



VIAJE ESTACIONAL DE EMOCIONES

Programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional en personal administrativo del sector salud

Autor

EVELYN XIMENA REVELO ROSERO

Director

CALEB DAVID SALDAÑA MEDINA

Magíster 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

2026

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo fortalecer la inteligencia emocional del personal administrativo de la IPS INTRACOND SAS mediante un programa de intervención basado en el modelo de habilidades de Peter Salovey y John D. Mayer, articulado con estrategias de arquitectura de decisiones inspiradas en el modelo MINDSPACE. La propuesta surgió ante la identificación de factores de riesgo psicosocial y altas demandas emocionales en el entorno laboral del sector salud. La investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo con diseño cuasiexperimental pretest-posttest. Participaron ocho trabajadoras del área administrativa de la institución. Para evaluar los cambios en inteligencia emocional se aplicó el instrumento TMMS-24 antes y después de la intervención. El programa “Viaje estacional de emociones” se implementó en seis sesiones, utilizando las estaciones del año como recurso pedagógico para trabajar percepción, facilitación, comprensión y regulación emocional. Los resultados evidenciaron mejoras descriptivas en las tres dimensiones evaluadas. En atención emocional, las participantes ubicadas en niveles adecuados pasaron del 37,5% al 87,5%. En claridad emocional desaparecieron los niveles bajos y aumentó la categoría excelente al 37,5%. En reparación emocional, el nivel excelente incrementó del 12,5% al 50%, sugiriendo un fortalecimiento de la regulación emocional en las participantes

Palabras clave: inteligencia emocional, factores de riesgo psicosocial, MINDSPACE.

Tabla de Contenidos

Resumen	2
Introducción	5
Fundamentación Teórica	8
Inteligencia Emocional	8
Inteligencia Emocional en el Contexto Organizacional	9
Factores de Riesgo Psicosocial y Salud Mental en el Trabajo	11
Marco legal	12
El Método MINDSPACE	13
Programas Previos	15
Fundamentación Didáctica	18
Objetivos	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	20
Método	21
Población y Muestra	21
Evaluación del Programa	22
Descripción del Plan de Actuación	23
Descripción sesión a sesión	25
Resultados	26
Evaluación del Proceso	31
Discusión	33
Conclusiones	35
Valoración Personal	37
Referencias	39

Anexos

Anexo A Cuestionario de evaluación de proceso	42
Anexo B Aplicación del Modelo MINDSPACE y evidencia de implementación	43
Anexo C Estructura pedagógica y metodológica del programa de intervención	45

Introducción

La gestión administrativa y operativa en instituciones de salud especializadas, implica demandas emocionales frecuentemente invisibilizadas. El personal de esta área representa el primer contacto de la organización, encargándose de la recepción y los trámites de familias. Este equipo absorbe las tensiones y demandas afectivas del entorno, lo que genera un riesgo latente de desgaste profesional que requiere ser visibilizado y atendido.

Aunque a veces pensamos que el Síndrome de Burnout afecta solo al personal asistencial, diversos estudios han demostrado que el personal administrativo puede presentar notables niveles de despersonalización en comparación con el personal asistencial, manifestando actitudes de cinismo, apatía e indiferencia. Así lo advierten Tesillo y Martínez (2018), al señalar que este grupo es vulnerable, de manera particular, por ser el primer contacto con el usuario, enfrentando tensiones constantes. Ante esta realidad, se hace necesario un abordaje preventivo.

Un posible abordaje de prevención y manejo consiste en fortalecer la inteligencia emocional como factor protector ante el entorno, al respecto Ramírez y Giraldo (2016), plantean que el entrenamiento en habilidades emocionales disminuye el estrés laboral al facilitar una mejor regulación de las tensiones en el trabajo.

La perspectiva de (Salovey & Mayer, 1990) plantea un modelo de inteligencia emocional (IE) en cuatro fases (percepción, facilitación, comprensión y regulación) cuyo propósito es reconocer e interpretar de manera precisa las señales y eventos emocionales, tanto propios como ajenos. Este modelo implica la capacidad de procesar estas emociones de manera reflexiva, generando una dirección emocional coherente.

La capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones, así como de percibir y responder de forma adecuada a las de los pacientes y colegas, es esencial para construir relaciones terapéuticas sólidas, manejar conflictos de manera constructiva y mantener la calma y la profesionalidad en entornos de crisis. En este contexto, el presente trabajo describe la implementación de un programa de inteligencia emocional dirigido al personal administrativo que se llevó a cabo en las instalaciones de la Institución Prestadora de Salud (IPS) Intracond. Esta institución se dedica especialmente a brindar consulta disciplinar e interdisciplinar a niños y jóvenes con Trastorno del Espectro Autista y otros problemas de conducta.

De acuerdo con información facilitada por el área de gestión humana de la institución, a diferencia del personal asistencial quienes contaban ya con bases adquiridas en su formación académica y entrenamiento clínico, la población de administrativos no ha recibido atención específica en gestión emocional. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de implementar un programa como el *Viaje estacional de emociones*, que se constituyó como una necesidad de intervención prioritaria en la IPS Intracond consistente en fortalecer la inteligencia emocional de la población administrativa. Esta iniciativa se sustentó en los resultados de la Batería de Riesgos psicosocial, pues los factores intralaborales revelaron un riesgo significativo en áreas claves que la inteligencia emocional aborda directamente. Específicamente en la variable de demandas emocionales, se identificó una prevalencia de riesgo Alto y muy alto. Al desglosar estos hallazgos, se evidenció que el 71% del personal evaluado a través de la Forma A (correspondiente a cargos de jefatura, profesionales y técnicos) y el 50% de la Forma B (orientada a cargos auxiliares y operativos) presentan este nivel de riesgo. Esta situación afecta las interacciones permanentes con usuarios, familias y personal interno, impactando de manera

directa el bienestar emocional de los trabajadores y aumentando la vulnerabilidad frente al estrés ocupacional

Además, referente al estrés ocupacional los resultados confirmaron que el 65% de la población en la forma A y el 50% en la forma B de la población se consideran expuestos a niveles de riesgo Alto ,Medio o Muy Alto de estrés ; este riesgo se vincula directamente a las demandas mencionadas y requiere las estrategias de manejo y regulación que proporciona el eje del programa, siendo además una respuesta estratégica para transformar estos riesgos psicosociales en factores protectores, proporcionando las habilidades de inteligencia emocional para el personal administrativo que permitan gestionar las exigencias inherentes a su labor en el sector salud.

Fundamentación Teórica

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional se ha consolidado como un factor clave para el desempeño laboral. Esta se define como la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, el acceso y generación de sentimientos que faciliten el pensamiento y la regulación de estos para promover el crecimiento emocional e intelectual (Salovey & Mayer, 1997). Bajo esta perspectiva, el presente trabajo se sustenta en los aportes de estos autores, quienes proponen un modelo de habilidad estructurado en cuatro áreas esenciales.

Percepción y expresión correcta de las emociones

La primera habilidad de la inteligencia emocional según Salovey y Mayer es la identificación de las emociones propias y ajenas. En primer lugar, la persona debe ser capaz de comprender lo que está sintiendo. Esto incluye a las emociones, pero también a los pensamientos -tanto los derivados como los que las generan-. Más tarde, en la segunda fase, se adquiere la habilidad de hacer lo mismo con estados ajenos. Por ejemplo, los sentimientos de otras personas, o los expresados a través del arte. (Salovey & Mayer, 1997)

Facilitación emocional del pensamiento

En la primera fase, las personas dirigen su pensamiento a la información más importante. Aquí, todavía no se tienen en cuenta los sentimientos propios. En la segunda etapa, por el contrario, las emociones empiezan a percibirse con la intensidad suficiente como para ser identificables. Por ello, la persona es capaz de utilizarlas como ayuda para tomar una decisión. (Salovey & Mayer, 1997).

