



**LICENCIA PARA SER FELIZ: PROGRAMA PARA FORTALECER LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PROTECTORA PARA EL
BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.**

Por:

Leidy Nathalia Carvajal Jimenez
Leidynathaliacarvajaljimenez@fumc.edu.co

Sthefany Echeverry Cardona
Stefanyecheverrycardona@fumc.edu.co

Darling Lorena Patino Díaz
darlinglorenapatinodiaz@fumc.edu.co

Diplomado psicología Organizacional
Asesor de producto de innovación en proceso
Esperanza María González Marín

Nivel semestral
Noveno

Fundación Universitaria María Cano
Programa de Psicología
Medellín
2019

Resumen Analítico Ejecutivo

Título: LICENCIA PARA SER FELIZ: PROGRAMA PARA FORTALECER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PROTECTORA PARA EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.

Autores:

Leidy Nathalia Carvajal Jimenez

Sthefany Echeverry Cardona

Darling Lorena Patiño Diaz

Fecha: 17/06/2019 –Noveno Semestre de psicología.

Procesador de palabras Word 97, imprenta Times New Roman 12.

Nivel de circulación: Restringida.

Acceso al documento: Fundación Universitaria María Cano, la empresa de taxis belén, autores Leidy Nathalia Carvajal Jimenez, Sthefany Echeverry Cardona, Darling Lorena Patiño Diaz.

Línea de investigación: Desarrollo Humano

Sub línea: Psicología del trabajo y las organizaciones.

Palabras claves: Gestión Emocional, bienestar laboral, resiliencia organizacional.

Descripción del estudio:

Este trabajo surgió con base, a la necesidad de la empresa de taxis belén con el objetivo de lograr un enfoque más positivo o resiliente dentro de su organización, una necesidad sentida a partir de los resultados de una medición del clima organizacional y de riesgo laboral.

Metodología:

Al ser una necesidad empresarial el integrar a sus colaboradores competencias como la inteligencia emocional y comunicación asertiva, quisimos realizar una formación o capacitación basada en una metodología teórico-práctico pretendiendo informar desde la investigación teórica, pero al mismo tiempo desde la realidad profesional y personal de los asistentes con el fin de acercarnos a un aprendizaje más significativo, profundo y constructivo que les permitiera recordarlo, practicarlo e incluso transmitirlo de una manera más fácil.

Conclusiones:

Gracias al dinamismo, este tipo de estrategia y su profundización de los temas abordados, el proyecto “Licencia para ser feliz: programa para fortalecer la inteligencia emocional como estrategia protectora para el bienestar de los trabajadores.” no solo permite una acogida por los colaboradores, sino que además genera tal impacto en los mismos, dado a que son ellos los principales precursores y motivadores, dando una connotación de la formación como un espacio de “felicidad”.

TABLA DE CONTENIDO.

Introducció	5
1. LICENCIA PARA SER FELIZ: PROGRAMA PARA FORTALECER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PROTECTORA PARA EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.	5
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO	5
3. Planteamiento del problema:	6
1. Justificación:	10
2. OBJETIVOS	11
2.1. Objetivo general.	11
2.2. Objetivos específicos.	12
3. MARCO TEORICO.	12
3.1. Procesos del talento humano.	12
3.2. El estudio de las emociones, concepción clásica.	13
3.3. ¿Que son las emociones?	13
3.4. Emociones secundarias.	15
3.5. Dando paso a la psicología positiva.	17
3.6. El bienestar psicológico.	18
3.7. ¿Por qué la psicología positiva para el estudio de las emociones?	19
3.8. La gestión emocional.	21
3.9. La gestión emocional dentro de las empresas saludables.	22
4. ASPECTOS LEGALES	24
5. PLAN DE INTERVENCIÓN	24
5.1. Metodología	24
5.2. Cronograma de trabajo	25
5.2.1. Cuadro 1	25
5.2.2. FICHA TECNICA	37
6. RESULTADOS OBTENIDOS	38
7. CONCLUSIONES	38
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39

INTRODUCCIÓN

La empresa de taxis belén es una empresa que genera soluciones en tecnología, telecomunicaciones y transporte; se caracteriza por brindar productos y servicios innovadores, seguros y rentables, busca día a día un mejoramiento continuo en sus procesos, para transmitirles a sus clientes los mejores resultados.

Por tal motivo como organización es de suma importancia la adaptación de sus colaboradores a la organización por medio del bienestar laboral propiciando herramientas adaptadas a la gestión de las emociones con el fin de promover la resiliencia organizacional y asegurar una cultura organizacional capaz de enfrentarse a las adversidades de un entorno demandante y competente.

1. LICENCIA PARA SER FELIZ: PROGRAMA PARA FORTALECER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PROTECTORA PARA EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO

La empresa de taxis belén es una empresa líder en el sector de servicios en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, está conformada por 4 unidades estratégicas de negocio: servicios de contact center, tecnología, transporte público y servicios complementarios para el transporte. Gracias a la calidad, manifestada en la confianza y satisfacción de los clientes y traducida en un crecimiento sostenido en la diversidad de servicios, cubre de manera íntegra varios segmentos del mercado, entre los que podemos citar: taxis; buses especiales, regular o económico, alimentador; rastreo satelital y despacho automatizado de vehículos, seguros, comercialización y financiación de vehículos, venta de autopartes, revisión técnico-mecánica entre otros.

Sus servicios están presentes en la zona centro oriental de Colombia y en el área Metropolitana del Valle del Aburra, específicamente en los municipios de: Medellín, Itagüí, Sabaneta, La Estrella y Caldas. De manera diaria y con 6.000 unidades, recorre un promedio de un millón de kilómetros, lo cual se traduce en transportar 7 millones de pasajeros al mes. Cifra que habla por sí sola de la capacidad que tiene la empresa para atender los diversos tipos de servicio.

Uno de sus objetivos es cubrir las necesidades de transporte en los diferentes segmentos de mercado. Por ello, la empresa de taxis belén, se a preocupado por estar a la vanguardia, continuamente lleva a cabo adecuaciones tecnológicas con el fin de mejorar sus procesos operativos y administrativos, fundamentalmente en áreas críticas del negocio.

Su liderazgo es el resultado de la experiencia que han obtenido en los 50 años de servicio de manera ininterrumpida, la preparación y el profesionalismo del equipo de trabajo que han integrado. Generan más de 200 empleos directos y 8.600 empleos indirectos, siempre comprometidos con el desarrollo individual de sus empleados, quienes también los motivan a continuar creciendo para contribuir al desarrollo del país.

Misión

Brindamos soluciones seguras e innovadoras en tecnología, telecomunicaciones y transporte, con amabilidad, oportunidad y calidad. (MAS, s.f.)

Visión

En el 2.020 seremos reconocidos en América Latina como una solución generadora de valor en tecnología, telecomunicaciones y transporte, a través de la innovación, el mejoramiento continuo en nuestros procesos y el relacionamiento superior con nuestros clientes, promoviendo empleo digno y responsabilidad social. (MAS, s.f.)

