



Programa de Inteligencia Emocional
“Acción con Emoción”

**Positivamente
más**

Modelo de Abordaje Psicosocial POSITIVAMENTE MÁS

Documento técnico
Programa de Inteligencia Emocional
“Acción con Emoción”

José Luis Correa López
Presidente

Carlos Iván Heredia Ferreira
Vicepresidente de Promoción y Prevención

Dirección Técnica
Luana Betsy Polo Cortés
Ps. Profesional Especializada
Gerencia de Investigación y Control del Riesgo

Colaboración Técnica
Equipo Experto
PRESTASALUD COLOMBIA SAS
Corrector de estilo
PRESTASALUD COLOMBIA SAS
Revisión Diseño y Diagramación
Elvia Yolima Guzmán
Andrés Gallón Restrepo
Diseño Portada y Diagramación
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Derechos Reservados Positiva noviembre 2024

Para citar esta publicación: (2024). “Documento técnico-Programa de Inteligencia Emocional “Acción con emoción””. Positiva Compañía de Seguros S.A. “<https://psicoboxpositiva.com/programa-de-inteligencia-emocional-accion-con-emocion>”

Todos los derechos reservados de Positiva Compañía de Seguros S.A.
Se prohíbe la reproducción o copia total o parcial de este material sin expresa autorización. Se prohíbe la venta de este material ya que es un documento técnico educativo realizado para las empresas afiliadas a Positiva.

ISBN:

CONTENIDO

Introducción	08
Marco Teórico	11
Marco Legal	17
Objetivos	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	24
Componente Organizacional Del Programa De Inteligencia Emocional “acción Con Emoción”:	24
Componente Humano Del Programa De Inteligencia Emocional “acción Con Emoción”:	25
Palabras Clave	26
Alcance	31
Modelo de Abordaje Psicosocial “positivamente Más”	32
Entendimiento De La Estrategia “positivamente Más”	34
Implementación De La Estrategia “positivamente Más”	42
1. Planear Ciclo - Análisis Holístico a través del Diagnóstico Del Nivel De Desempeño Psicosocial	42

Fase 1 - Inicio de la Estrategia del Diagnóstico del Nivel De Desempeño:	44
Fase 2 - Análisis de Datos y Definición de los Gaps (grupos De Acción Psicosocial):	51
Implementación de la Estrategia “positivamente Más” Programa Inteligencia Emocional “Acción con Emoción”	52
Diagnóstico Y Gaps De Las Competencias Humanas Del Programa Inteligencia Emocional	62
2. Hacer Ciclo De Gestión - Plan De Gestión Del Riesgo	62
Fase 1 - Generación Del Plan De Gestión Del Riesgo Psicosocial Con Enfoque De Trasnformación Cultural y Articulación Con El Plan Táctico De La Empresa	64
Fase 2 - Generación De Hipótesis De Negocio	72
Fase 3 - Indicadores De Medida Para Conocer El Impacto	76
Fase 4 - Ejecución Del Plan De Gestión Del Riesgo Psicosocial A Través De Microciclos	76
Fase 4.1. - Acciones Organizacionales:	79
Requisitos Mínimos Legales y otros Requisitos para la Mejora Continua De Condiciones Organizacionales	80
Requisitos Mínimos Legales para la Implementación del Programa	103

Requisitos Para La Mejora Continua De Las Condiciones Organizacionales	131
Fase 4.2. - Fortalecimiento De Competencias Humanas: Proyecto Educativo Empresarial Para El Programa De Inteligencia Emocional “Acción con Emoción”	
Componentes Temáticos Por Microciclos Para El Trabajador	137
Fase 5: Feedback De Resultados Y Métricas Alcanzadas En El Desarrollo De Las Competencias Del Programa Inteligencia Emocional “acción Con Emoción”	138
3. Verificar Ciclo De Gestión - Feedback Corporativo en Prospectiva Y Retrospectiva de la Gestión	140
Fase 1 - Evaluación Post	141
Fase 2 - Analítica Y Resultados	143
4. Actuar Ciclo - Mejora Continua Y Apropiación Técnica	145
Fase 1 - Feedback Corporativo	145
Fase 2 - Acompañamiento En La Aplicabilidad De Las Acciones Organizacionales Y Competencias Humanas	147
Anexos	149
Anexo I. Ficha Técnica:	149
Anexo II. Formato De Acuerdo De Voluntades:	155

Anexo III. Plantilla De Los Participantes En La Medición De Madurez De La Gestión Del Riesgo Psicosocial	155
Anexo IV. Plantilla De Participantes De Los Programas “positivamente Más”	156
Anexo V. Decálogo De La Gestión Emocional	156
Anexo VI. Test De Inteligencia Emocional De Daniel Goleman:	159
Anexo VII. Evaluación Del Desempeño Emocional:	163
Anexo VIII. Desarrollo Metodológico:	168
Microciclo I	168
Microciclo II	171
Microciclo III	175
Bibliografía	179

INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más conectado y cambiante, la habilidad de comprender y regular nuestras emociones, junto con la capacidad para interactuar de manera efectiva con otros, se ha convertido en un aspecto crucial para el éxito personal y profesional. En este contexto, la inteligencia emocional emerge como un concepto esencial, destacando su relevancia en el desarrollo integral tanto de individuos como de comunidades.

Colombia, al igual que muchas otras naciones, enfrenta diversos desafíos sociales y emocionales que impactan directamente en la calidad de vida de su población, incluyendo problemas como la violencia, la desigualdad y el estrés. Estas dificultades no solo afectan el bienestar individual, sino que también pueden influir en el rendimiento laboral y la dinámica organizacional. La falta de competencias emocionales adecuadas puede obstaculizar el progreso saludable de las personas y limitar su capacidad para afrontar los desafíos diarios en el ámbito laboral.