Comprensión de las emociones

Primero, se adquiere la capacidad de distinguir una emoción básica de otra, y de usar las palabras adecuadas para describirlas. Después, esta habilidad se lleva un paso más allá, permitiendo comprender las relaciones entre emociones, sus causas y posibles transiciones emocionales. (Salovey & Mayer, 1997)

Habilidad de gestionar las emociones para alcanzar metas

Esta habilidad implica regular las emociones de manera reflexiva para favorecer respuestas adaptativas y el logro de objetivos. Al respecto, Mayer y Salovey (1997) sostienen que dicha regulación supone la capacidad de modular tanto los estados afectivos positivos como negativos, permitiendo al individuo mantener la orientación hacia sus metas sin ser interferido por reacciones impulsivas

La elección del modelo de Salovey y Mayer respondió a la necesidad de estructurar el programa desde un enfoque progresivo de desarrollo emocional, permitiendo fortalecer habilidades de percepción, comprensión y regulación emocional en el contexto organizacional.

En el día a día en una empresa de salud, con frecuencia se olvida que detrás de cada trámite o gestión hay un ser humano experimentando diferentes emociones, y al aplicar estas cuatro ramas se persigue que el personal encuentre un espacio para aprender a cuidarse a sí mismos, mientras cuidan de otros, buscando un equilibrio entre el bienestar personal y su vida laboral.

Inteligencia emocional en contexto organizacional

La dinámica laboral en las instituciones de salud impone una carga emocional que va más allá de las tareas administrativas básicas en el día a día. Al respecto, Goleman (2018) sostiene

que la inteligencia emocional es el factor que permite a los trabajadores alcanzar un desempeño superior. Según el autor, no es el coeficiente intelectual, sino la capacidad de manejar las propias emociones lo que garantiza que un profesional pueda mantenerse efectivo bajo presión.

En este sentido, la presente investigación utiliza la visión de Goleman para fundamentar por qué es vital que el personal administrativo de la IPS desarrolle habilidades de autorregulación, permitiendo que su labor sea no solo eficiente, sino también compatible con el bienestar psicológico del trabajador.

Además, es indispensable remitirse a Cherniss (2000) quien sostiene que la inteligencia emocional en el trabajo es un factor determinante para la eficacia organizacional.

Este autor argumenta que las competencias emocionales son las que permiten a los individuos gestionar las demandas de entornos laborales complejos, facilitando procesos como la resolución de conflictos y la comunicación efectiva (Cherniss, 2000)

Desde este enfoque, se resalta que la inteligencia emocional en el trabajo cumple funciones críticas, tales como:

- La facilitación de la resiliencia ante el estrés laboral.
- La mejora del clima organizacional a través de relaciones interpersonales más sólidas.
- El incremento del compromiso del trabajador con sus objetivos profesionales.

Es necesario contrastar los planteamientos de Cherniss (2000) con la realidad de una institución del sector salud, pues se hace evidente que las competencias emocionales no son solo un complemento, sino el eje que sostiene la calidad del servicio. Desde esta perspectiva la inteligencia emocional debe constituirse como una herramienta de protección para el trabajador en estos contextos, por ello se establece un modelo de intervención en donde a través de

estaciones diseñadas para cada momento emocional, el trabajador logre desarrollar estrategias de regulación emocional y afrontamiento del estrés laboral.

Factores de Riesgo Psicosocial y Salud Mental en el Trabajo

En Colombia el análisis de la salud mental en el contexto laboral actual requiere, de manera obligatoria, el estudio de los factores de riesgo psicosocial como variables determinantes del bienestar humano. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo(OIT, 1988) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), estos riesgos se definen como el conjunto de interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo, así como las condiciones ambientales, por un lado, y las capacidades, necesidades y cultura del trabajador, por el otro. Desde esta perspectiva, el riesgo es una condición dinámica: cuando las demandas del entorno superan los recursos de afrontamiento del individuo, se producen alteraciones en la salud que pueden derivar en estrés crónico, agotamiento o patologías psicosomáticas.

En Colombia, esta evaluación se implementa mediante la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de Trabajo, 2022). Este instrumento no solo busca identificar la presencia de estrés, sino que profundiza en las causas raíz mediante la medición de dominios específicos:

Dominios Intralaborales se analiza de manera exhaustiva la gestión del liderazgo, las demandas de carga mental y emocional (especialmente críticas en el personal que atiende público), el nivel de autonomía y el control sobre los tiempos de trabajo. También se evalúa la claridad del rol, asegurando que el trabajador comprenda sus límites y responsabilidades para evitar la ambigüedad que genera ansiedad.

Dominios Extralaborales: Mide variables como el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación con el entorno social y las facilidades de transporte, entendiendo que las tensiones del hogar afectan el desempeño y viceversa.

Factores Individuales: Este eje es fundamental, ya que evalúa las características sociodemográficas y los rasgos de personalidad. Mide la capacidad del sujeto para responder ante las presiones, su estilo de afrontamiento y su percepción subjetiva de la carga laboral

Partiendo de este panorama, la gestión del riesgo psicosocial no debería limitarse a un cumplimiento normativo o simplemente a una recolección de datos estadísticos; es importante y necesario trabajar desde la implementación de estrategias preventivas orientadas al bienestar laboral.

Proteger la salud mental en entornos organizacionales no es solo una decisión ética, en Colombia, es también una obligación legal que ha venido fortaleciéndose de manera significativa en los últimos años. El diseño del programa **Viaje estacional de emociones** no surge al margen de este contexto normativo, sino que se articula directamente con él.

Marco legal

La gestión del riesgo psicosocial en el ámbito laboral colombiano ha dado un giro importante: ya no basta con medir y diagnosticar, ahora la ley exige intervenir, hacer seguimiento y documentar. Las siguientes normas constituyen el sustento legal de este trabajo:

La Ley 2460 (2025) del Congreso de la República actualiza el modelo de salud mental en el país, obliga a las organizaciones a crear entornos laborales que protejan activamente el bienestar emocional de sus trabajadores, promoviendo el autocuidado e implementando planes concretos de intervención frente al estrés y el agotamiento.

El Decreto 0728 (2025) del Ministerio del Trabajo transforma el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de manera profunda: la Batería de Riesgo Psicosocial deja de ser el punto de llegada para convertirse en el punto de partida. Las empresas ahora deben demostrar que intervienen, con planes específicos y seguimiento documentado por caso. El programa *Viaje estacional de emociones* responde precisamente a esta exigencia.

La Resolución 1843 (2025) del Ministerio del Trabajo regula las evaluaciones médicas ocupacionales y establece que, en cargos con exposición alta o muy alta deben ser más frecuentes y deben estar acompañados de programas preventivos continuos.

Finalmente, la Resolución 2764 (2022) del Ministerio del Trabajo sigue siendo el pilar técnico que oficializa los instrumentos de evaluación psicosocial y las guías para la promoción, prevención e intervención en esta materia.

En conjunto, este marco legal deja claro que las organizaciones deben pasar de observar el riesgo a gestionarlo activamente. El programa *Viaje estacional de emociones* es esa respuesta concreta como una herramienta de intervención y educación emocional que permite a la empresa a cumplir con sus obligaciones legales mientras transforma el bienestar de sus trabajadores.

El método MINDSPACE

El método MINDSPACE tiene sus raíces en décadas de investigación sobre cómo los seres humanos tomamos decisiones. Kahneman y Tversky (1974) evidenciaron que, en la mayoría de situaciones cotidianas, el cerebro no realiza análisis racionales exhaustivos, sino que recurre a atajos cognitivos o heurísticas, profundamente influenciados por el contexto en que se presenta la información. Esta comprensión del comportamiento humano abrió paso a lo que Thaler y Sunstein (2008) llamaron arquitectura de la decisión (choice architecture): la posibilidad de

estructurar los entornos de forma que orienten las conductas hacia resultados más beneficiosos, sin imponer ni prohibir ninguna opción, a través de pequeños ajustes contextuales conocidos como nudges. Fue justamente desde esta confluencia entre las ciencias cognitivas y la economía conductual que Dolan et al. (2010) desarrollaron el marco MINDSPACE por encargo del Institute for Government de gobierno británico, con el propósito de convertir estos sustentos teóricos en una herramienta aplicable al diseño de intervenciones reales de cambio comportamental.