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La gestión emocional es un tema que ha sido abordado desde diferentes perspectivas y por numerosos teóricos, pero ha cobrado una vital importancia dentro de la organización, en este sentido las empresas cada vez buscan más profesionales dotados para la inteligencia emocional. Así, aparte de exigir perfiles profesionales adaptados a las necesidades del puesto, las empresas quieren encontrar personas empáticas, asertivas y con mucho autocontrol, apoyando esta idea se encuentra Goleman (2009) el cual menciona:

Desde los cargos iniciales hasta los más altos, el factor clave no es el cociente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional. Aptitudes como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el compromiso, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia son algunas de las características que analiza Goleman con lucidez e intuición. Gracias al estudio de más de quinientas organizaciones, demuestra que estas capacidades son las requeridas en el mercado de trabajo actual. Mientras más se avanza en la escala de liderazgo, más se percibe la importancia de la inteligencia emocional, la que con frecuencia determina si alguien se incorpora a la empresa o si es despedido, y resulta decisiva para ser ascendido. (pág. 5)

Como se evidencia, es fundamental que una empresa, para lograr altos niveles de calidad tenga en cuenta un factor que se había vendido invisibilizando desde, quizá la revolución industrial, el cual es, el bienestar y el cuidado biopsicosocial de los trabajadores, para este cuidado se han desarrollado múltiples modelos teóricos que buscan generar culturas y ambientes más saludables desde la gestión emocional, uno de estos modelos aplicados al área organizacional es el Modelo de Acción Resiliente o por sus siglas MAR, el cual es planteado por Fernando Véliz Montero, el cual estructura un modelo que apunta a entender cómo la organización puede emprender una vida plena y cargada de oportunidades para y por sus colaboradores, en palabras de Veliz, el modelo MAR busca:

Cuidar la salud emocional del grupo, para sostener un sueño colectivo que obviamente esté al servicio de un modelo de negocio sustentable y de alto impacto buscando cuidar a las personas, mejorando la calidad de vida en las empresas, siendo prácticas básicas para implementar en la actual sociedad de la incertidumbre. (pág. 120).

Con esta nueva perspectiva teórica se crea una nueva posición frente a lo que son las organizaciones, generando el concepto de *organizaciones resilientes*, el cual es definido por la Fundación Factor Humà (2010) como:

Una organización tiene resiliencia cuando posee la capacidad de resistir a la incertidumbre, a las crisis, a los cambios y situaciones conflictivas y de aprender de estas experiencias aprovechándolas como camino hacia el progreso y no sólo como mecanismo de supervivencia. El elemento que diferencia a la resistencia de la resiliencia es que en el segundo concepto la organización no sólo se limita a capear el temporal, sino que emerge transformada por las experiencias de la adversidad. (Pág. 1)

Los modelos de resiliencia aplicados en el área organizacional y por ende las nuevas aproximaciones de la resiliencia dentro de las organizaciones, buscan generar una serie de beneficios, principalmente mejorar las condiciones del trabajador en función de la manera en la que su trabajo impacta su diario vivir, en relación a la condición humana Briceño (2014) menciona 4 dimensiones que pueden verse mejoradas a la hora de ser más resilientes, estas son:

Sentido del Humor

En una organización afectiva, el objetivo es la integración y la unificación de los enlaces cómicos de la realidad a través del conocimiento emocional e intuitivo.

Saber Perdonar

Se considera el perdón como expresión sublime que significa alterar o cambiar cualquier situación que permita cancelar un agravio real o aparente.

Madurez

Se pueden aceptar valorar cualquier pensamiento que se le presente y está abierto a nuevas experiencias, a nuevas opiniones y todas son igualmente respetables por él, aunque unas las comparte y otras no.

Apoyo social.

Calidad de las relaciones que contribuyen a satisfacer las necesidades de afiliación cubre las necesidades de afecto. (Pág. 6)

Pero no solo se ven beneficios para las personas que conforman la empresa, también para la organización en su sentido más básico, el beneficio económico, ya que al impactar positivamente el bienestar y las condiciones de riesgo de los trabajadores estos podrán realizar de manera más adecuada y eficiente su labor, Barbosa (2012) menciona:

Las organizaciones de hoy en día están utilizando el principio de resiliencia para enfrentar los desafíos del entorno cambiante en el cual desarrollan sus actividades, los cambios repentinos afectan la productividad, las ventas, las finanzas y sobre todo la calidad. Los problemas anteriores si no se solucionan contribuirán a la insatisfacción de los clientes lo que se traduce en una pérdida del mercado. (pág. 63)

Entendida la importancia de adoptar un nuevo modelo frente a quehacer de la empresa y el trabajador, la empresa de taxis belén, ha comenzado a generar un cambio de paradigma, con el objetivo de lograr un enfoque más positivo o resiliente dentro de su organización, una necesidad sentida a partir de los resultados de una medición del clima organizacional y de riesgo laboral, en las cuales se obtuvo una puntuación (información brindada por la organización) de 3,1 en una escala de 4, puntualizando en los factores intralaborales de mayor riesgo: las demandas emocionales con un 64% de la población afectada y relaciones sociales en el trabajo con un 61%. lo que sitúa a la organización en un nivel de riesgo medio, esta puntuación se ha mantenido estable durante 2 años, habiendo un amplio interés en elevar estos resultados a través de sensibilizaciones que los lleven impactar el bienestar de sus colaboradores y en fin último, el de la empresa.

En síntesis el modelo MAR o cualquier otro modelo que apunte a establecer resiliencia organizacional busca una transformación sustancial dentro de la empresa en el que se esté implementado, ya que impacta a los trabajadores como individuos, generando una mejor gestión emocional y una alineación del proyecto de vida propio con el de la empresa, siendo estos dos de los pilares fundamentales para crear felicidad y bienestar organizacional y como se ha mencionado anteriormente, un colaborador feliz genera más beneficios, tanto en temas de productividad (ya que es probable que tenga mejor rendimiento en su puesto de trabajo) como en la prevención de fenómenos organizacionales negativos, como el ausentismo, el estrés, el burnout; este gana gana termina por establecer

dentro de la empresa la resiliencia organizacional, ya que cada elemento perteneciente a esta es capaz de resistirse y adaptarse a los cambios propios del mercado.

1. JUSTIFICACIÓN:

A partir del año 2019 la empresa de taxis belén requirió los servicios del centro de consultoría para el realizar un apoyo en 2 de los procesos llevados a cabo por el departamento de gestión humana, concretamente en los procesos para desarrollar y retener al capital humano, generando todo un plan estratégico que busca el fortalecimiento del clima organización y la prevención de factores de riesgo psicosocial, en función del mejoramiento de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, la cual tuvo una puntuación de 3,1 en una escala de 4, lo que sitúa a la organización en un nivel de riesgo medio, cabe resaltar que esta puntuación se ha mantenido estable durante 2 años.

La ejecución de este proyecto tendrá como fin generar bienestar para los colaboradores, brindando herramientas para la gestión emocional, lo cual impactará positivamente la consecución de un buen clima organizacional y creara factores protectores frente a los componentes psicosociales tanto intra-laborales, como extra-laborales, todo esto va en pro de la evolución de un departamento de recursos humanos dentro de la organización, según Rodríguez-Serrano (2013)

Esta es una ventaja para la empresa ya que los factores que influyen en el bienestar son estratégicos dentro de la organización, tienen el fin de auxiliar y apoyar al nuevo empleado para establecer un comienzo favorable hacia la organización promoviendo desde un principio en el empleado un sentido de pertenencia por la misma. (pág. 13)

Teniendo en cuenta los puntos de mejora mencionados, el plan de intervención propuesto para la empresa, gira en relación a un plan de sensibilización y de formación denominando “licencia para ser feliz: programa para fortalecer la inteligencia emocional como estrategia protectora para el bienestar de los trabajadores”, para así lograr atreves

de esta sensibilización, la adquisición de nuevas habilidades y competencias en relación a dicho proceso.

La pertinencia que tienen los consultores practicantes dentro de la empresa de taxis belén se hace evidente al tomar en cuenta la trascendencia que tiene la implementación del plan de sensibilización y formación, ya que este es de vital importancia para la transformación integral de los colaboradores y así mismo de la empresa, ya que está encaminado a promover la ya mencionada resiliencia organizacional; el poder generar un cambio en el paradigma de las concepciones tradicionales de la organización, volcándolo a nuevas metodologías teórico prácticas, en las cuales se genere una verdadera preocupación por el bienestar integral del colaborador y sobretodo en la generación de felicidad en el cargo que se desempeñe dentro de la empresa (promoviendo aspectos como la lealtad o fidelización al puesto de trabajo, por sí mismo) debería ser el objetivo más importante del área de gestión humana dentro de una empresa.