En vista de esta situación, es crucial abordar la promoción de la inteligencia emocional como parte esencial de los programas psicosociales en el país, especialmente en el contexto laboral y organizacional. La implementación de intervenciones centradas en el desarrollo de habilidades emocionales puede contribuir significativamente a mejorar la resiliencia tanto in-

dividual como colectiva en el lugar de trabajo, fortalecer los lazos entre los colaboradores y fomentar un clima emocional más saludable en las empresas colombianas.

Este programa psicosocial se presenta como una respuesta proactiva a esta necesidad en el contexto laboral, proponiendo una intervención completa que integre aspectos teóricos y prácticos para fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito empresarial colombiano. Adoptando una perspectiva inclusiva y culturalmente sensible, el objetivo es capacitar a los trabajadores y equipos para que puedan enfrentar los desafíos emocionales en el entorno laboral con resiliencia y eficacia.

El programa no solo se centra en el crecimiento individual, sino que también reconoce la importancia de fortalecer los vínculos sociales y comunitarios dentro del contexto laboral como parte esencial del proceso de crecimiento emocional. Se fomentarán espacios de diálogo, colaboración y apoyo mutuo entre los colaboradores para cultivar la empatía, la comunicación efectiva y la resolución pacífica de conflictos en el ámbito organizacional.

La implementación de este programa psicosocial no solo beneficiará a los participantes directos en sus roles laborales, sino que también tendrá un impacto positivo en el clima organizacional y la dinámica de trabajo. Se espera que, a medida que más personas adquieran y fortalezcan sus habilidades emocionales en el contexto laboral, se generen cambios significativos en la cultura emocional de las empresas afiliadas, promoviendo la armonía, la colaboración y el bienestar laboral en general.

Asimismo, como ARL comprometidos con la salud psicosocial de nuestras empresas aliadas, ponemos a su disposición la nueva estrategia de intervención en los factores de riesgo psicosocial “POSITIVAMENTE MÁS”. En este caso, desde el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”, una herramienta diseñada para el desarrollo de competencias organizacionales y humanas que promuevan un ambiente laboral saludable y productivo. Este programa tiene como objetivo principal fortalecer la inteligencia emocional de los colaboradores, promoviendo la gestión efectiva de las emociones en el ámbito laboral y contribuyendo así al bienestar y la productividad de la empresa.

MARCO TEÓRICO

La inteligencia emocional, concepto definido por Salovey y Mayer en 1990, se refiere a la capacidad para gestionar los sentimientos y emociones, discernir entre ellos y utilizar este conocimiento para dirigir pensamientos y acciones. Este concepto ha despertado un creciente interés en la psicología y disciplinas relacionadas debido a su influencia en el bienestar psicológico y el éxito en diversas áreas de la vida. Según Goleman (1996), mencionado por Alviárez y Pérez (2009), las habilidades emocionales son fundamentales en el entorno laboral, ya que contribuyen a mejorar la comunicación, la toma de decisiones y el trabajo en equipo. Además, se ha evidenciado que los empleados con un alto nivel de inteligencia emocional tienden a gestionar de manera más efectiva la tensión producto de factores con demanda emocional, lo que contribuye a un ambiente laboral más saludable y a un mejor desempeño en sus funciones.

El modelo de Goleman (1996) mencionado por Alviárez y Pérez (2009) ofrece un marco útil para comprender los componentes de la inteligencia emocional en el contexto laboral. Este modelo incluye cinco competencias principales:

- **Autoconocimiento emocional:** Reconocer y comprender los propios sentimientos es clave para la inteligencia emocional, según Goleman (1996). Es necesario conocer y ajustar las emociones para llevar una vida satisfactoria. Esta competencia se refiere a la conciencia emocional, la autoevaluación precisa y la confianza en uno mismo.



- **Autorregulación:** Implica la habilidad para manejar los propios sentimientos, adaptándolos a diferentes situaciones. Las personas con mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los contratiempos de la vida. Este aspecto se divide en autocontrol, confiabilidad, escurpulosidad, adaptabilidad e innovación.

- **Motivación:** Consiste en establecer metas desafiantes, persistir en su búsqueda a pesar de los obstáculos y mantener un alto nivel de compromiso y entusiasmo en el trabajo. Goleman (1996) identifica cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y colegas, realmente nuestros soportes más relevantes; un mentor emocional

(real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos motivacionales) y destaca la importancia de dirigir los pensamientos y regular las excitaciones nerviosas para gestionarla eficazmente.

- **Empatía:** Permite a las personas reconocer las necesidades y deseos de otros, facilitando relaciones más efectivas. Goleman (1996) subdivide la empatía en comprender a los demás, ayudar en su desarrollo, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política. Es esencial para establecer relaciones interpersonales eficaces.

- **Habilidades sociales:** Implica la capacidad de comunicarse efectivamente, resolver conflictos, trabajar en equipo y liderar con empatía y comprensión. Esta habilidad es fundamental para la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en la interacción entre individuos.

En el ámbito empresarial colombiano, la inteligencia emocional se vislumbra como un factor de importancia crucial para abordar los desafíos organizacionales y fomentar un entorno laboral productivo y positivo. Sin embargo, es evidente que muchas empresas aún no han integrado completamente la inteligencia emocional en sus estrategias de gestión de recursos humanos. Esta falta de integración podría limitar el potencial de sus empleados y

afectar el rendimiento global de la organización (Villa, 2013).