Para este programa en específico, MINDSPACE funciona como el mecanismo para que las herramientas de inteligencia emocional se incorporen mayor facilidad en la rutina diaria del personal. A diferencia de abordajes tradicionales; este método ayuda a que las intervenciones presenciales tengan mayor sostenibilidad en el tiempo. Al diseñar el entorno de trabajo con nudges, se busca que la regulación emocional pase de ser un concepto teórico a una respuesta automática y cotidiana en el personal administrativo.

A continuación, se describen los nueve factores que componen este acrónimo:

Mensajero (Messenger): Somos influenciados fuertemente por quién comunica la información.

Incentivos (Incentives): Nuestras respuestas a los incentivos están moldeadas por atajos mentales (como la aversión a la pérdida).

Normas (Norms): El comportamiento humano es social; tendemos a realizar lo que la mayoría de las personas en nuestro entorno están haciendo

Opciones Predeterminadas (Defaults): Existe una tendencia natural a aceptar las opciones que ya vienen preestablecidas por el sistema.

Relevancia (Salience): Nuestra atención es atraída por aquello que es novedoso y parece relevante para nuestra situación actual.

Priming (Preparación): Nuestros comportamientos suelen ser alterados por señales subconscientes, como imágenes, palabras o sensaciones en el ambiente.

Afecto (Affect): Las asociaciones emocionales y los estados de ánimo pueden moldear poderosamente nuestras acciones.

Compromiso (Commitment): Buscamos ser consistentes con nuestras promesas públicas y acuerdos previos para mantener nuestra identidad.

Ego: Actuamos de maneras que nos hacen sentir mejor con nosotros mismos y refuerzan nuestra autoimagen.

De esta manera, estos nueve factores descritos anteriormente dejan de ser conceptos aislados para convertirse en la base del diseño del este programa, pues más allá de las sesiones formativas, el programa se apoya en estos elementos conductuales que actúan como un recordatorio para el personal administrativo en su jornada laboral.

Programas previos

A nivel internacional en España Urbano Criado (2017) analizó la Inteligencia emocional en diversos puestos administrativos encontrando diferencias importantes según el área; los resultados revelaron que los empleados con funciones de atención al público demostraron niveles más elevados de Inteligencia emocional lo cual atribuye a una demanda constante de interacción social.

También se identificó que el personal más joven presenta mayores dificultades para gestionar conflictos emocionales, lo que sugiere que la Inteligencia emocional es una competencia que requiere fortalecimiento continuo.

La investigación de Salguero Barba y García Salguero (2024) (Ecuador) revela que el dominio de dimensiones como la autoconciencia, autorregulación y la empatía permite a los líderes no solo gestionar de manera óptima las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos, sino también influir positivamente en el clima organizacional y la motivación del personal, el desarrollo de estas competencias trasciende a la gestión técnica, consistiendo en un pilar fundamental para fomentar ambientes de trabajo colaborativos, reducir el estrés y potenciar el compromiso de los trabajadores en entornos laborales dinámicos

La investigación realizada por (Cruzalegui et al., 2021), en Perú, demuestra una relación intrínseca entre la gestión emocional y el bienestar del trabajador, este hallazgo sugiere que niveles elevados en la capacidad de percibir comprender y regular emociones no solo favorecen el clima organizacional, sino que actúan como predictores en la satisfacción del personal. Este estudio advierte que factores críticos externos como los que derivados de la pandemia Covid-19 pueden impactar en la capacidad de la regulación y comprensión emocional, lo que resalta la necesidad que las instituciones de salud implementen estrategias de fortaleciendo emocional para evitar el declive de la satisfacción laboral y asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

A nivel nacional, en la investigación realizada por (Rojas M., 2016), en el Hospital Gertman Velez Gutiérrez, se encontró que el personal administrativo y de atención al usuario tiene un nivel elevado en sus habilidades intrapersonales, sin embargo se identificó una debilidad importante en el componente interpersonal evidenciando que los trabajadores presenten

dificultades para empatizar y comprender emociones de los pacientes; esos hallazgos sugieren que el personal requiere entrenamiento específico en competencias sociales para mejorar la interacción administrativa, así mismo con el público externo.

En el estudio realizado por (Llanos De Oro et al., 2025) en la ciudad de Barranquilla fundamentado su análisis en los modelos de Daniel Goleman, Peter Salovey y John Mayer, aplicando a 82 profesionales de la salud mediante el Test TMMS-24 y cuestionario GHQ-28, en donde la investigación reveló niveles altos en competencias emocionales, no obstante los resultados también evidenciaron síntomas de ansiedad insomnio y disfunción social en un parte importante del personal evaluado; esos halagos permitieron concluir que sin bien existe una base sólida de Inteligencia Emocional, es necesario implementar programas de formación emocional que busque mitigar el agotamiento y fortalecer la salud mental de ellos trabajadores sanitarios.

En el año 2016 en la investigación de Ramírez Zuluaga y Giraldo Higueta (2016), las autoras establecieron que el entrenamiento en competencia emocionales específicamente autopercepción, manejo de emociones y automotivación, actúa como un factor protector determinante contra el estrés laboral, el estudio concluyó además que la IE es una habilidad que puede desarrollarse mediante programas de intervención estructurados para mejorar la respuesta del trabajador ante las demandas del entorno.

Es importante destacar la investigación de Serna Hurtado (2025), de U A. ANTIOQUIA titulada "Influencia del estrés laboral en la calidad de servicios de salud y estrategias para su mitigación", este estudio consistió en una revisión bibliográfica narrativa que analizan más de 50 fuentes científicas y documentos técnicos publicados entre 2015 y 2024; Los resultados concluyeron que el agotamiento emocional en el sector salud no solo afecta el bienestar del trabajador, sino que es un factor determinante en la ocurrencia de errores y baja calidad

asistencial, la autora identifica el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional como la estrategia más eficaz para mitigar esos riesgos y mejorar la seguridad del paciente.

Según la investigación de Rodríguez Moreno y Cristancho Gordillo (2024), de U.ANDINA fundamentada en metodología de redivisión bibliográficas y análisis crítico, de diversos modelos teóricos como de Salovey Y Mayer, Goleman, Bar-ON, se estableció que la Inteligencia Emocional es un factor determinante del éxito profesional, pues el 80% contribuye al desempeño laboral, frente a un 20% que aporta el coeficiente intelectual. Este estudio resalta que la ausencia de Inteligencia emocional constituye un desafío crítico que impacta negativamente el liderazgo y la productividad.

En una investigación documental de U REMINGTON (Loaiza Rivas, 2025), analizó el impacto en de la inteligencia emocional en contacto organizacionales modernos, concluyó que la Inteligencia Emocional es el eje central del liderazgo efectivo en la actualidad, siendo indispensable para la gestión de equipo en externo de alta incertidumbre y transformación digital.

Fundamentación didáctica

La fundamentación didáctica buscó un aprendizaje experiencial que conectara con el día a día del personal administrativo; con el fin de fortalecer las cuatro habilidades de la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer. Se diseñó una ruta pedagógica usando las estaciones del año como metáfora *Viaje estacional de emociones*, permitiendo que el personal administrativo asocie la IE con los ciclos naturales, y que el aprendizaje progrese desde la Percepción emocional (invierno), pasando por la Facilitación (verano) y la comprensión (otoño) hasta alcanzar la regulación emocional (primavera).

Además, se integró la arquitectura de la decisión, con el modelo de MINDSPACE, el cual buscó que el desarrollo de estas habilidades no dependiera exclusivamente del esfuerzo consciente de las participantes, sino que el entorno laboral mismo les facilite la adopción de conductas saludables, disminuyendo la carga cognitiva y promoviendo respuestas adaptativas ante las demandas emocionales del día a día.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la inteligencia emocional del personal administrativo de la IPS Intracond mediante un programa de intervención basado en el modelo de habilidades de Salovey y Mayer y estrategias de arquitectura de la decisión orientado a la gestión del bienestar emocional en su entorno laboral.

Objetivos Específicos

Específicos

- ✓ Diagnosticar el estado inicial de las dimensiones de la inteligencia emocional mediante la aplicación de instrumento TMMS-24.
- ✓ Implementar un programa de Inteligencia Emocional desde el modelo de Mayer y Salovey con estrategias de arquitectura de la decisión (MINDSPACE)
- ✓ Evaluar el impacto del programa, comparando los resultados del pre-test y post-test del instrumento TMMS-24

Método

Este proyecto se fundamenta en un enfoque cuantitativo con un diseño pre-post para examinar el impacto de un programa de inteligencia emocional en el desarrollo de habilidades en personal administrativo.