Siendo este escenario organizacional de mucho provecho para los consultores ya que generan la posibilidad de generar un enfoque diferente en la empresa, ayudando a consolidar una cultura organizacional completamente diferente, que genere beneficios tanto para las personas como para la organización en sí misma, lo cual puede ser llevado a un futuro laboral, en el cual, como los psicólogos de gestión humana, se generen nuevas ideas y maneras de realizar el trabajo de manera innovadora, rompiendo los esquemas de lo que tradicionalmente se ha realizado.

2. OBJETIVOS.

2.1. Objetivo general.

Diseñar el programa licencia para ser feliz para fortalecer la inteligencia emocional como estrategia protectora para el bienestar de los trabajadores de la empresa de taxis belén.

2.2. Objetivos específicos.

- Proponer un plan de capacitaciones como herramienta fortalecedora de la gestión de las emociones, provocando un impacto en las relaciones intralaborales de la organización.
- Brindar herramientas sobre comunicación asertiva mediante el conocimiento de la inteligencia emocional.
- Realizar recomendaciones sobre la importancia y los beneficios que puede traer para la vida personal y laboral, una correcta gestión de las emociones.

3. MARCO TEORICO.

3.1. Procesos del talento humano.

Teniendo en cuenta el eje central del desarrollo conceptual, el cual es la gestión emocional, se considera importante dar a conocer en cuales de los procesos de la gestión del talento humano se podría englobar dicha función emocional, para retomar dichos procesos es preciso hacer mención de Chiavenato (2009) del cual se retomarán 2 de los múltiples procesos, estos son:

Procesos para desarrollar a las personas. Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

Procesos para retener a las personas. Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la

administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales (pág. 15).

Habiendo entendido donde se pueden englobar los procesos de gestión emocional, es propio que se empiece a hablar de lo que son las emociones.

3.2. El estudio de las emociones, concepción clásica.

El campo de las emociones siempre ha sido de interés para el estudio académico y profesional, después de todo las emociones han sido una parte inherente del desarrollo individual y colectivo del ser humano, desde sus inicios han jugado un rol indispensable en las diferentes áreas de vida, como lo son, el área personal, relacional, afectiva y hasta laboral, cobrando esta última mucha fuerza en los últimos años, con el surgimiento de la psicología positiva y el estudio de las organizaciones felices.

Pero antes de adentrarse en los estudios más recientes del tema, es preciso hacer un desarrollo histórico, partiendo de los primeros estudios y concepciones de las emociones, hasta llegar a las últimas nociones que se tienen frente al tema.

3.3. ¿Que son las emociones?

Para comenzar es fundamental iniciar dando respuesta a la interrogante: ¿Cómo se define una emoción?, desde las teorías más clásicas se pueden retomar autores como Goleman (1996) el cual define las emociones como “Impulsos que nos llevan a actuar, programadas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución” (pág. 14), por su parte Esquivel (2001) considera que “A pesar de que día a día experimentamos infinidad de emociones, nos es muy difícil definir las. Las emociones se viven, se sienten, se reconocen, pero sólo una parte de ellas se puede expresar en palabras o conceptos.” (pág. 10), y por último y más reciente, se encuentran Antoni & Zentner, (2014) quienes las definen como “Información, Información «íntima», podríamos decir, un aviso respecto a qué me está pasando en este momento; un toque de atención que sitúa a cada uno en

el presente, pues —como acabamos de señalar— está referida a lo que vivimos y sentimos ahora, en este instante concreto” (pág. 19).

Es evidente que los diferentes autores no concuerdan en una definición única y puntual de que son las emociones, pero todos confluyen en ciertas nociones, como el carácter innato de estas y su función impulsadora en el ser humano (noción que también es mantenida por la psicología positiva), Goleman (1996) retoma el origen de la palabra y menciona “tanto se refleja esta función, que la raíz etimológica de la palabra emoción proviene del latín *movere* que significa moverse hacia, sugiriendo que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción.” (pág. 14).

Otro aspecto en el cual están de acuerdo los autores de las teóricas clásicas de las emociones, es en su categoría y la existencia de un promedio de 6 emociones básicas, por su parte Gan, F, & Triginé, J. (2006) mencionan:

A nivel general se dan 7 emociones básicas, las cuales son:

- Ira: claro ascenso de la energía, pero sin control, frecuente mal empleo de la misma.
- Miedo: parálisis y, acto seguido, agitación de la energía.
- Sorpresa: confusión y desestructuración de la energía
- Tristeza: claro descenso de la energía.
- Aversión: focalización con tensión negativa de la energía hacia el objeto o persona motivo de la aversión.
- Alegría. Claro aumento de la energía. (pág. 544)

Goleman (1996), además de las anteriormente mencionadas, atribuye a la vergüenza como otra emoción más, definiéndola como “culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción” (Pág. 10), dando un total de 8, por otra parte, Antoni & Zentner, (2014) solo mencionan la existencia de 4 emociones básicas “Miedo, rabia, alegría, tristeza. Estas son las cuatro emociones que consideramos básicas, por tratarse de vivencias internas comunes a personas de muy distintas épocas, lugares y culturas” (pág. 242).

Como se evidencia en las teorías clásicas las emociones primarias y por ende las que todos comparten son atribuyen la existencia de pocas emociones, a las cuales se les podrían asignar dos connotaciones, **una positiva** y **una negativa**, dentro de las emociones con connotación positiva, se podrían encontrar la alegría y la sorpresa, por el contrario, aquellas con una connotación negativa se encuentran: la ira, el miedo, la tristeza y la aversión.

3.4. Emociones secundarias.

Se debe reconocer que todos los seres humanos tenemos las mismas emociones, como personas no las expresamos de la misma manera, para hablar de esta diferenciación los autores Gan, F, & Triginé, J. (2006) mencionan:

Como seres humanos, producto de una evolución de miles y miles de años, todos tenemos mucho en común. Tanto como estas siete emociones, presentes en todos los humanos, de toda raza, sexo, lengua, condición, La ira; el miedo; la aversión; la tristeza; la sorpresa; la alegría; el amor, pero como personas, somos diferentes, únicos, ya que cada persona tiene una forma única de abordar y expresar cada emoción. Por ejemplo, ante el miedo. Todos tenemos miedo, pero a cosas diferentes, y expresamos ese miedo de forma distinta: enfrentándonos a la situación, huyendo de ella, negando el miedo «hacia el exterior» (negando que tengamos miedo, aunque interiormente «lo sintamos»), o reconociéndolo: «tengo miedo». ¿Y ante la ira o el enfado? Todos nos enfadamos, o sentimos ira, pero por causas o motivos diferentes. Asimismo, expresamos ese enfado cada uno a su manera, dependiendo de la situación y de nuestra manera de afrontar el enfado: unas personas gritan y se ponen agresivas, otras guardan silencio y «digieren» su enfado hacia dentro de sí mismas, otras dialogan y tratan de expresar los motivos, otras muestran simplemente indiferencia. (pág. 542)

Es aquí, en esta expresión emocional, donde entran en juego las emociones secundarias, este es un término que hace referencia a la manera en la que somos capaces de combinar, sentir y expresar determinado conjunto de emociones primarias para dar paso a otro nivel emocional, el secundario, mientras que a las emociones básicas se les confiere una cualidad de innatismo, las emociones secundarias están mediadas y si se quiere ver así, condicionadas por la socialización, la cultura, la idiosincrasia, las pautas de crianza y en

general por el entorno en cual rodea a cada uno de los sujetos, sobre este concepto de emociones secundarias Casassus (2009) menciona