Por ello, la implementación de un programa psicosocial centrado en la inteligencia emocional en empresas colombianas se presenta como una vía efectiva para mejorar el ambiente laboral y promover una gestión asertiva de las emociones. A través de actividades de formación y desarrollo personal, los empleados pueden adquirir herramientas prácticas para interpretar y gestionar sus emociones de manera efectiva, así como para mejorar sus habilidades comunicativas y resolver conflictos de forma constructiva (Villa, 2013).

Además, el entrenamiento de la inteligencia emocional en el contexto empresarial puede traducirse en beneficios tangibles para las organizaciones, tales como la reducción del ausentismo laboral, la mejora del ambiente de trabajo y el incremento de la productividad y la rentabilidad. Al invertir en el desarrollo de esta competencia en su personal, las empresas pueden cultivar un entorno laboral más saludable y motivador, lo que a su vez puede contribuir a una mayor retención de talento y a una mejor reputación en el mercado laboral (Villa, 2013).

No obstante, es importante reconocer que la implementación de la estrategia psicosocial en el entorno empresarial conlleva desafíos específicos. Se requiere el compromiso y respaldo de la alta dirección, así como recursos adecuados para la capacitación y el seguimiento de los empleados. Además, es imprescindible llevar a cabo una evaluación continua de los resultados del programa

para identificar áreas de mejora y garantizar su efectividad a largo plazo.

La implementación de un Programa de inteligencia emocional en empresas colombianas no solo puede redundar en beneficios individuales para los empleados, sino que también puede tener un impacto positivo en la cultura organizacional en su conjunto. Según Robbins y Judge (2009), la cultura organizacional está definida por los valores, creencias y normas compartidas que guían el comportamiento en una organización. Al fomentar competencias clave de la inteligencia emocional, como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, el programa puede contribuir a una cultura organizacional más colaborativa, inclusiva y orientada al bienestar del personal, lo que a su vez fortalece la cohesión interna, la identidad corporativa y la capacidad de adaptación de la empresa.

En el contexto colombiano, es esencial considerar la cultura nacional y sus valores al diseñar e implementar el Programa de desarrollo de inteligencia emocional, dado el alto grado de colectivismo característico del país. Colombia valora la interdependencia, la solidaridad y el bienestar grupal sobre el individual. Por tanto, el programa debe enfocarse en fomentar habilidades de inteligencia emocional que promuevan la colaboración, el trabajo en equipo y la construcción de relaciones positivas entre los empleados,

aspectos fundamentales para fortalecer el tejido organizacional y favorecer un clima laboral armonioso y productivo.

Además, es crucial abordar los desafíos específicos que enfrentan las empresas colombianas en términos de salud mental y bienestar emocional en el trabajo. Según un estudio de Mercer-Marsh (2023), Colombia ha experimentado un aumento en los casos de estrés laboral, ansiedad y depresión entre los trabajadores en los últimos años. Estos problemas pueden estar relacionados con factores como la inseguridad laboral, la carga de trabajo excesiva y la falta de apoyo social en el trabajo, aspectos que son fundamentales de abordar en el marco de la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) y la gestión de riesgos psicosociales.

Por tanto, el Programa de inteligencia emocional debe abordar de manera proactiva estos desafíos, proporcionando a los empleados herramientas y recursos para gestionar el estrés, fortalecer la resiliencia emocional y mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo. Esto puede incluir una variedad de enfoques holísticos y técnicas adaptadas a las dinámicas organizacionales, como mindfulness, actividades de team-building, sesiones de coaching individual y grupal, así como programas de bienestar en el lugar de trabajo.

En conclusión, la implementación de un programa de desarrollo de inteligencia emocional en empresas colombianas puede contribuir a una cultura organizacional más saludable y al bienestar

emocional de los empleados. Sin embargo, es fundamental adaptar el programa a las características específicas del contexto cultural y organizacional de Colombia, y garantizar el compromiso y la participación de todos los niveles de la organización.

Marco legal

Riesgo Psicosocial y Salud Mental

Ruta legislativa



01 Ley 9 de 1979:

El artículo 125 prescribe que, “todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo en donde se efectúen actividades que puedan causar riesgos para la salud de los trabajadores. tales programas tendrán por objeto la promoción, protección recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica”.

02 Resolución 2646 de 2008:

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

06 ISO 22316 de 2017:

Establece los principios, atributos y actividades que una organización debe considerar para mantener y mejorar su resiliencia.

07 Resolución 0312 de 2019:

Esta resolución menciona nuevamente la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, y la ejecución de las actividades de control de peligros y/o riesgos con base en los resultados de su identificación. Para el caso de los riesgos psicosociales, la identificación de los riesgos actualmente se realiza con la batería de riesgo psicosocial, herramienta publicada por el entonces Ministerio de Protección Social (actualmente Ministerio de Trabajo) y la Universidad Javeriana, en el año 2010.

12 Circular 069 de 2022:

Prevención y atención de casos de violencia y acoso laboral, competencias de los inspectores de trabajo y Seguridad Social relacionadas al fuero de protección legal contemplado en el artículo 11 de la ley 1010 de 2006. MinTrabajo define y recuerda la competencia de los inspectores de trabajo y seguridad social, direcciones territoriales, Unidad de Investigaciones Especiales y oficinas especiales frente al procedimiento de averiguación preliminar

y/o procedimiento administrativo sancionatorio en aquellos casos en los que se termine el contrato sin justa causa, teniendo el trabajador fuero de protección legal por acoso laboral.

03 Ley 1616 de 2013:

El artículo 9 menciona que las administradoras de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

05 Decreto 1072 de 2015:

De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros.

08 Resolución 736 de 2020:

Por medio de la cual se asignan recursos del Presupuesto de Gastos de Funcionamiento del Ministerio de Salud y Protección Social vigencia 2020, para el programa de Atención Psicosocial y Salud del Conflicto armado - PAPSIVI y al proyecto Red nacional de urgencias.