Población y muestra

La población objeto del presente programa estuvo conformada por un total de 8 trabajadoras del área administrativa de la Institución Prestadora de Salud (IPS) Instituto para Trastorno de la Conducta INTRACOND SAS en la ciudad de Pasto. El grupo desempeña labores de gestión en áreas de recepción, contabilidad, administración; coordinación de áreas, y recursos humanos.

La población presenta un rango de edad entre 26 y 44 años. En cuanto al perfil académico predomina el nivel profesional universitario en su gran mayoría, así como también nivel técnico profesional. No han participado en programas formales de educación emocional, aunque algunas participantes habían asistido previamente a actividades institucionales relacionadas con bienestar laboral.

Tamaño de la muestra y criterios de selección.

Para la implementación del programa la muestra corresponde al total del personal administrativo disponible, conformada por los 8 trabajadores. La selección fue realizada por el área de gestión humana de la institución, criterio que garantiza que todos los participantes cuentan con vinculación laboral vigente en la IPS y desempeñan funciones administrativas.

Este proyecto se rigió por principios éticos, se contó con aval de la dirección de la institución para acceso a la población y el uso de espacios institucionales; además cada participante firmó el consentimiento informado antes de iniciar a la intervención.

Evaluación del programa

El diseño de la presente investigación es cuasiexperimental, con medición de pre- prueba y post prueba, que permite cuantificar los el impacto del programa mediante la comparación estadística antes y después de la intervención.

En la presente investigación para medir el impacto se aplicó el instrumento Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) desarrollado por Salovey et al. (1995) y adaptado al castellano por (Fernandez-Berrocal et al., 2004)). La cual corresponde a una escala que mide de manera cuantitativa tres dimensiones: atención, claridad, y reparación emocional. Se seleccionó este instrumento por las propiedades psicométricas de validez y confiabilidad, siendo uno de los instrumentos más utilizados con respaldo científico para investigaciones en el modelo de Solovey y Mayer.

Así también se aplicó un cuestionario al finalizar cada sesión con el objetivo de monitorear la calidad de la intervención. El instrumento utiliza una escala Likert de 5 puntos y evalúa tres dimensiones específicas:

Metodología y Contenido: Pertinencia de los temas y utilidad de las actividades para el entorno laboral.

Facilitación y Entorno: Desempeño del facilitador, manejo del grupo y adecuación del espacio físico.

Percepción Cualitativa: Espacio abierto para observaciones y comentarios sobre la vivencia personal.

La aplicación de este cuestionario garantizar una mejora continua basada en la experiencia directa de los participantes.

Descripción del plan de actuación

Características de la metodología de la intervención educativa

La implementación del programa *Viaje estacional de emociones* constó de 6 sesiones, con una duración de 2 horas cada una, a lo largo de 6 semanas; se fundamentó en una sinergia metodológica innovadora que une el estudio de las emociones con estrategias de cambio de comportamiento. La estructura técnica se basó en las cuatro ramas del modelo de Salovey y Mayer, las cuales se vincularon estratégicamente a las estaciones del año para facilitar su comprensión: la Percepción Emocional se abordó en la estación de invierno, la Facilitación Emocional en el verano, la Comprensión Emocional en el otoño, y la Regulación Emocional en la primavera. Para aumentar y mantener el impacto, la implementación se apoyó en el modelo MINDSPACE, utilizando "nudges" (empujones conductuales) divididos en tres momentos clave:

1. *El Despegue: Preparación y Compromiso*

En esta fase inicial, se activó el factor Messenger (Mensajero) mediante un mensaje del líder de la organización, lo que otorgó validez institucional y permiso institucional para el cuidado emocional. Para facilitar la asistencia, se utilizó un Default (Opción por defecto), integrando las sesiones en la agenda laboral. Finalmente, el proceso continuo con el Commitment (Compromiso), donde los participantes recibieron su "Pase de Abordar", vinculándose psicológicamente con el éxito de su propio proceso de transformación.

2. El Recorrido: Inmersión en las Estaciones

Es el núcleo de la intervención, donde se desarrollaron las cuatro habilidades de Salovey y Mayer a través del tránsito por el invierno, verano, otoño y primavera. Durante este camino, se aplicaron los siguientes activadores conductuales:

Priming: Cada estación inició con estímulos sensoriales (música) que prepararon el estado mental, mientras que el uso de una pulsera de caritas actúo como un recordatorio visual constante de la gestión emocional en el puesto de trabajo (reelevancia).

Norms: Se implementó un panel de control de vuelo y un grupo de acompañamiento en WhatsApp. Estas herramientas permiten que el trabajador visualice la participación de sus pares, validando la expresión emocional como una conducta colectiva y aceptada en la cultura de la Institución.

Affect e Incentives: Se entregó un snack estacional para generar una asociación placentera con el aprendizaje (Afecto), y se validó el progreso mediante sellos físicos en el pasaporte al finalizar cada sesión (Incentivos).

3. El Aterrizaje: cierre y reconocimiento

La fase final consistió en la formalización del proceso a través de un acto de cierre mediante el reconocimiento del logro (Ego), en donde se entregó el certificado físico, por haber completado el *Viaje estacional de emociones*. Este reconocimiento funcionó como un hito de finalización que validó la participación del personal administrativo, simbolizando la adquisición de herramientas de regulación emocional para su aplicación.

La estructura de la implementación cada nudge se detalla en el Anexo B

Descripción sesión a sesión

la estructura detallada de la propuesta de intervención se organizó a través de un cuadro de estratégico; en donde se articulan los momentos claves del programa, las cuatro ramas del modelo de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer con las estaciones del año propuestas; además el cuadro integra los objetivos específicos de cada sesión, la descripción, y los activadores de comportamiento basados en la metodología MINDSPACE. garantizando una trazabilidad clara del proceso de fortalecimiento emocional para el personal administrativo.

Debido a su extensión esta estructura se presenta de manera detallada en el anexo C

Resultados

El proceso de intervención inició con la participación de ocho personas del área administrativa, quienes culminaron la totalidad del programa. Se registró una adherencia satisfactoria, con novedades puntuales de asistencia en tres de los participantes por motivos externos; en estos casos, se garantizó la continuidad mediante retroalimentaciones personalizadas y la ejecución de las actividades propuestas para cada sesión. Esto permitió mantener la integridad de la muestra y proceder con el análisis comparativo de los resultados

Los resultados después la medición con del instrumento TMMS-24 mostraron, en general, un aumento en las tres habilidades; a continuación, se presenta el análisis comparativo de la Tabla 1, la cual describe la evolución de los niveles de Inteligencia Emocional de la población evaluada entre el Pre-test y el Post-test.

Tabla 1

Resultados comparativos del Pres-test y Post- test del TMMS-24

Subescala		Mujeres	Cant Pre Test	Cant Post Test	% Pre Test	% Post Test
Atención	Escasa	Debe mejorar su atención: presta poca atención: < 24 puntos.	5	1	62,5	12,5
	Adecuada	Adecuada atención: 25 a 35 puntos.	3	7	37,5	87,5
	Excesiva	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención: > 36 puntos	0	0	0	0
Claridad	Escasa	Debe mejorar su comprensión: < 23 puntos.	3	0	37,5	0
	Adecuada	Adecuada comprensión: 24 a 34 puntos.	5	5	62,5	62,5
	Excelente	Excelente comprensión: > 35 puntos.	0	3	0	37,5
Reparación	Escasa	Debe mejorar su regulación: < 23 puntos.	3	1	37,5	12,5
	Adecuada	Adecuada regulación: 24 a 34 puntos.	4	3	50	37,5
	Excelente	Excelente regulación: > 35 puntos.	1	4	12,5	50

Nota. Datos obtenidos mediante al cuestionario TMMS-24

Atención Emocional: Inicialmente, 5 personas (62,5%) tenían una atención escasa y solo 3 (37,5%) una adecuada y sin participantes en nivel “excesivo”, en el post test se observó un cambio más dirigido hacia la adecuada con un incremento de 4 personas en este nivel.