A partir de estas emociones primarias se pueden distinguir familias de emociones secundarias o derivadas. Hay distintos modelos para explicar cómo es que estas emociones secundarias se derivan de las primarias. Puede ser que se combinen como se combinan los colores primarios para dar colores secundarios, o de alguna manera se deriven de las primeras. La teoría más aceptada es que las emociones secundarias requieren un cierto desarrollo de auto-referencia (desarrollo del sí mismo, desarrollo de la imagen de sí mismo o desarrollo del ego) y de un cierto nivel de desarrollo cognitivo, para que ellas puedan emerger. Por ejemplo, el miedo y la ira son consideradas emociones primarias, pero la vergüenza y la envidia son consideradas como emociones secundarias, pues requieren de un nivel de reconocimiento de un sí mismo (frente a otro) para que pueda emerger. (pág. 110)

Goleman (1996) también menciona lo que a su forma de ver se denomina el surgimiento de las emociones secundarias:

Conviene pensar en las emociones en término de familias o dimensiones, y en considerar a las principales familias – emociones básicas- como casos especialmente relevantes de los infinitos matices de nuestra vida emocional, cada una de estas familias se agrupan en torno a un núcleo fundamental, a partir del cual dimanar todas las otras emociones derivadas de ellas. (pág. 243)

Vazquez & Hervás (2014) hacen hincapié en este apartado y abren una nueva manera de entender las teorías de las emociones al mencionar que:

Desde este punto de vista, cuando se habla de emociones básicas, la mayor parte de los teóricos de las emociones tradicionalmente han distinguido un pequeño grupo de emociones básicas negativas (ira, miedo, asco y tristeza) y, a lo sumo, una emoción positiva (alegría). Pero la esfera de la afectividad es mucho más amplia que estas emociones reconocibles y se amplía a estados anímicos quizá más tenues, pero de presencia más continua y permanente que las emociones (lo que denominamos estados de ánimo). En este caso, la afectividad positiva puede ser muy plural y rica (gozo, contento, interés, asombro ante la belleza, dicha, entusiasmo, gratitud...), y todo ello juega un papel de enorme importancia como columna vertebradora de nuestras vidas desde la infancia hasta la senectud (pág. 17).

Se hace evidente que las teorías más clásicas de las emociones se hacen ineficientes a la hora de dar explicación a los múltiples matices que se enfrentan al abordar las emociones, ya que las características subjetivas de las mismas hacen difícil tener un estudio confiable, además Haydée & Florenzano. (2005). Hacen evidente una de las dificultades que permeo el terreno para la aparición de la psicología positivista, y que influye altamente en el estudio emocional, esta fue:

Tradicionalmente la psicología se ha orientado hacia el estudio y comprensión de las patologías y las enfermedades mentales, logrando un cuerpo de conocimientos que ha permitido generar teorías acerca del funcionamiento mental humano y al desarrollo de nuevas terapias farmacológicas y psicológicas para la enfermedad mental, lográndose importantes avances en materia de recuperación de las personas. Seligman y Csikszentmihalyi, postulan que este gran énfasis de la psicología clásica en la enfermedad la ha hecho descuidar los aspectos positivos, tales como el bienestar, el contento, la satisfacción, la esperanza, el optimismo, el flujo y la felicidad, ignorándose los beneficios que estos presentan para las personas (pág. 84).

Es fundamental que un tema como las emociones, que está altamente relacionado con el ¿cómo me comporto? ¿Cómo me siento? y ¿Cómo me relaciono? Se empiecen a relacionar con los modelos positivistas, ya que persiguen precisamente las fortalezas y virtudes humanas y un modelo donde se le dan concepciones mayormente negativas a las emociones, no evidencia los postulados positivistas.

3.5. Dando paso a la psicología positiva.

Este desarrollo teórico la psicología positiva, es relativamente nuevo y fijo su estudio en los aspectos más positivos del ser humano, como sus fortalezas o habilidades, Carrillo (2006) menciona:

La Psicología positiva nace en 1998 como iniciativa de Martin Seligman siendo Presidente de la Asociación Americana de Psicología. Seligman señala que desde la II Guerra Mundial, la psicología se ha centrado preferentemente en los problemas humanos y en cómo resolverlos. Aunque el fruto de ese empeño ha sido considerable, el énfasis en la patología ha supuesto el no prestar atención a lo

positivo del ser humano ofreciendo un punto de vista de éste como un ser frágil, víctima de entornos crueles o de malos genes, que ha de sobrevivir más que florecer. (pág. 18).

Y es en este miramiento más positivo es donde se ocupan de cuestiones como: la satisfacción de vida, la felicidad, el bienestar psicológico, estados de ánimo, emociones positivas, entre muchos otros, Vazquez & Hervás (2014) justifican la aparición de esta rama de estudio con la siguiente pregunta:

Si sabemos explicar muy bien el origen de las fobias o de la depresión, ¿por qué no tenemos modelos igualmente poderosos y científicamente sólidos para explicar fortalezas psicológicas como el sentido del humor, la valentía, el coraje, la humildad o la resistencia ante la adversidad, cuando éstos son patrimonio de la mayoría de los seres humanos? (pág. 10)

Se evidencia entonces la gran dificultad que han tenido los teóricos en el área de la psicología y otras ciencias afines a la hora de estudiar y definir aspectos de la vida humana que contienen o denotan “bienestar psicológico”, posiblemente no se encontraba necesidad alguna de darle explicación a dichos fenómenos, ya que como bien se menciona anteriormente, son de beneficio general para las personas y además están cargados de una gran carga de subjetividad lo que los hacen de difícil estudio.

3.6. El bienestar psicológico.

Una vez entendido el origen y objetivo la psicología positiva, el cual es el estudio de condiciones que representar un bienestar psicológico para el individuo, es oportuno que se explique con más detalle que elementos son lo que podrían ser considerados de bienestar psicológico, para ello Vazquez & Hervás (2014), como se citó en (Diener et al., 2003):

La investigación en las últimas décadas ha ayudado a decantar algunos componentes básicos que consideramos intrínsecamente unidos al concepto de Bienestar Psicológico:

1) La satisfacción global con la vida.

- 2) La satisfacción específica en dominios o áreas concretas.
- 3) El afecto (positivo y negativo). (pág.14)

Los tres componentes son definidos por Vazquez & Hervás (2014) como:

La satisfacción con la vida.

Representa un juicio sobre cómo se considera la propia vida en su totalidad. Es una medida fundamentalmente cognitiva o evaluativa.

La satisfacción específica en dominios o áreas concretas.

Se pueden utilizar medidas específicas sobre la satisfacción en diversos dominios (salud, relaciones sociales, ocio, familia, instituciones, etc.), pues no tienen por qué coincidir en su valoración.

Afecto.

El afecto se entiende normalmente como las experiencias anímicas y emociones que experimentamos la marcha de nuestras vidas. La positividad o la negatividad que al tiene que ver con el tono hedónico (placentero o displacentero) de la experiencia y no tanto con el valor funcional que puedan tener. Al fin y al cabo, todas las emociones tienen un valor adaptativo y calificarlas como «positivas» o «negativas» no tiene que ver con su propia naturaleza. . (pag.13)

Estas definiciones podrían ser entendidas, como la propia percepción que tiene el sujeto sobre ¿Qué es lo que le está pasando? ¿En qué momento le pasa? ¿Con quién le está pasando? y ¿Tengo una percepción errada o acertada sobre una situación dada?, en conclusión, los 3 ámbitos que componen el bienestar psicológico y en general todo el estudio de la psicología positiva están ampliamente atravesados por el campo emocional, dando vital importancia a los estados más placenteros del ser humano.