11 Resolución 2764 de 2022:

Mediante ella, adopta los documentos técnicos mínimos de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas:

- Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Guía técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.
- Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
- Protocolo de intervención de factores psicosociales por sector económico.
- Protocolos de las enfermedades asociadas a factores de riesgo psicosocial.

04 Ley 1257 de 2008:

Actualiza y expide la tabla de enfermedades laborales, estableciendo la determinación de las patologías presuntamente causadas por estrés laboral. Dentro de los agentes psicosociales se encuentra el trastorno del sueño, el estrés postraumático y síndrome profesional burnout, son algunos ejemplos de las enfermedades psicosociales.

09 CONPES 3992 de 2020:

Estrategia para la promoción de la salud mental en Colombia.

10 ISO 45003 de 2021:

Gestión de los riesgos psicosociales, proporciona orientaciones para la gestión de los riesgos psicosociales en el marco de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con base en la Norma ISO 45001, permitiendo a las compañías prevenir los daños y el desgaste a la salud relacionados con el trabajo en sus colaboradores y otros actores interesados, y favorecer el bienestar en el trabajo.

En Colombia se han alcanzado grandes avances en relación con la normatividad en salud mental a nivel de promoción y prevención, mediante el fortalecimiento de un marco normativo y legislativo que pone de relieve su importancia y protagonismo desde un enfoque de derechos. Este enfoque se basa en la conservación y preservación de la salud, abordando los factores asociados al deterioro de esta, como las dificultades a nivel de convivencia, la ausencia de herramientas de afrontamiento y la resolución o gestión de conflictos. Estos factores representan un riesgo para la salud psicosocial y atentan contra la integridad y seguridad psicológica y emocional.

La sociedad colombiana, debido a las grandes problemáticas que marcan su historia, presenta grandes dificultades en materia de salud mental, derivadas de la instauración de una cultura intrusiva, autodestructiva y con escasa consciencia de los límites. Esto lleva a un deterioro y trasgresión permanente en los procesos de socialización y comunidad. En nuestro país, el fortalecimiento, desarrollo y entrenamiento de la inteligencia emocional es una necesidad de orden prioritario, ya que es la herramienta fundamental para encaminar a la población hacia la construcción social. A continuación, revisaremos la normatividad legal vigente:

1. Resolución 2646 de 2008: Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a fac-

tores de riesgo psicosocial en el trabajo, y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

2. Ley 1616 de 2013: El objeto de esta ley es garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental de la población colombiana, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la atención integral e integrada en salud mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Se dan a conocer los derechos de las personas en el ámbito de la salud mental, así como la promoción de esta y la prevención del trastorno mental en el campo laboral, con atribución de responsabilidades y obligaciones para cada una de las partes.

3. Decreto 658 de 2013: Se expidió el cronograma de reglamentación e implementación de la Ley 1616 de 2013.

4. Decreto 1477 de 2014: Expedido por el Ministerio del Trabajo, determina la nueva tabla de enfermedades laborales.

5. Decreto 1072 de 2015: Establece las obligaciones para la implementación del SG-SST, y establece para el empleador o contratante las obligaciones para abordar la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como la protección y promoción de la salud de los trabajadores o contratistas.

6. Resolución 3202 de 2016: Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, adopta el manual metodológico para la im-

plementación y elaboración de las rutas integrales de atención en salud (RIAS), y se adoptan las rutas integrales de atención en salud desarrolladas por el Ministerio de Salud y Protección Social, dentro de la Política de Atención Integral en Salud (PAIS).

7. Resolución 089 de 2013: Por la cual se adopta la Política Integral para la prevención y atención del consumo de sustancias psicoactivas.

8. Resolución 4886 de 2018: Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, adopta la Política Nacional de Salud Mental.

9. Resolución 2764 de 2022: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, y sus protocolos específicos. Además, se da claridad sobre aspectos relacionados como la periodicidad de la evaluación, vigilancia epidemiológica, la intervención en situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social, y las herramientas para la evaluación del riesgo psicosocial.

OBJETIVOS

Objetivo General

Orientar a la empresa en la implementación de acciones realizables a corto y mediano plazo, encaminadas a la promoción y prevención de la salud a partir del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” y las herramientas diseñadas desde el modelo de abordaje en salud psicosocial de

la ARL POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS. La implementación de este programa busca generar capacidades técnicas en los equipos de trabajo, asegurar procesos de transformación hacia una cultura organizacional más empoderada, más creativa, más productiva y, en general, más humana, con la madurez y desempeño que hoy exige el mundo laboral.

**¡BIENVENIDOS a
POSITIVAMENTE MÁS!**



Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se definen a partir del componente organizacional y el componente humano. A continuación, se exponen los objetivos propuestos para cada componente:

Componente organizacional del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”

Definir la hipótesis del negocio suscrita en el documento técnico y esta guía del programa para materializar las acciones organizacionales a implementar a partir del ejercicio reflexivo propuesto.

- Disponer la herramienta psicobox para identificar el nivel de desempeño psicosocial organizacional de la empresa, con el fin de priorizar las acciones a desarrollar en el plan de trabajo y proyectar, de manera escalonada, logros realizables hacia una cultura organizacional más empoderada y humana.
- Definir, en reuniones ejecutivas de trabajo, objetivos corporativos que orienten acciones materializables en torno al fortalecimiento de estrategias vinculadas con el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”, a través de la toma de decisiones basadas en las necesidades empresariales.
- Plasmar en acuerdos de voluntades los logros deseados a través de compromisos que aseguren el avance corporativo en

una línea de tiempo definida, que dé cuenta de los cambios a implementar.