Claridad Emocional: Con respecto a la capacidad de comprender los estados emocionales, se observa un importante avance; en el Pre-test, 3 personas (37,5%) presentaron una claridad escasa y 5 (62,5%) una adecuada. En el Post-test, la categoría escasa disminuyó a cero, el nivel adecuado permaneció con 5 participantes (62,5%) y se registró un aumento en el nivel excelente con 3 personas (37,5%).

Reparación Emocional: En cuanto a la capacidad de regular los estados emocionales, el Pre-test mostró que 3 personas (37,5%) presentaban una reparación escasa, 4 (50.0%) una adecuada y solo 1 (12,5%) se situaba en el nivel excelente. Tras la intervención, en el Post-test se observó una disminución en la categoría escasa a 1 sola persona (12,5%) y en el nivel adecuado a 3 personas (37,5%); por el contrario, se registró un aumento en el nivel excelente, el cual alcanzó un total de 4 participantes (50.0%).

Tabla 2

Medias comparativas del pre-test y post-test por subescala del TMMS-24

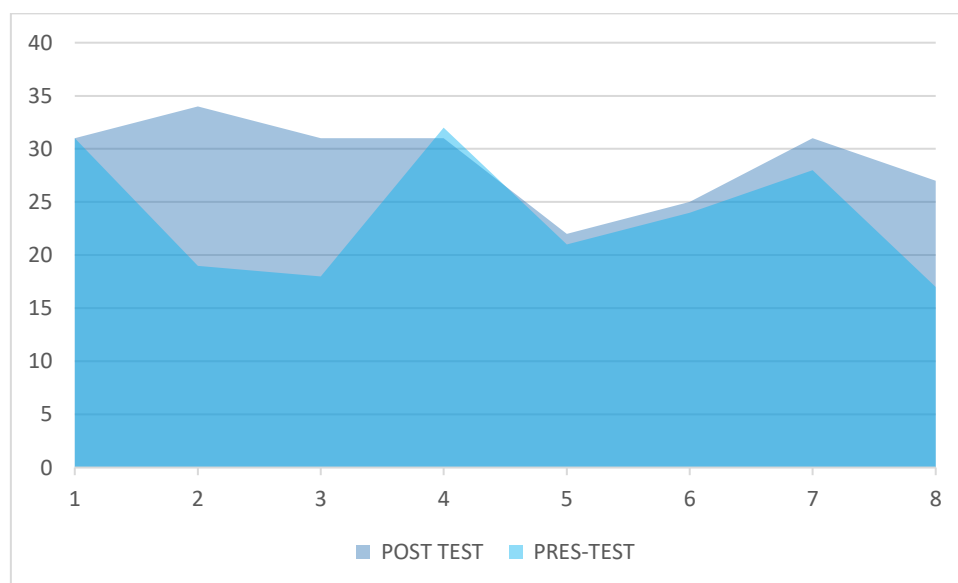
SUBESCALA TMMS-24	MEDIA PRE TST	MEDIA POST TST	DIFERENCIA
ATENCION	23,75	29	5,25
CLARIDAD	24,875	31	6,125
REPARACION	27,25	32,625	5,375

Nota. Medias calculadas a partir de los puntajes individuales obtenidos mediante el cuestionario TMMS-24 (n = 8).

El análisis de las medias grupales del TMMS-24 muestra una mejora sostenida en las tres subescalas evaluadas. En Atención Emocional, la media ascendió de 23,75 a 29,00 puntos, representando una ganancia de 5,25 puntos. La Claridad Emocional registró el mayor incremento, al pasar de 24,88 a 31,00 puntos (+6,12). Finalmente, la Reparación Emocional presentó una media de 27,25 en el pre-test y de 32,62 en el post-test, con una diferencia de 5,37 puntos. Estos resultados indican que, tras la intervención, el grupo transitó hacia rangos de puntuación correspondientes a niveles adecuados y excelentes en las tres dimensiones, lo cual refleja un fortalecimiento integral de las habilidades de inteligencia emocional.

Figura 1

Resultados de la categoría de Atención Emocional

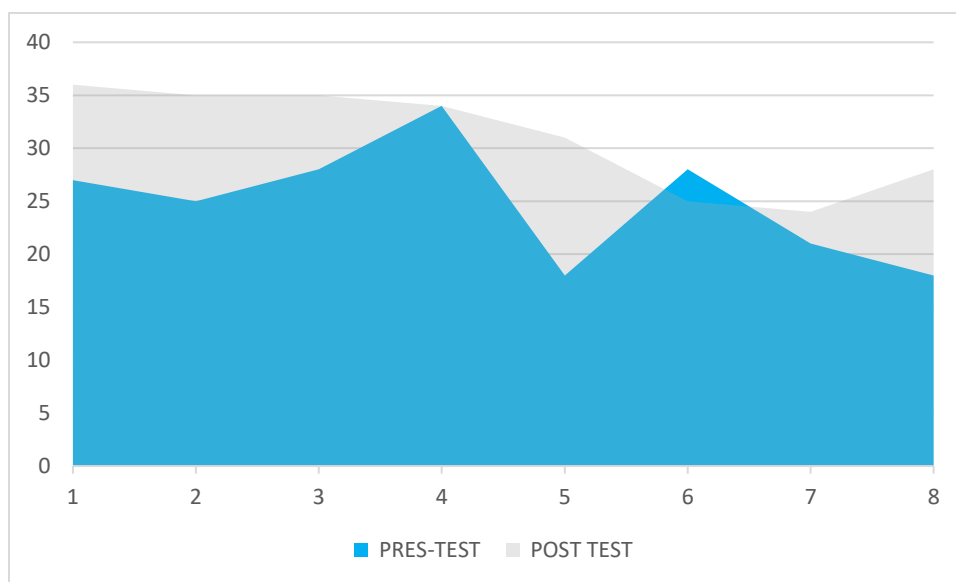


Nota. Datos obtenidos mediante al cuestionario TMMS-24

Frente a la Atención Emocional, se observa una tendencia hacia el equilibrio de los puntajes; mientras que la mayoría de las participantes incrementaron su atención emocional, destaca el caso de la participante 2 (quien pasó de 19 a 34 puntos). Por otro lado, la participante 3 (de 18 a 31) y aquellos con puntajes inicialmente altos, como la Participante 4, mostraron una regulación a la baja, pasando de 32 a 31 puntos. Este comportamiento sugiere que la intervención facilitó un equilibrio en la forma en que las participantes perciben sus propias emociones.

Figura 2

Resultados de la categoría de Claridad Emocional



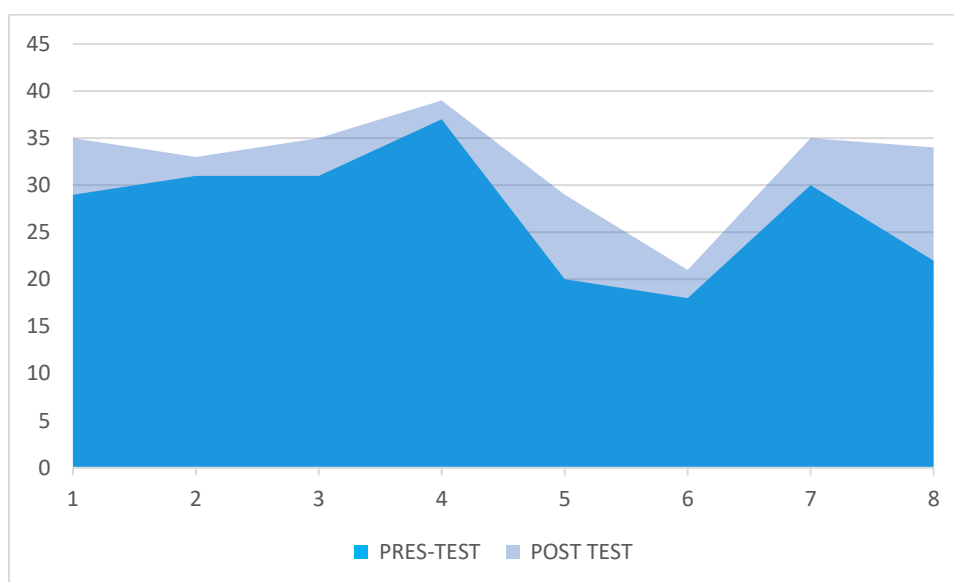
Nota. Datos obtenidos mediante al cuestionario TMMS-24