3.7. ¿Por qué la psicología positiva para el estudio de las emociones?

Este modelo es mucho más cercano y acertado que el modelo clásico en cuanto al estudio de las emociones, ya que lleva este a un sentido mucho más profundo, en el de las emociones positivas, estas son el mejor indicador de cuanto bienestar psicológico expresa un sujeto, Vazquez & Hervás (2014) plantean la siguiente interrogante. “Es posible que nuestro paciente ya no tenga síntomas de depresión, de ansiedad o psicóticos. Pero ¿está realmente bien?, ¿se siente en sintonía con la vida? (pág. 15)”

Retomando lo mencionado por Vazquez & Hervás (2014) cuando mencionan que:

Desde este punto de vista, cuando se habla de emociones básicas, la mayor parte de los teóricos de las emociones tradicionalmente han distinguido un pequeño grupo de emociones básicas negativas (ira, miedo, asco y tristeza) y, a lo sumo, una emoción positiva (alegría). (...) De hecho, uno de los aspectos más interesantes de este movimiento de la Psicología Positiva es el de prestar atención hacia ese tipo de experiencias positivas que han sido prácticamente ignoradas por la investigación científica. (pág. 16)

Otro de los aspectos de los cuales se diferencia el estudio de la psicología positiva frente a las emociones de otros marcos teóricos es lo que Press, E. (2015). Denomino placeres maliciosos

Situaciones en las que hay elementos de culpa o incluso de dolor presente, o en situaciones en las que una pérdida supone a la vez un alivio. Estas experiencias son reconocidas en el léxico de algunos idiomas. Por ejemplo, el término alemán *Schadenfreude* alude a un sentimiento de placer vergonzante que a veces se experimenta cuando observamos desgracias ajenas. Pero desde un punto de vista más general, el debate es si las emociones o los afectos positivos pueden coexistir con los negativos y deberíamos, por lo tanto, reafirmarnos en la necesidad de investigar y evaluar separadamente ambos sistemas. (pag.18)

Ahora bien, como puede ser aplicada la conciencia sobre las emociones, o el conocimiento de diferentes marcos conceptuales que las estudian y analizan, la respuesta es para estar y sentirse bien, la psicología positiva hace referencia a este tema al orientar sus estudios en las emociones positivas argumentando que ciertas emociones específicas

positivas permiten ampliar los repertorios de pensamiento y acción de la gente. Es decir, bajo esos estados, el pensamiento y los repertorios de conducta se vuelven más creativos y más abiertos, justamente a lo que hace referencia la gestión emocional.

3.8. La gestión emocional.

Este término hace referencia según Gan & Triginé (2006) a:

Reconocer en nosotros mismos el cómo vivimos cada una de las emociones, cómo las expresamos hacia fuera, nos permite acceder a una clave fundamental: la de la comunicación consciente con nuestro propio yo, con nuestra personalidad, aspirando a mejorarla desde ese autoconocimiento. No reconocer nuestras emociones nos impide comprender el cómo reaccionamos y nos convierte en «ciegos emocionales». Esta ceguera nos impedirá conocernos a nosotros mismos, y si no nos conocemos a nosotros mismos, no podremos conocer a los demás.

Por su parte Mortiboys, A. (2016) define la gestión emocional así:

Saber identificar qué estamos sintiendo, saber comprender qué tipo de reacciones (que no respuestas) nos aboca el estar identificando una determinada emoción, qué tipo de decisiones adoptamos de acuerdo a nuestro ánimo, nos permite identificar y recurrir a recursos personales que tienen una proyección directa en nuestro desempeño profesional, en este caso, como emprendedores o empresarios. (pág.18)

Lo que es claro es que la gestión de las emociones al igual que con cualquier otro recurso hace énfasis en el conocimiento de las emociones, las reacciones fisiológicas que están suceden en nuestro cuerpo y como estas reacciones van a guiarnos a comportamientos, más o menos adaptativos y asertivos según nuestra capacidad de hacer una adecuada gestión de las emociones y para esto Gan & Triginé (2006) mencionan 2 claves para la gestión:

1. IDENTIFIQUE: ¿qué impacto me está causando ese estímulo? Respuestas posibles:

- Me produce enfado, pero pequeño.
- Me produce ira, bastante enfado.
- Me produce indignación, siento ganas de agredir.

2. PROCESO: ¿qué opciones tengo y cuál es la que más conviene a mis intereses?

- Responder de igual manera: Igualar dando (la ironía, la queja, la tensión) lo que recibo.
- Responder de peor manera: Dando más agresividad o ira de la que recibo. Responder de mejor manera. Expresar de forma asertiva y sin herir a la otra persona, el cómo me siento, por su mensaje (humillado, agredido, infravalorado).
- Callarme: no entrar al trapo.
- Ignorar a la persona o estímulo: Marcharme de la situación. Irme a otro sitio. (pág. 548).

La adecuada gestión de las emociones juega un papel vital en cualquiera de los ámbitos de desarrollo del ser humano, pero se quiere puntualizar hablando de este aspecto en el ámbito organizacional y su relación con las organizaciones saludables, que es un tema que actualmente está demostrando ser uno de los problemas a los cuales los psicólogos organizacionales deben apuntar.

3.9. La gestión emocional dentro de las empresas saludables.

Como mencionamos anteriormente las emociones dentro del área laboral cobrarían una vital importancia, una vez entendido los conceptos claros, se hará mucho más fácil ejemplificar y dar a conocer porque es tan importante tener una adecuada gestión de las emociones.

Anteriormente y con el estallar de la revolución industrial, se dio un gran interés por el uso de la maquinaria como principal impulsor de la economía de las ciudades, haciendo que surgieran las cadenas de producción y un afán de las sociedades por obtener grandes cantidades de bienes materiales, en esta época de la historia surgen los primeros gigantes industriales, preocupados simplemente por la producción y el acaparamiento de la mayor

cantidad de mano obrera para seguir su dinámica capitalista, lo que dejaba a este componente humano sin cabida para el desarrollo de ningún tipo.

Tiempo después, en una segunda oleada de cambios, se impulsan el movimiento obrero o el surgir del proletariado, que fueron grupos que nacieron como consecuencia a los malos tratos dados a los trabajadores dentro de las empresas y cuyo objetivo fueron perseguir condiciones laborales más dignas, lo cual ha venido evolucionando hasta la época actual, permitiendo hablar entonces de la gestión emocional dentro de las empresas, Goleman (2009) menciona:

Las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, integro, responsable. Los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos. (pág. 4)

Esta es en realidad una de las competencias más valoradas en las empresas, en cualquier universidad van a ser impartidas clases y temas que vayan orientadas a enseñar las competencias transversales de cada profesión, pero la inteligencia y gestión emocional, es un aspecto netamente individual, que debe ser aprendido y aplicado de manera propia, de nuevo Goleman (2009) menciona:

El coeficiente intelectual ocupa el segundo puesto, por debajo de la inteligencia emocional, para la determinación de un desempeño laboral sobresaliente (...) Desde los cargos iniciales hasta los más altos, el factor clave no es el cociente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional. Aptitudes como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el compromiso, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia. (pág. 5)

La respuesta más común, si se obtiene un personal humano que sea capaz de gestionar adecuadamente sus emociones, será la generación de las organizaciones saludables, Vázquez & Hervás. (2009) definen el concepto como

Formas de estructurar y gestionar los procesos de trabajo con resultados más saludables que otros. Una asunción básica de las organizaciones saludables es que crear y mantener tales organizaciones es bueno para todos los componentes de la misma, esto es, empleados, y empleadores, pero también para sus clientes/usuarios, y para la sociedad. (pág. 408).