- Monitorear los avances y oportunidades de mejora a través de la definición de indicadores de gestión hacia la transformación de la cultura organizacional proyectada.
- Movilizar los compromisos definidos desde la alta dirección a través de campañas y canales de comunicación efectivos.

Componente humano del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”:

- Definir las poblaciones que la organización considere objeto de intervención para fortalecer las competencias humanas en el marco del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”.
- Gestionar los canales de comunicación y agendamiento de las poblaciones a intervenir, y definir la logística de las jornadas.
- Facilitar los tiempos de implementación que requiere el programa para la generación de competencias en los colectivos poblacionales.



Palabras Clave

Los objetivos específicos se definen a partir del componente organizacional y el componente humano. A continuación, se exponen los objetivos propuestos para cada componente:

Adaptabilidad: Capacidad de ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios y situaciones nuevas. Implica ser flexible, tolerar la incertidumbre y buscar soluciones creativas a los desafíos que surgen. La adaptabilidad es una habilidad crucial en un mundo en constante cambio, ya que permite a las personas enfrentar los cambios con resiliencia y mantener un rendimiento óptimo.

Autoconocimiento emocional: Capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones en el momento en que surgen. Nos permite identificar cómo nos sentimos y por qué, lo que nos ayuda a tomar decisiones más conscientes y a actuar de manera más auténtica.

Autorregulación: Capacidad de gestionar y controlar nuestras propias emociones, pensamientos y comportamientos, especialmente en situaciones estresantes o desafiantes. Implica la capacidad de mantener la calma, pensar con claridad y actuar de manera constructiva (Goleman, 1996).

Autocuidado: Obligación de toda persona de velar por el mejoramiento, la conservación y la recuperación de su salud personal y la salud de los miembros de su hogar, evitando acciones y omisiones perjudiciales, y cumpliendo las instrucciones técnicas y las normas obligatorias que dicten las autoridades competentes.

Autoestima: Conjunto de percepciones, pensamientos, juicios y afectos que tenemos sobre nosotros mismos.

Bienestar laboral: Estado de satisfacción, equilibrio y plenitud que experimentan los trabajadores en su entorno laboral, incluyendo aspectos físicos, mentales y sociales.

Clima laboral: Ambiente psicológico y emocional en el lugar de trabajo. Incluye la percepción colectiva de los empleados sobre las condiciones de trabajo, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales y el grado de satisfacción laboral. Un clima laboral positivo está asociado con una mayor productividad, satisfacción y bienestar de los empleados.

Equilibrio trabajo-vida: Armonía entre las responsabilidades laborales y personales de los individuos, que les permite satisfacer sus necesidades tanto en el ámbito laboral como en el personal, promoviendo su bienestar integral.

Empatía: Capacidad de comprender y experimentar los sentimientos y perspectivas de los demás. Nos permite ponernos en el lugar de otra persona, comprender sus necesidades y responder de manera sensible y compasiva.

Estrés laboral: Respuesta física y emocional frente a demandas laborales percibidas como excesivas o desafiantes, que puede afectar negativamente la salud y el rendimiento en el trabajo.

Habilidades sociales: Conjunto de habilidades que nos permiten interactuar de manera efectiva con los demás. Esto incluye la comunicación verbal y no verbal, la resolución de conflictos, la capacidad de trabajar en equipo y el liderazgo.

Inteligencia emocional: Capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las emociones de los demás. Esta habilidad nos permite manejar situaciones difíciles, tomar decisiones acertadas y establecer relaciones interpersonales efectivas.

Intervención psicosocial: Acciones planificadas y sistematizadas dirigidas a modificar o mejorar aspectos psicológicos y sociales que afectan la salud y el bienestar de los individuos, como el estrés, la motivación y las relaciones interpersonales.

Liderazgo transformacional: Estilo de liderazgo que se centra en inspirar y motivar a los seguidores hacia una visión compartida. Los líderes transformacionales fomentan el crecimiento personal y profesional de los empleados, promueven el cambio positivo en la organización y generan un clima de confianza, innovación y compromiso.

Mindfulness: Práctica de estar consciente y presente en el momento, sin juzgar los pensamientos o emociones que surgen. Implica prestar atención deliberadamente a las sensaciones, pensamientos y emociones presentes, sin reaccionar automáticamente a ellos. El mindfulness se asocia con una mayor conciencia emocional, reducción del estrés y mejora del bienestar psicológico.

Motivación: Capacidad de establecer y mantener metas significativas, persistir en la búsqueda de esas metas a pesar de los obstáculos y mantener un alto nivel de energía y entusiasmo. Incluye el impulso interno para alcanzar el éxito y la capacidad de superar los contratiempos con determinación.

Prevención de riesgos laborales: Conjunto de medidas y acciones dirigidas a identificar, evaluar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo, con el fin de prevenir accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

Promoción de la salud: Estrategias y acciones destinadas a mejorar la salud y el bienestar de las personas, centrándose en la prevención de enfermedades y el fortalecimiento de habilidades de inteligencia emocional.

Resiliencia emocional: Capacidad de adaptarse y recuperarse de situaciones adversas o estresantes. Implica la habilidad para mantener una actitud positiva, manejar la presión y superar los obstáculos sin desmoronarse. La resiliencia emocional es fundamental para enfrentar los desafíos de la vida y mantener un bienestar psicológico.

Salud psicosocial: Bienestar mental y emocional de los individuos, influenciado por factores psicológicos y sociales, como el apoyo social, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.



Alcance

Representantes legales, directores de Talento Humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo. Revisar Anexo I: Ficha técnica.