Respecto a la Claridad Emocional, se observa un incremento en los puntajes de todas las participantes tras la intervención a excepción de la participante 6 que tuvo una disminución leve al pasar de 28 a 25 puntos. Los resultados muestran un avance positivo en el total del grupo,

destacando especialmente los casos de la Participante 1 (de 27 a 36 puntos) y la Participante 5 (de 18 a 31 puntos). Al no registrarse descensos en las puntuaciones, se plantea que el programa favoreció que las participantes comprendan de mejor manera sus emociones, facilitando una identificación más clara de lo que experimentan

Figura 3

Resultados de la categoría de Reparación Emocional



Nota. Datos obtenidos mediante al cuestionario TMMS-24

En cuanto a la Reparación Emocional, los resultados reflejan avance en la habilidad de todas las participantes para regular sus emociones; resalta la participante 8 con un incremento de 12 puntos (pasando de 22 a 34), seguida por la participante 5 con un aumento de 9 puntos (de 20 a 29) y la participante 1 con una diferencia de 6 puntos (alcanzando los 35); la tendencia general sugiere que la intervención favoreció la regulación emocional, permitiendo que las participantes cuenten con

PROMEDIO	GLOBAL POR CRITERIO	4.96	5.00	5.00	5.00	4.92	5.00	4,98
-----------------	----------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Nota. Criterios C1: Comprensión del contenido; C2: Utilidad de las actividades; C3: Material didáctico; C4: Dominio del tema; C5: Comodidad del ambiente; C6: Manejo del tiempo

En términos generales, la ejecución del programa obtuvo un alto nivel de aceptación por parte de las participantes, manteniendo promedios de satisfacción superiores a 4,94 en todos los talleres realizados. Los datos reflejan una tendencia ascendente y sostenida, donde las puntuaciones otorgadas por el grupo administrativo se mantuvieron cercanas al límite superior desde el inicio del programa, alcanzando y conservando la calificación máxima de 5.00 de manera unánime a partir de la estación de otoño y durante toda la fase de primavera.

En complemento a la valoración cuantitativa, el análisis de las respuestas abiertas permitió consolidar los aprendizajes más significativos percibidos por las participantes

En invierno, se reportó la capacidad de identificar fenómenos afectivos y diferenciar entre "emoción y sentimiento". En verano, el logro principal fue el reconocimiento de la activación fisiológica, permitiendo a los sujetos "identificar nivel de energía" para la toma de decisiones. Durante el otoño, la narrativa se centró en la comprensión y el desapego, destacándose el "aprender a soltar" cargas emocionales. Finalmente, en primavera, las participantes valoraron la adquisición de técnicas como estrategias de regulación.

En sugerencias de mejora: Se documentaron peticiones de "continuidad del proceso" para fortalecer el hábito de la gestión emocional. Destacan las solicitudes para realizar sesiones en "ambientes más acordes fuera de la oficina" y la creación de "espacios de manera individual para profundizar en el autoconocimiento.

Discusión

Los resultados obtenidos tras la implementación del programa de intervención demuestran un fortalecimiento en la inteligencia emocional del personal administrativo de la IPS. Al contrastar el pre-test y el post-test del instrumento TMMS-24, se observa una transición desde niveles de necesidad de mejora hacia rangos de nivel adecuado y excelente, especialmente en las dimensiones de claridad y reparación Emocional. Estos hallazgos sugieren que el diseño pedagógico basado en las estaciones del año fue efectivo para movilizar las habilidades de metainteligencia de los participantes.

Al contrastar los resultados, se observa que la intervención permitió una transición de la desatención hacia una consciencia emocional activa. Este hallazgo es consistente con la Rama 1 de Salovey y Mayer (Percepción), ya que el personal administrativo fortaleció la capacidad de reconocer sus emociones en lugar de omitirlas por la presión laboral. Desde la metáfora Viaje estacional de Emocionales y la metodología MINDSPACE, esta evolución es posible puesto que el diseño de la intervención actuó como un disruptor de la rutina, favoreciendo que las participantes otorgaran mayor relevancia a sus emociones como información relevante para su bienestar y desempeño.

Respecto a la Claridad Emocional, los resultados evidencian una evolución en la capacidad de las participantes para identificar y distinguir sus estados afectivos. Desde la base teórica de Salovey y Mayer, este hallazgo se sitúa en la transición hacia la Rama de Comprensión Emocional, donde el individuo no solo percibe una señal afectiva, sino que logra desglosarla y etiquetarla correctamente. La intervención permitió que el personal administrativo lograra una mayor claridad en la identificación y comprensión de sus estados emocionales.

Esta distinción es crítica, ya que una alta claridad emocional actúa como un filtro que organiza la experiencia interna; facilitando que el individuo comprenda cómo sus sentimientos evolucionan y se relacionan con las demandas del entorno laboral.

En cuanto a la Reparación Emocional los resultados demuestran un fortalecimiento en la Rama de Regulación Emocional de Salovey y Mayer. Esta dimensión representa el nivel más complejo de la inteligencia emocional, al implicar la habilidad para moderar las emociones negativas y potenciar las positivas según la situación. Al contrastar los datos, se observa que las participantes desarrollaron una mayor apertura a sus estados afectivos,

Este proceso de reparación es vital para el bienestar dentro de la organización, pues asegura que el personal cuente con herramientas para mitigar el malestar y mantener un equilibrio emocional que favorezca la resiliencia y la toma de decisiones asertivas

Al analizar estos resultados, es importante mencionar que el programa tuvo sus límites. Al tratarse de un grupo pequeño de ocho personas y un ciclo de talleres definido, los hallazgos deben verse como un primer paso exitoso en este contexto. Esta experiencia deja ver que, para futuras intervenciones, sería muy valioso contar con más tiempo y sesiones, e incluso sumar entrevistas para entender mejor cómo se mantienen estos cambios emocionales a largo plazo en el personal.

Conclusiones

El diagnóstico inicial mediante el TMMS-24 reveló que la mayoría del personal administrativo (62.5%) presentaba niveles bajos de atención emocional. Esto confirma que, en contextos de salud de alta complejidad como el de INTRACOND SAS, el personal tiende a suprimir su sentir para cumplir con la operatividad, lo que validó la urgencia de intervenir para evitar el agotamiento profesional.

Se concluye que la metodología del *Viaje Estacional de emociones* y la aplicación de estrategias MINDSPACE facilitaron la transferencia de conceptos teóricos a situaciones prácticas del entorno laboral. La estructura lúdica permitió que el personal administrativo de INTRACOND SAS asimilara herramientas de gestión emocional de manera sencilla, favoreciendo la participación y apropiación de los contenidos en las capacitaciones corporativas tradicionales.

En cuanto a la dimensión de Atención Emocional, se concluye que el programa tuvo un impacto preventivo fundamental. Al inicio, el 62.5% de los colaboradores presentaba una atención deficiente (escasa), mientras que, tras la intervención, el 87.5% logró situarse en niveles adecuados. Esto indica que el personal administrativo desarrolló una mayor consciencia y reconocimiento de sus propios estados afectivos, pasando de una desconexión emocional a una capacidad de escucha interna necesaria para su labor en la IPS

En cuanto a la Reparación Emocional, la intervención logró un desplazamiento notable hacia niveles óptimos; mientras que en el pre-test el 37.5% de los participantes presentaba una regulación escasa, en el post-test este grupo se redujo al 12.5%. Lo más destacado es el crecimiento en la categoría de Excelente, que pasó de un 12.5% a un 50%, demostrando que el

programa potenció la capacidad del personal para transformar estados emocionales negativos en aprendizajes adaptativos

Finalmente, se concluye que el programa *Viaje Estacional de emociones* cumplió su propósito de fortalecer las competencias emocionales de los trabajadores administrativos. La alta valoración de los talleres indica que el personal valora y necesita espacios de cuidado emocional, consolidando la idea de que la inteligencia emocional es un eje estratégico para la sostenibilidad humana en las instituciones prestadoras de salud.