Es a este punto al cual las empresas deben apuntar a convertirse, en una organización que garantice un crecimiento integral y un alineamiento entre su razón de ser y la razón de vida del trabajador y por qué se encuentra en dicha empresa.

4. ASPECTOS LEGALES

El marco regulatorio de las relaciones del mercado laboral en el sector privado se fundamenta en el Código sustantivo del trabajo, Ley 50/90, DECRETO 1567 DE 1998 (Agosto 05) Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado, Decreto 1443 de 2014 Por medio del cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

5. PLAN DE INTERVENCIÓN

5.1. Metodología

Al ser una necesidad empresarial integrar a sus colaboradores y formarlos en competencias como inteligencia emocional y comunicación asertiva, es de suma importancia una formación o capacitación basada en una metodología teórico-práctico pretendiendo informar desde la investigación teórica, pero al mismo tiempo brindar un acercamiento a la realidad profesional y personal de los asistentes con el fin de brindar un

aprendizaje significativo, profundo y constructivo que permita recordar, practicar e incluso transmitir de una manera más fácil.

Lo anterior articulado con el “aprendizajes de competencias”, el cual busca situaciones de aprendizaje contextualizadas, algunas complejas y focalizadas en la competencia deseada, desarrollando esa capacidad de aplicación y resolución de problemas lo más real posible. (March, 2006)

El aprendizaje de competencias supone conocer, comprender y usar pertinentemente las exigencias ya instauradas en el participante. Este enfoque se caracteriza por ser un proceso constructivo, activo, contextualizado, social y reflexivo, al desarrollarse con ese componente experiencial y confrontación con la realidad, siendo estas medias garantías de un aprendizaje más duradero. (March, 2006)

5.2. Cronograma de trabajo

La población a abordar está sujeta a cargos como:

- Auxiliar–Asistente administrativo
- Jefatura - Tiene personal a cargo
- Operario – Operador - Ayudante
- Profesional – Analista técnico

Se plantearon 17 formaciones con el fin de intervenir a todos los colaboradores de la empresa de taxis belén, los cuales conforman una población total de 312 personas, organizadas en grupos entre las 10 a 18 personas, citados días martes y sábados de la siguiente manera:

5.2.1. Cuadro 1

CRONOGRAMA			CRONOGRAMA		
N°	FECHA	DURACIÓN	N°	FECHA	DURACIÓN
1	Por definir	8:00am a 12:00pm	5	Por definir	8:00am a 12:00pm

2	Por definir	8:00am a 12:00pm	6	Por definir	8:00am a 12:00pm
3	Por definir	8:00am a 12:00pm	7	Por definir	8:00am a 12:00pm
4	Por definir	8:00am a 12:00pm	8	Por definir	8:00am a 12:00pm

CRONOGRAMA			CRONOGRAMA		
N°	FECHA	DURACIÓN	N°	FECHA	DURACIÓN
9	Por definir	8:00am a 12:00pm	13	Por definir	8:00am a 12:00pm
10	Por definir	8:00am a 12:00pm	14	Por definir	8:00am a 12:00pm
11	Por definir	8:00am a 12:00pm	15	Por definir	8:00am a 12:00pm
12	Por definir	8:00am a 12:00pm	16	Por definir	8:00am a 12:00pm

Tema: Gestión de las Emociones “licencia para ser feliz: programa para fortalecer la inteligencia emocional como estrategia protectora para el bienestar de los trabajadores.”

Responsables: Leidy Nathala Carvajal Jimenez, thefany echeverry Cardona., Darling Lorena Patiño

Objetivo: Generar en los colaboradores herramientas para que logren ser conscientes de sus emociones y a partir de esta identificación puedan expresarlas de las maneras más asertivas posibles, apuntando a mejorar el relacionamiento interno de los colaboradores y sus colaboradores y así mismo evitar la aparición de factores de riesgo psi colabórales.

Fecha y hora: 8:00 Am – 12:00 Pm.

Lugar: martes y sábados – Oficina de grupo más.

Actividad	Objetivo	Metodología	Recursos	Duración
<p>Presentación (titulo- objetivo- paralelo).</p>	<p>Dar una apertura al tema, recibiendo a los colaboradores de la mejor manera posible, presentando inicialmente el objetivo de la capacitación y una breve definición entre lo que es el riesgo psicosocial y su incidencia en la cultura organizacional.</p>	<p>Antes de recibir a los colaboradores la idea es disponer un espacio y ambiente atractivo, para lo que inicialmente se pondrá música, para generar un espacio diferenciador, donde se realizará toda la sensibilización.</p> <p>Una vez los colaboradores estén dispuestos y en orden, se le dará inicio al tema, se explicará el objetivo de toda la capacitación y posteriormente se hará una diferenciación entre lo que es riesgo psicosocial y clima organizacional, ya que la sensibilización apunta a minimizar la aparición de riesgos psicosociales y generar un mejor clima laboral en todas las áreas de trabajo, a través de la sensibilización de “licencia para ser feliz: programa para fortalecer</p>	<p>Presentación en prezi.</p>	<p>5 a 10 minutos.</p>

		la inteligencia emocional como estrategia protectora para el bienestar de los trabajadores.”.		
Record-nociendonos (actividad rompe hielos).	<p>Ya que la población de trabajo será mixta, con colaboradores de diferentes áreas de trabajo, el objetivo es que se den a conocer; es frecuente que entre los compañeros de una misma empresa no se sepan los nombres y por medio de esta actividad se busca generar un lazo más fuerte de compañerismo y reconocimiento.</p> <p>De igual forma se busca disponer a los trabajadores para la iniciación de la sensibilización.</p> <p>El tener las cintas con el nombre también ayudara a los capacitadores a reconocer y generar más empatía con el público.</p>	<p>Se pedirá a los colaboradores enumerarse en 1 y 2.</p> <p>Una vez enumerados se pedirá que se dispongan en dos grupos, los que tengan el número 1 en un lado y los que tengan el numero 2 al otro (idealmente los grupos deben tener el mismo número de integrantes).</p> <p>Una vez ordénanos los grupos se les facilitaran los materiales para la realización de la actividad, los cuales son una cinta y un marcador para cada uno de los grupos y se les dará la instrucción de que deben escribir los nombres de todos los integrantes del grupo en la cinta y ponérselos en el pecho a manera de escarapela, en un tiempo límite de 15 segundos inicialmente.</p> <p>Se les darán 3 intentos, debido a que en su mayoría no logran cumplir con la asignación la primera o segunda vez, para este último intentó se expandirá el tiempo a unos 20 segundos.</p> <p>Los colaboradores deberán generar</p>	<p>Nombre</p> <p>en cintas.</p> <p>Cintas y</p> <p>Marcador es.</p>	<p>5 minutos.</p>

		estrategias con el fin de cumplir con la asignación de la actividad.		
Exposición del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	Dar a conocer a los trabajadores de la empresa los temas fundamentales del SG-SST y el PESVA, ya que es una normativa de la empresa.	<p>La empresa nos dispone unas diapositivas que describen especialmente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que es el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. • Cuáles son los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores. • La importancia del uso de los EPP. • Cuáles son las entidades que velan por la implementación del sistema de gestión. • La importancia de la implementación del plan estratégico de seguridad vial. 	Equipo de proyección, computadora portátil y acceso a internet.	30 minutos.