ISO 45003

Apoyo: Competencias para la gestión y toma de decisiones

Acciones basadas en la evaluación de los riesgos

- Alineación de estrategias y diseños de políticas
 - Capacidad técnicas empresariales
- Programas fundamentados en procesos
 - GAPS de Intervención
 - Co-creación de soluciones

Promoción y prevención

1P

Análisis psicosocial diagnóstico nivel de desempeño organizacional

- Kit de apoyo por roles
- Formación de brigadistas emocionales

Contexto de la organización

(Condiciones internas y externas)

Planificación

(Peligro y riesgos) organización, factores sociales y ambiente de trabajo

2H

Plan de gestión del riesgo

Atención primaria



PSICOBBOX

MicroCICLOS de Gestión

Análitica y reportes a la medida

Proceso 360

1 A 3 MESES

4A

Análisis crítico y mejora continua



TELE PSICOLOGÍA

3V

Feedback corporativo prospectiva y retrospectiva en la gestión

Atención secundaria

Atención terciaria

Vigilancia epidemiológica

Gráfica 1: Modelo de abordaje psicosocial POSITIVAMENTE MÁS

ENTENDIMIENTO DE LA ESTRATEGIA “POSITIVAMENTE MÁS”

1. SOCIALIZACIÓN: El psicólogo a cargo socializará con la empresa toda la estrategia “POSITIVAMENTE MÁS”, haciendo énfasis en las dos líneas de trabajo contempladas en el desarrollo psicosocial de los microciclos de gestión. Estas dos líneas de trabajo son:

A. MEDICIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO PSICOSOCIAL:

Es la primera línea de trabajo de esta estrategia de intervención psicosocial. Como aliado estratégico del sector empresarial la ARL POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS ha dispuesto un instrumento, exclusivo en Colombia, diseñado para medir la madurez en la gestión del riesgo psicosocial en el ámbito empresarial. Esta es una herramienta que permite conocer la percepción de los trabajadores y del empleador respecto a las acciones implementadas a nivel organizacional para la intervención en los factores de riesgo psicosocial y conocer el nivel de impacto alcanzado. Además, la herramienta cuenta con un componente específico para conocer la percepción de gestión con respecto al programa que se vaya a implementar.

Para realizar este análisis psicosocial, contamos en el psicobox con la herramienta de diagnóstico de evaluación de nivel de desempeño psicosocial. Este instrumento mapea una serie de dimensiones que le permitirán a la empresa trazar una ruta frente a las acciones de mejora. El instrumento cuenta con la evaluación de 38 dimensiones incluidas en estas 10 categorías:

- Marco normativo.
- Nuevas formas de trabajo.
- Promoción y prevención de la salud psicosocial.
- Reducción de desigualdades y trabajo decente.
- Equidad de género.
- Liderazgo empresarial.
- Proyectos educativos para el bienestar corporativo.
- Resiliencia organizacional.
- Licencias nacionales e internacionales.
- Sistema de vigilancia epidemiológica.

De igual forma, su aplicación está determinada por la evaluación de dos componentes centrales: el empleado y el empleador.



La aplicación de la evaluación se realizará con los líderes de SST, el gerente y/o el representante de talento humano para identificar las variables sensibles que permitan orientar tanto el tema de la prevención de Inteligencia emocional como la gestión psicosocial que la empresa desee implementar.



La aplicación se realizará con un grupo de entre 10 y 15 trabajadores seleccionados aleatoriamente y pertenecientes a los diferentes niveles de la organización, incluyendo personal administrativo y operativo.

B. PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN: La segunda línea de trabajo son los programas de intervención, un proyecto que busca fortalecer estrategias de acciones organizacionales y competencias humanas, promoviendo la participación de todos los actores en el cambio y transformación de la cultura hacia empresas psicoso-

cialmente saludables. Estos programas de intervención cuentan con microciclos de gestión para el fortalecimiento de acciones organizacionales (para la alta dirección) y fortalecimiento de competencias humanas (para los trabajadores).

- **Fortalecimiento de acciones organizacionales:** Se realizarán mesas de trabajo en tres jornadas (2 horas por jornada) con grupos de 10, 15 o máximo 25 trabajadores de la alta dirección. Para ello se sugieren microciclos de gestión que incluyen mesas de trabajo con el fin de definir objetivos de transformación empresarial, generación de competencias organizacionales a través de hipótesis de negocio, habilidades en la toma de de-

cisiones, identificación de riesgos, cambios organizacionales, ajuste de políticas, análisis de datos, co-creación y experimentación de nuevos escenarios, y revisión prospectiva y retrospectiva de los sub-diagnósticos pre y post.

- **Fortalecimiento de competencias humanas:** Se distribuirán en grupos segmentados de máximo entre 25 a 50 trabajadores, con una inversión de 6 horas distribuidas en microciclos de gestión durante tres semanas, con una frecuencia de 2 horas semanales. Estos microciclos incluyen una variedad de actividades como juegos interactivos, tareas a desarrollar, ejercicios participativos, jornadas de reflexión y conceptualización, dinámicas grupales, videos para la reflexión y prácticas saludables, entre otros.

En este momento, la ARL POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS tiene programas de promoción y prevención, y programas de vigilancia epidemiológica, acordes a las necesidades y realidad de las organizaciones.

2. IMPORTANCIA DE LOS RESULTADOS: Es importante comprender que los resultados de la evaluación de la madurez en la gestión del riesgo psicosocial permitirán orientar las estrategias según las necesidades y la realidad laboral, revisando específicamente las dimensiones que impacten y se relacionen con el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”. El propósito es contar con información para articular las estrategias,



las necesidades, la realidad empresarial y las posibilidades de realizar ajustes para garantizar la disposición asertiva de los recursos y procesos adelantados internamente en la empresa.

3. EQUIPO PSICOSOCIAL: Para la implementación de la estrategia es importante que la empresa cuente con un equipo psicosocial ya sea interno o externo que cuente con las competencias necesarias para llevar a cabo la estrategia, a partir de la ayuda de un psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo.