Se recomienda institucionalizar el programa dentro del plan de capacitación anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, para asegurar que la gestión emocional sea un hábito organizacional y no una intervención aislada.

Ampliación de la muestra y metodología: Para futuras intervenciones, sería valioso incluir entrevistas cualitativas a profundidad que permitan comprender cómo se mantienen estos cambios a largo plazo, además de extender la intervención a otros niveles de la organización.

Ajustar los entornos de aprendizaje: para favorecer una desconexión total de las tareas administrativas y profundizar en el autoconocimiento en un ambiente más tranquilo.

Valoración Personal

Al reflexionar sobre la implementación del programa *Viaje Estacional de Emociones*, reconozco que esta experiencia no solo fue un requisito académico, sino una oportunidad para humanizar los procesos administrativos en salud.

Si volviera a vivir esta experiencia, mantendría sin duda la metáfora de las estaciones del año, pues permitió que la inteligencia emocional dejara de ser un concepto abstracto para convertirse en algo vivencial y memorable para el personal administrativo. De igual manera, conservaría el modelo MINDSPACE, ya que comprendí que el cambio no depende únicamente de la voluntad individual, sino de diseñar entornos que lo hagan posible.

Replantearía la duración y el entorno de los encuentros. Aunque los resultados cuantitativos fueron positivos, especialmente en la claridad y reparación emocional, el tiempo de dos horas por sesión resultó limitado para la profundidad de las historias compartidas.

Buscaría realizar los talleres en espacios externos a la oficina, respondiendo al deseo de las participantes de profundizar en su autoconocimiento en un ambiente libre de las interrupciones propias de la jornada laboral.

La implementación de este programa me permitió aprender que la inteligencia emocional puede entrenarse de forma progresiva, transformando la percepción emocional en una capacidad real de autorregulación.

Además el uso de la metáfora del *Viaje Estacional de Emociones* y la arquitectura de decisiones de MINDSPACE me enseñó que el aprendizaje es más profundo cuando se conecta con lo

sensorial y lo cotidiano; descubriendo que pequeños "empujones" (nudges), son fundamentales para que la gestión emocional pase de ser un concepto a un hábito laboral.

Observar la transición de las participantes desde niveles de "atención escasa" hacia una "reparación excelente" fue el aprendizaje muy significativo; esto reafirmó mi compromiso con la creación de espacios que humanicen la labor administrativa, promoviendo el bienestar del trabajador e impactando directamente en la calidad del servicio institucional.

Este programa *Viaje Estacional de Emociones* encuentra su principal fuente de inspiración en la vivencia personal y el autoaprendizaje en torno a la inteligencia emocional. Concebir el desarrollo emocional a través de la metáfora del viaje permitió diseñar recursos prácticos que operan como anclajes sutiles dentro de la metodología MINDSPACE, acercando la teoría del bienestar a dinámicas cotidianas y aplicables.

El desarrollo de esta propuesta representó además un proceso de consolidación profesional. A lo largo de su construcción confluyen distintas dimensiones de la práctica: la comprensión integral del ser humano, el enfoque preventivo del entorno laboral y la inteligencia emocional como eje transversal del bienestar. Esta convergencia no solo enriqueció el diseño del programa, sino que reafirmó la convicción de que intervenir en la salud de las organizaciones exige tanto rigor técnico como sensibilidad humana

Referencias

Cherniss, C. (2000). *¿Qué es la inteligencia emocional?*

https://www.eiconsortium.org/reports/what_is_emotional_intelligence.html

Congreso de la República. (2025, junio 16). *Ley número 2460 de 2025, por medio de la cual se modifica la Ley 1616 de 2013 y se dictan otras disposiciones en materia de prevención y atención de trastornos y/o enfermedades mentales, así como medidas para la promoción y cuidado de la salud mental.*

Cruzalegui, P., Cochán Achahui, S., Alomia Lozano, D. L., & Geraldo Campos, L. A. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 96-107. <https://doi.org/10.37787/ynqqj829>

Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., & Vlaev, I. (2010). *MINDSPACE: Influencing behaviour for public policy* [Report]. Institute of Government.
<http://www.instituteforgovernment.org.uk/publications/>

Fernandez-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and Reliability of the Spanish Modified Version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94(3), 751-755.
<https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>

Kahneman, D., & Tversky, A. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases: Biases in judgments reveal some heuristics of thinking under uncertainty. *Science*, 185(4157), 1124-1131.
<https://doi.org/10.1126/science.185.4157.1124>

Llanos De Oro, I., Manrique Vega, L. M., Rodríguez Rebolledo, J. A., & Suarez Moreno, M. Z. (2025). *Inteligencia emocional y su relación con la salud mental de los profesionales del sector salud en la ciudad de Barranquilla*. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/17144>

- Loaiza Rivas, J. S. (2025). *El impacto de la inteligencia emocional en el liderazgo efectivo: Un análisis en contextos organizacionales modernos 2025* [Corporación Universitaria Remington].
<https://repositorio.uniremington.edu.co/handle/123456789/7754>
- Ministerio de Trabajo. (2022, julio 18). *Resolución número 2764 de 2022, por la cual se adoptan la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, las guías técnicas para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora*. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>
- Ministerio de Trabajo. (2025a, abril 29). *Resolución número 1843 de 2025, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales, y se dictan otras disposiciones*.
- Ministerio de Trabajo. (2025b, junio 25). *Decreto número 0728 de 2025, por el cual se adiciona el Capítulo 13 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, para establecer acciones de promoción de la salud mental, prevención de problemas y trastornos mentales, y consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral*.
- OIT. (1988). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo*. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/19fbbdee-8462-4a9e-a7d1-928e12b30edf/content>
- Ramírez Zuluaga, D. A., & Giraldo Higueta, M. E. (2016). *El entrenamiento en inteligencia emocional como base para disminuir los niveles de estrés laboral* [Universidad de San Buenaventura].
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/2b3f1cd3-8cd9-4aa5-a347-8b791d91c53b>
- Rodriguez Moreno, M. D., & Cristancho Gordillo, A. V. (2024). *Inteligencia emocional en el entorno organizacional: Liderazgo, comunicación y rendimiento laboral* [Fundación Universitaria del Área Andina]. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/6008>

- Rojas M., S. E. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia—Antioquia* [Corporación Universitaria Lasallista]. <http://hdl.handle.net/10567/1760>
- Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (2024). Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones: Emotional intelligence and leadership in organizations. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6), 44-53.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.2990>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York : Basic Books.
http://archive.org/details/emotionaldevelop0000unse_s1w5
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Serna Hurtado, T. (2025). *Influencia del estrés laboral en la calidad de los servicios de salud y estrategias alternativas para su mitigación* [Universidad de Antioquia]. <https://hdl.handle.net/10495/44427>
- Tesillo, S. Y. F., & Martínez, A. O. R. (2018). Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud*, 28(1), 63-72.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press.
- Urbano Criado, T. (2017). *La inteligencia emocional en el contexto organizacional*. Jaén: Universidad de Jaén.

Anexo A

Cuestionario de evaluación de proceso: Programa Viaje estacional de emociones



Cuestionario de Evaluación de Proceso VIAJE ESTACIONAL DE EMOCIONES

Sesión: _____ Fecha: _____

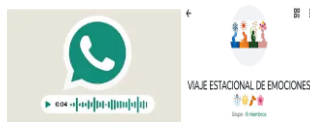
Indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones marcando la opción que mejor represente su opinión

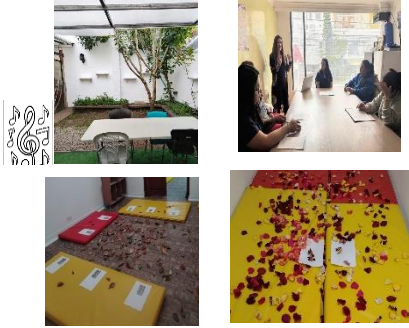
Eje de indagación	Preguntas	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Evaluación del Contenido y la Metodología	¿El contenido del taller fue fácil de comprender ?					
	¿Las actividades realizadas fueron útiles para mi aprendizaje?					
	¿El material entregado facilitó mi participación?.					
Evaluación del Facilitador y el Ambiente	¿El facilitador demostró dominio del tema?					
	¿El ambiente creado me hizo sentir cómodo para participar?					
	¿El facilitador manejó el tiempo de manera efectiva?					
Comentarios Cualitativos y de Mejora	¿Qué aprendizaje le resultó mas útil hoy?					
	¿Qué sugerencia tiene para nuestro próximo taller?.					