<p>Ruleta de las emociones “actividad de introducción al tema”.</p>	<p>Buscar que los colaboradores se sientan en confianza y en disposición para la realización de las posteriores actividades y dar una breve iniciación del tema de las emociones, buscando llevar a los colaboradores a conocer de manera general el tema emocional y posteriormente adentrarlos de lleno al tema.</p>	<p>Se pedirá a los colaboradores disponerse en una mesa redonda. A algunos de ellos se les proporcionará un emoticón referente a una emoción concreta. Posteriormente se dará la instrucción de que deben pasar el emoticón al ritmo de una canción que estará sonando de fondo y al momento de parar la canción deben dejar de pasar el emoticón. La persona que quede con él en las manos deberá definir con una palabra alguna emoción o situación relacionada con la emoción que le ha tocado. Se realizarán al menos 3 rondas, con el fin de conocer las diferentes perspectivas de los colaboradores.</p>	<p>Emoticones de diferentes emociones en papel tamaño carta.</p>	<p>15 minutos.</p>
--	--	---	--	--------------------

<p>Presentación teórica/emociones.</p>	<p>Presentación más profunda del tema de las emociones, el objetivo es que generar un conocimiento más amplio de que son las emociones, cuales son y sus respectivos estados maladaptativos y estados de equilibrio, el tener fundamentos teóricos ayudara a que los trabajadores puedan tener un mejor conocimiento sobre sí mismo, y como las emociones atraviesan los componentes físico y mental. Apuntando a generar estrategias para una mejor gestión emocional.</p>	<p>Por medio de la presentación de prezi se dará a conocer el tema inicial de las emociones, aclarando los temas de: Que son las emociones y cuál es su función. Cuáles son las emociones primarias y secundarias. Que es el ciclo de las emociones, como se presentan estas desde un nivel psicofisiológico.</p>	<p>Equipo de proyección, computadora portátil y acceso a internet.</p>	<p>20 minutos.</p>
<p>Explorando mis emociones.</p>	<p>Dar a conocer como las emociones surgen en nosotros desde el inicio, teniendo una secuenciación, la cual según los teóricos es, primero un estímulo que es captado por los sentidos, pasando a una percepción propia del estímulo, lo que lleva finalmente a generar una emoción. Siguiendo esta línea de pensamiento, si los colaboradores entienden como se gestan las emociones podrán generar estrategias de afrontamiento ante la aparición de una emoción negativa o maladaptativa.</p>	<p>Se pedirá a los colaboradores disponerse en mesa redonda, una vez acomodados se les pedirá taparse los ojos con un antifaz, el cual obstaculizará su visión, esto con el fin de potenciar los demás sentidos. Una vez los colaboradores estén en disposición se comenzará a generar diferentes estímulos, ocupando los sentidos de la audición, el tacto y el olfato. Primero se pondrá música ALEGRE de Rodolfo acardi Pasando a música TRISTE (sonata de luna) y el uso de un trapo húmedo y slaim para generar una percepción negativa.</p>	<p>Vendas uso de la cola color feo y Slaim colonia música 1. Rodolfo acardi 2. Sonata de luna 3. sonido estridente y Fredy 4. Llanto. 6. Felicidad.</p>	<p>30 minutos.</p>

		<p>Pasando a la sensación de MIEDO con un sonido estridente, la música de Fredy kruger Y uso de la cola de peluche.</p> <p>Continuando con la canción cuna y llanto y colonia de bebe, con el fin de generar sensaciones de MELANCOLIA</p> <p>Por ultimo retomaremos la sensación de ALEGRIA, con la reproducción de una canción de godwana, esto con el fin de transportar a los colaboradores a un estado más alegre y evitar movilizaciones de sentimientos encontrados.</p> <p>Después de la realización de la actividad se realizará una realimentación enfocada con las siguientes preguntas, ¿Qué sentiste?...</p> <p>¿Qué piensas?</p> <p>¿Qué pasa por tu mente? ¿A dónde te llevan tus recuerdos?</p> <p>¿Qué pasa en tu cuerpo?</p> <p>¿Dónde se tensan tus músculos?</p> <p>¿Cómo percibes lo que escuchas?</p> <p>¿A qué lugar te transportas, a qué momento?</p>		
--	--	--	--	--

<p>Gestión emocional.</p>	<p>Una vez comprendido que son y cómo funcionan las emociones en nuestro cuerpo, se dará paso al tema de la inteligencia emocional, lo que se busca es que los colaboradores sepan qué importancia tiene una adecuada gestión de las emociones y como estas pueden afectar en los diferentes ámbitos de vida, tanto de manera positiva como negativa.</p>	<p>Se tratará el tema del AUTO-esquema, ayudándose en una imagen de un automóvil, para explicar cómo la inteligencia emocional tiene un componente intrínseco y extrínseco, y como juegan las propias percepciones sobre la inteligencia emocional. Abarcando temas como el autoconocimiento, la automotivación, la regulación propia, las habilidades sociales y la empatía.</p> <p>A partir de esta explicación se les planteará la siguiente interrogante a los colaboradores, ¿en que afecta la emoción en tus decisiones? ¿y en tus relaciones?, para posteriormente proyectar un video que evidencia la importancia de la gestión emocional.</p> <p>Llevando a generar un proceso de introspección y una reflexión</p>	<p>Equipo de proyección, computadora, portátil y acceso a internet.</p>	<p>30 minutos.</p>

		de cómo están ellos gestionando sus propias emociones y como están afectado de manera positiva o negativa sus relaciones en los diferentes ámbitos		
Dinámica de comunicación, Las sombrillas.	Adentrar a los colaboradores al tema de la inteligencia conversacional y el asertividad a la hora de expresarse con los demás.	Se apartará a 3 de los colaboradores del grupo y se les pedirá salir del espacio de capacitación. Cuando estén afuera, se pondrán en unas sillas 3 roles diferentes, los cuales deberán ser representados por los colaboradores de la manera que se les indique en las instrucciones. Estos roles serán situaciones que obligan a los colaboradores a tomar decisiones frente a un caso hipotético, empleando una sombrilla que estará en el espacio de capacitación.	Sombrilla y roles determinados.	10 minutos.
Presentación del tema inteligencia conversacional.	Contextualización del tema.	Por medio de la presentación de prezi se dará a conocer el tema de conversaciones inteligentes aclarando los temas de: Que son las comunicaciones inteligentes. Cuáles son los sesgos conversacionales más importantes y como estos afectan mis relaciones con los demás. La importancia de dejar de lado la necesidad de tener la razón y cómo manejar los egos para tener una	Equipo de proyección, computadora portátil y acceso a internet.	20 minutos.

		comunicación más inteligente.		
Trabajo en equipo Creación del puente con dos roles.	Evidenciar en los colaboradores la importancia que tienen la comunicación asertiva e inteligente en la consecución de objetivos organizacionales enfocados al trabajo en equipo.	Se pedirá a los colaboradores enumerarse en 1 y 2. Una vez enumerados se pedirá que se dispongan en dos grupos, los que tengan el número 1 en un lado y los que tengan el número 2 al otro (idealmente los grupos deben tener número uniformes de integrantes). De cada uno de los grupos se sacarán 2 integrantes y se les darán dos instrucciones, uno jugará un papel de líder positivo dentro de su equipo y a otro se le dirá que tenga una actitud negativa frente a la consecución del objetivo, con el fin de evidenciar cómo la actitud de cada uno de los integrantes del equipo influye enormemente en el resultado final. Se les darán una serie de materiales y con ellos se les pedirá que construyan un puente que sea capaz de soportar un termo con agua, (teniendo en cuenta que uno del integrante de cada equipo tiene un rol de chivo expiatorio).	Papel reciclable 20 minutos. cinta y reglas.	