4. COMPROMISO Y ACUERDO DE VOLUNTADES: Posterior a la socialización de la estrategia por parte del psicólogo facilitador, la empresa desde la alta dirección debe generar el compromiso para la implementación de la estrategia. El compromiso gerencial facilita la identificación temprana de factores de riesgo psicosocial y la implementación de medidas preventivas. Esto ayuda a abordar problemas antes de que se conviertan en mayores desafíos para la salud mental y el rendimiento laboral. Para ello se debe contar con un acuerdo de voluntades en donde se exprese que efectivamente la organización se compromete a brindar los recursos técnicos humanos y logísticos para llevar a cabo exitosamente la estrategia. Es importante tener en cuenta que la comunicación efectiva desde la alta dirección ayuda a establecer expectativas y aclarar los objetivos del programa. Revisar Anexo II: Formato de acuerdo de voluntades.

5. REVISIÓN Y TRIANGULACIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN:

Para facilitar la selección del programa o programas que se implementarán en la organización y que mejor se ajusten a sus necesidades, se contempla la revisión de diversas fuentes de información. A continuación, se presenta una guía general de las fuentes de información para tener en cuenta:

- **Revisión de los resultados de la batería de riesgo psicosocial:** Se deben analizar los resultados de la última batería de riesgo psicosocial, identificando las dimensiones y/o dominios con mayor nivel de riesgo, las áreas prioritarias y las poblaciones con niveles altos de estrés, entre otros aspectos relevantes.
- **Resultados de las evaluaciones realizadas en clima y cultura organizacional:** Es necesario considerar las variables que afectan la percepción que los trabajadores tienen de su ambiente de trabajo. Se pueden incluir temas de salud psicosocial en el contexto laboral.
- **Consolidado de las evaluaciones de desempeño de los últimos tres años:** Se deben revisar las metodologías, procesos de sensibilización, evaluaciones, resultados y retroalimentación de los procesos, así como los planes de mejora y el seguimiento a los indicadores.

- **Seguimiento del ausentismo e incapacidades:** Se debe llevar un registro de los trabajadores que, en el último año, se han ausentado por diagnósticos asociados al riesgo psicosocial.

- **Perfil sociodemográfico:** La revisión de esta información permite reconocer las principales características de la población trabajadora, con el fin de generar acciones pertinentes y oportunas para el control de los riesgos laborales. El propósito es identificar las necesidades específicas y, a partir de ello, generar planes de acción y orientación para la empresa en el marco de los programas a implementar. Lo anterior teniendo también en cuenta el informe de condiciones de salud.

- **Programa de vigilancia epidemiológica psicosocial:** Es importante contar con registros que evidencien la existencia de un sistema de vigilancia epidemiológica, con información sobre las actividades, la población objetivo, los diagnósticos asociados a factores de riesgo psicosocial y, si existen, trabajadores en procesos de calificación o calificados por la ARL con una enfermedad laboral de origen psicosocial.

- **Revisión de perfiles de cargo:** Se deben identificar los cargos que están más expuestos a factores de riesgo relacionados con las demandas de la jornada de trabajo, las demandas cuantitativas y la carga mental.

6. SELECCIÓN DE POBLACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE DESEMPEÑO PSICOSOCIAL:

Se inicia la aplicación del instrumento para medir el nivel de desempeño psicosocial. Para ello, la empresa deberá contar con un listado de trabajadores que participarán, tanto por parte del empleador como de los trabajadores, de acuerdo con la información proporcionada en la fase de entendimiento. Revisar Anexo I: Ficha técnica y Anexo III: Plantilla de los participantes en la medición de madurez de la gestión del riesgo psicosocial.



6. SELECCIÓN DE POBLACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DEL

NIVEL DE DESEMPEÑO PSICOSOCIAL: Se inicia la aplicación del instrumento para medir el nivel de desempeño psicosocial. Para ello, la empresa deberá contar con un listado de trabajadores que participarán, tanto por parte del empleador como de los trabajadores, de acuerdo con la información proporcionada en la fase de entendimiento. Revisar Anexo I: Ficha técnica y Anexo III: Plantilla de los participantes en la medición de madurez de la gestión del riesgo psicosocial.

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA “POSITIVAMENTE MÁS”

1. PLANEAR CICLO - ANÁLISIS HOLÍSTICO A TRAVÉS DEL DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE DESEMPEÑO PSICOSOCIAL

Fase 1

INICIO DE LA ESTRATEGIA DEL DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE DESEMPEÑO:

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE DESEMPEÑO PSICOSOCIAL:

Se inicia la aplicación del instrumento para medir el nivel de desempeño psicosocial. Para ello, la empresa deberá contar con el listado de trabajadores que participarán, tanto por parte del empleador como por parte de los trabajadores, de

acuerdo con la información brindada en la fase de entendimiento. Revisar Anexo I: Ficha técnica y Anexo III: Plantilla de los participantes en la medición de madurez de la gestión del riesgo psicosocial.

Para generar el enlace de acceso al psicobox, el psicólogo a cargo deberá:

1. Solicite el acceso al psicobox: Gestione a través de EIS correspondiente el acceso al psicobox con la asignación de usuario y clave.

2. Ingrese al psicobox: Acceda a la plataforma

www.psicobox.positiva.gov.co

3. Ingrese los datos de acceso: Introduzca los datos de acceso de acuerdo con el perfil asignado (psicólogo).

4. Descargar la plantilla: Por medio del psicobox, en la pestaña “promoción y prevención”, en la sección “nivel de desempeño psicosocial”, en la casilla “descargar y cargar plantillas”, se podrá descargar la plantilla para diligenciar todos los datos de las poblaciones que participarán en esta evaluación, tanto por parte del empleador como de los trabajadores. Recuerde que deberá diligenciar dos plantillas diferentes.