¡Gracias por ser parte de este viaje!

Anexo B

Aplicación del Modelo MINDSPACE y evidencia de implementación

MINDSPACE	Significado y aplicación en el programa	Evidencia fotográfica
M Messenger Mensajero	Somos influenciados fuertemente por quién comunica la información. Aplicación: audio institucional del líder de la IPS enviado vía WhatsApp para abrir y validar el programa, más grupo de seguimiento entre sesiones.	 Audio WhatsApp del líder Grupo de WhatsApp
	Nuestras respuestas a los incentivos están moldeadas por atajos mentales como la aversión a la pérdida. Aplicación: sellos de cada estación estampados en el pasaporte como reconocimiento por sesión completada para obtener el certificado al final del programa	 Sellos del pasaporte por estación
	El comportamiento humano es social; tendemos a realizar lo que la mayoría de las personas en nuestro entorno están haciendo. Aplicación: Control de Vuelo como instrumento de reflexión que establece la norma de participación activa.	 Control de Vuelo — instrumento de reflexión grupal
D Defaults Opciones Predeterminadas	Existe una tendencia natural a aceptar las opciones preestablecidas. Aplicación: sesiones programadas en la agenda los días miércoles de cada semana.	 Calendario de sesiones — Febrero 2026
	Nuestra atención es atraída por aquello novedoso y relevante para nuestra situación actual. Aplicación: pulsera de caritas emocionales entregada como ancla física visible y recordatorio permanente del proceso.	 Pulsera caritas emociones

MINDSPACE	Significado y aplicación en el programa	Evidencia fotográfica
P Priming Preparación	Nuestros comportamientos suelen ser alterados por señales subconscientes como imágenes, palabras o sensaciones en el ambiente. Aplicación: música tematizada por estación al inicio de cada sesión para crear el clima emocional propicio Adecuar entorno en cada estación.	
A Affect Afecto	Las asociaciones emocionales y los estados de ánimo pueden moldear poderosamente nuestras acciones. Aplicación: snack ofrecido en cada sesión como refuerzo emocional positivo, generando una asociación agradable con el espacio de aprendizaje.	 Snacks por sesión: menta, choco break, galletas, variedad
C Commitment Compromiso	Buscamos ser consistentes con nuestras promesas públicas para mantener nuestra identidad. Aplicación: pase de abordar entregado a cada participante como compromiso formal de asistencia al programa.	 Diseño del pase Pases impresos entregados
E Ego Autoimagen	Actuamos de maneras que nos hacen sentir mejor con nosotros mismos y refuerzan nuestra autoimagen. Aplicación: certificado de participación entregado al finalizar el programa, reconociendo el logro personal de cada participante.	 Certificado de Participación Viaje Estacional de Emociones

Anexo C

Estructura pedagógica y metodológica del programa de intervención

MOMENTOS	HABILIDAD IE	ESTACIÓN	OBJETIVO	TALLER	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NUDGE (MINDSPACE)	MATERIALES
EL DESPEQUE: Preparación y Compromiso	 PERCEPCIÓN EMOCIONAL	INVIERNO El invierno invita a la observación con precaución, enfocándose en la escucha interna para identificar y nombrar los estados emocionales.	Identificar y diferenciar los conceptos de los fenómenos afectivos dentro del contexto emocional laboral.	Contexto emocional: conceptos y fenómenos afectivos.	Se da inicio formal al programa mediante una socialización introductoria donde se define la Inteligencia Emocional como la hoja de ruta del viaje. Se aterrizan los conceptos de contexto y se realiza una explicación didáctica sobre los fenómenos afectivos, enseñando a los participantes a diferenciar entre emociones, sentimientos y estados de ánimo.	• Messenger: Audio del líder de la IPS. • Commitment: Pase de abordar. • Defaults: Programación de sesiones. • Saliencia: Pulsera caritas. • Affect: Snack.	• Audio institucional del líder. • Pases de Abordar. • Infografía sobre fenómenos afectivos.
			Ampliar el vocabulario emocional para facilitar la identificación y etiquetado preciso de los estados internos. Fortalecer la capacidad de identificar y nombrar con precisión las emociones propias y ajenas.	Taller Diccionario Emocional: Listado y discusión de términos emocionales.	Se entrega a los trabajadores un listado de términos emocionales. La actividad consiste en un ejercicio de etiquetado: se presentan situaciones cotidianas de la IPS y cada participante selecciona la palabra exacta que describa la emoción experimentada. Se cierra con una discusión sobre por qué usamos diferentes palabras para situaciones similares, reforzando la percepción individual.		• Etiquetas de emociones. • Papel. • Lápiz / marcadores. • Snack.
RECORRIDO	 FACILITACIÓN EMOCIONAL DEL PENSAMIENTO	VERANO El verano invita a reconocer emociones de alta intensidad y cómo esta energía influye en la toma de decisiones y la productividad.	Desarrollar la capacidad de utilizar las emociones para dirigir la atención y promover el pensamiento creativo.	Taller Clima Emocional: Representación gráfica de estados emocionales.	Se solicita a los trabajadores ubicar su estado emocional en un plano cartesiano. El facilitador expone cómo los estados de alta energía facilitan la interacción y resolución de conflictos, mientras los de baja energía favorecen el análisis. Cada trabajador grafica el clima emocional ideal para ejecutar una tarea crítica de su cargo.	• Priming: Estímulos sensoriales (música). • Norms: Control de vuelo. • Incentives: Sello. • Affect: Snack.	• Música. • Papel. • Marcadores. • Sello de verano. • Snack.
RECORRIDO	 COMPRESIÓN EMOCIONAL	OTOÑO El otoño enseña a soltar (hojas caídas), a analizar y comprender qué emociones ya no son útiles para una adaptación efectiva.	Desarrollar capacidad para entender las causas de las emociones y sus posibles transiciones. Promover el desapego de emociones que limitan el crecimiento.	Ceremonia simbólica: escritura y liberación de emociones.	1. Los trabajadores reflexionan sobre una situación de conflicto reciente y cómo su emoción transitó. 2. Cada participante escribe una carta de liberación dirigida a una emoción estancada. 3. Rasgan su carta como símbolo de soltar esa carga. 4. Cierre con reflexión grupal y sellado del pasaporte.	• Priming: Estímulos sensoriales (música). • Norms: Control de vuelo. • Incentives: Sello. • Affect: Snack.	• Música. • Hojas de papel. • Lapiceros. • Recipiente para papeles. • Sello de Otoño. • Snack.
ATERRIZAJE Y RECONOCIMIENTO	 REGULACIÓN / MANEJO EMOCIONAL	PRIMAVERA La primavera promueve el florecer con nuevas herramientas, centrado en practicar estrategias de afrontamiento adaptativas.	Fortalecer la capacidad para manejar las emociones propias y ajenas, para promover el crecimiento personal e interpersonal.	• Abrazando el Cambio: reflexión grupal. • Técnicas de relajación.	1. Inicio con música suave. 2. Círculo de transiciones: los colaboradores comparten cómo transformaron una emoción negativa en aprendizaje. 3. Entrenamiento en respiración diafragmática y relajación muscular progresiva. 4. Técnica de sustitución del pensamiento. 5. Dinámica de la risa. 6. Entrega de certificado.	• Priming: Estímulos sensoriales (música). • Norms: Control de vuelo. • Incentives: Sello. • Ego: Certificado. • Affect: Snack.	• Música. • Rosas. • Hojas de papel. • Lapiceros. • Sello de Primavera. • Certificado. • Snack.

Nota. Elaboración propia.