<p>Finalización del tema – entrega del Abaco de las emociones.</p>	<p>Darle una finalización a la capacitación, generando una reflexión acerca de cómo esta gestión emocional e inteligencia conversacional conducen a los colaboradores a ser más felices dentro de su empresa y en los diferentes contextos que se desempeñen.</p>	<p>Se dará una finalización a la sensibilización de “licencia para ser feliz” haciendo una reflexión de porque el ser humano MERECE ser feliz en todas las áreas de su vida y como a través de los temas tratados a lo largo de la capacitación se puede lograr.</p> <p>De igual forma se dará la herramienta del Abaco de las emociones a cada uno de los participantes de la sensibilización, la cual consiste en un Abaco que contiene las diferentes emociones primarias, el objetivo es que cada colaborador identifique las diferentes emociones que siente a lo largo del día y en función de estas emociones agregue una chaquirita al Abaco, al final del día podrá evidenciar que emoción primario en el desarrollo de su actividad laboral y si estas fueron mayormente negativas obligara al colaborador a tomar acciones para mejorar esta gestión emocional.</p>	<p>Equipo de proyección, computadora portátil y acceso a internet.</p>	<p>10 minutos.</p>
---	---	--	--	--------------------

<p>Evaluación del plan de capacitación.</p>	<p>Evaluar y evidenciar que tan potente y satisfactoria fue la sensibilización.</p>	<p>Se repartirán dos formatos, uno de evaluación y otro de satisfacción, los cuales los colaboradores deberán diligenciar, con el fin de demostrar si interiorizaron los temas de la capacitación e igualmente dar a conocer su perspectiva, ya sea positiva o negativa frente a los temas tratados.</p>	<p>Formato para diligenciar .</p>	<p>10 minutos.</p>
--	---	--	-----------------------------------	--------------------

5.2.2. FICHA TECNICA

6. RESULTADOS OBTENIDOS

La aplicación de esta propuesta puede permitir en la empresa de taxis belén:

- La conformación de los grupos de trabajo en cada formación al ser aleatoria con los cargos (directivos, administrativos, operativos), se convierte en herramienta para generar conciencia respecto a la importancia de unas adecuadas relaciones interpersonales, sin discriminación jerárquica. Lo que favorece en la gran mayoría de los equipos una oportunidad para expresar sus emociones, opiniones o sugerencias frente a su contexto laboral real y su expectativa o deseo del mismo.
- Fomentar una fácil conexión de los participantes con los temas propuestos ya que se nutren y alimentan los conceptos a partir de sus propias experiencias de vida, propiciando una adecuada y oportuna afinidad tanto con las expositoras como con los demás asistentes.
- La actitud de la gran mayoría de los colaboradores ha sido es receptiva, participativa y colaborativa, especialmente a la hora de hacerlos partícipes en cada una de las actividades propuestas.
- La posible movilización de participantes dada la confrontación en el transcurso de las formaciones, especialmente en la actividad “percibo, siento, actuó”, Posibilitando experimentar diferentes emociones tanto positivas como negativas, y ante aquellos casos de desbordamiento emocional se pretende realizar contención con el apoyo de los profesionales de la empresa.
- Se pretende generar comprensión y entendimiento por parte de los participantes, al informarlos de la importancia y el significado que de los encuentros vivenciales para cada uno de ellos.

7. CONCLUSIONES

Gracias al dinamismo, este tipo de estrategia y su profundización de los temas abordados, el proyecto “Licencia para ser feliz: programa para fortalecer la inteligencia

emocional como estrategia protectora para el bienestar de los trabajadores.” no solo permite una acogida por los colaboradores, sino que además genera tal impacto en los mismos, dado a que son ellos los principales precursores y motivadores, dando una connotación de la formación como un espacio de “felicidad”.

El lugar y tiempo designado a la formación es adecuado y preciso para desarrollar las temáticas y actividades propuestas inicialmente, satisfaciendo las necesidades requeridas por la organización.

Los colaboradores aceptan y reafirman la necesidad de haber creado dicho espacio formativo, pues relatan que su ambiente laboral generalmente es tenso, poco confiable, poco asertivo y conciliador. Pues informan la presencia de ciertas tensiones y dificultades a nivel laboral.

Más que un medio de información, este espacio formativo se convierte en una herramienta de confrontación, reflexión y motivación a posibles cambios, especialmente conductuales no solo en su contexto laboral sino familiar y social.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Antoni, M., & Zentner, J. (2014). *Las cuatro emociones básicas*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3428930>
- Barbosa, D. H. (2014) *Gestión del conocimiento y liderazgo: Perspectivas de relación*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n1/v10n1a05.pdf>
- Briceño, M. (2014) *Resiliencia en la gestión de las organizaciones*. Recuperado de: <http://service.udes.edu.co/revistas/index.php/aibi/article/view/0201/020105.pdf>
- Carrillo, J. M. (2008). *Psicología positiva: Investigación y debate. clínica y salud. volumen 17 n° 3. año 2006*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3175333>

- Casassus, J. (2009). *La educación del ser emocional (3a. ed.)*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3214072&query=+emociones+secundarias>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Recuperado de: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Cuadra, L. H., & Florenzano, U. R. (2005). *El bienestar subjetivo: Hacia una psicología positiva*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3163202&query=psicologia+positiva>
- Esquivel, L. (2001). *El libro de las emociones*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3155955>
- Fernandez, A., & Dufey, M., & Mourgues, C. (2007). *Expresión y reconocimiento de emociones: un punto de encuentro entre evolución, psicofisiología y neurociencias*. *Revista Chilena de Neuropsicología*, 2 (1), 8-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=179317882002>
- Fundación Factor Humà. (2010) *La resiliencia en las organizaciones*. Recuperado de: <https://factorhumana.org/es/unidades-de-conocimiento-blog/8264-la-resiliencia-en-las-organizaciones>
- Fundación Universitaria María Cano. (1988). *Centro de Consultoría Organizacional*. Recuperado el 25 de febrero de 2019, de Fundación Universitaria María Cano: <http://www.fumc.edu.co/>
- Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Inteligencia emocional*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3228710&query=gestion+de+emociones>
- Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional en la empresa*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3181908&query=inteligencia+emocional>
- Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional en la empresa*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3181908&query=daniel+goleman>

- Grupo Más. (25 de febrero de 2019). *Grupo Más*. Recuperado el 25 de febrero de 2019, de Grupo Más: <http://grupomas.com.co/acerca-del-grupo-mas/>
- Mortiboys, A. (2016). *Cómo enseñar con inteligencia emocional*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=4870708&query=inteligencia+emocional>
- Press, E. (2015). *Emociones en empresas de familia: Gestión de las relaciones familiares y la profesionalización*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=4824309>
- Alles, M. A. (2008). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. a: Ediciones Granica*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. Mexico, D.F: McGraw-Hill Interamericana*.
- Eraso, D. L. (S.F.). *La Psicología Organizacional y los Procesos de Gestión de Talento Humano en las Empresas. Pasto Nariño : Universidad mariana .*
- March, A. F. (2006). *Educatio siglo XXI, 24 · 2006, pp. 35 - 5635 Metodologías activas para la formación de competencias. Educatio siglo XXI, 37-41. Recuperado de: <https://revistas.um.es/educatio/article/view/152/135>*
- <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/29053/chap0.xhtml/-?1537373063390>
- Vázquez, C., & Hervás, G. (Eds.). (2009). *Psicología positiva aplicada (2a. ed.)*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=3194086&query=psicologia+positiva>.
- Vazquez, V. C., & Hervás, T. G. (Eds.). (2014). *La ciencia del bienestar: Fundamentos de una psicología positiva*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=4909555&query=psicologia+positiva>
- Véliz, M. F. (2014). *Resiliencia organizacional : El desafío de cuidar a las personas, mejorando la calidad de vida en las empresas del siglo xxi*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ciadfumcsp/reader.action?docID=4761515&query=organizacion+resiliente>

- MAS, G. (s.f.). *Home Grupo Mas*. Obtenido de Home Grupo Mas: <http://grupomas.com.co/acerca-del-grupo-mas/>