5. Cargar las poblaciones: A través del psicobox, en la pestaña “promoción y prevención”, sección “nivel de desempeño psicosocial”, en la casilla “descargar y cargar plantillas”, las empresas podrán cargar las dos plantillas con los datos de los trabajadores participantes y generar el enlace de acceso, el cual llegará al correo de todos los trabajadores inscritos.

6. Confirmar recepción del enlace: Se debe asegurar que todos los trabajadores cuentan con el enlace de acceso a la plataforma. Para el seguimiento, se puede ingresar al psicobox y revisar la pestaña “seguimiento de cuestionarios”.

7. Resultados: Posteriormente, después de asegurar que todos los trabajadores hayan diligenciado el cuestionario, el psicólogo a cargo realizará la descarga de los resultados, ingresando a psicobox, en la sección “nivel de desempeño psicosocial”, en la casilla “resultados”.

Fase 2

ANÁLISIS DE DATOS Y DEFINICIÓN DE LOS GAPS (GRUPOS DE ACCIÓN PSICOSOCIAL):

Los resultados de la evaluación de la madurez en la gestión organizacional en riesgo psicosocial permitirán a la empresa

ajustar las estrategias a las necesidades y a la realidad empresarial. De acuerdo con los resultados el psicólogo a cargo deberá:

1. SELECCIÓN DEL PROGRAMA O LOS PROGRAMAS A IMPLEMENTAR: Una vez realizada la revisión y triangulación de las fuentes de información, el psicólogo especialista a cargo deberá orientar a la empresa sobre qué programa o programas son los más adecuados, teniendo en cuenta las necesidades evidenciadas en la fase anterior y los grupos de acción psicosocial que se describen en este apartado.

2. HACER UN ANÁLISIS DETALLADO DE LOS RESULTADOS: Revisar minuciosamente los datos recopilados para comprender las brechas existentes en las que puede haber deficiencias o áreas de mejora. El análisis debe focalizarse en los resultados del nivel de desempeño y las dimensiones que se relacionan con el programa a implementar. En el Kit que se va a entregar a los facilitadores, se podrán visualizar las fichas metodológicas de cada programa, en las cuales hay algunas recomendaciones que se pueden revisar de acuerdo con los niveles de desempeño (Excelente, Estándar o Mínimo).

3. REVISIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL: Junto con los resultados del diagnóstico del nivel de desempeño, el psicólogo y la empresa revisarán, en esta fase inicial de diagnóstico, los resultados de la última

batería de riesgo psicosocial en los diferentes dominios y dimensiones. Se analizarán los diversos aspectos que impactan variables relacionadas con el programa a implementar. Estos resultados, junto con el diagnóstico del nivel de desempeño psicosocial y otras fuentes de información que el psicólogo considere importantes, permitirán generar acciones focalizadas para la gestión del riesgo psicosocial.

4. REVISIÓN DE ANTECEDENTES Y FUENTES DE INFORMACIÓN: Dentro del componente de evaluación empresarial se contempla la revisión de fuentes de información y antecedentes que permitan identificar, por un lado, procesos y estrategias implementadas por la organización y, por otro, reconocer el uso de herramientas para la gestión empresarial e intervención en el riesgo psicosocial de manera directa o indirecta. Tenga en cuenta las fuentes de información revisadas en la etapa de diagnóstico y otras que considere importantes para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”.

5. PRIORIZACIÓN DE ACCIONES E IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE ENFOQUE: De acuerdo con los resultados, definir acciones prioritarias que requieran de acción inmediata para gestionar el riesgo psicosocial.

6. DEFINICIÓN DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO: La co-creación de escenarios implica la colaboración activa de diversos actores dentro de la empresa (gerencia, empleados, es-

pecialistas en salud mental, entre otros) para diseñar posibles situaciones futuras relacionadas con los riesgos psicosociales.

7. IDENTIFICACIÓN DE LOS GAPS (GRUPOS DE ACCIÓN PSICOSOCIAL): De acuerdo con lo anterior y la triangulación de información, se identifican estos grupos prioritarios con el objetivo de dirigir recursos y esfuerzos de manera focalizada hacia ellos.

Cuando se realice la identificación de GAPS, el psicólogo a cargo debe facilitar a la empresa la matriz para que se diligencien los datos de los trabajadores que participarán tanto en el programa de prevención y promoción como en el programa de vigilancia epidemiológica (Revisar Anexo IV: Plantilla de participantes de los programas “POSITIVAMENTE MÁS”). Estos GAPS se clasifican en:

GAPS (Grupos de Acción Psicosocial)	Tipo de Acción	Descripción	Acciones Sugeridas
GAPS 1: Intervención primaria	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Convocatoria, intervención y gestión a través de microciclos de gestión en los programas que se definan para la implementación de acuerdo con los resultados. Adicional a las acciones de primer nivel de intervención que incluye la derivación de trabajadores a formación de PYP por medio de la integración de las diferentes plataformas con las que cuenta la ARL POSITIVA.	Control primario en la fuente, es decir todas las acciones que se puedan generar con la población sana, control en la fuente y fortalecimiento de acciones organizacionales y competencias humanas.
GAPS 2: Intervención secundaria	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Este nivel se centra en la identificación temprana y la intervención de riesgos y poblaciones que de acuerdo con los procesos de evaluación perciban los riesgos en niveles altos y muy altos. Empleados que reportan condiciones de riesgo psicosocial y que pueden o no estar experimentando efectos en su salud por estrés. Población que, aunque no se tiene una afectación materializada desde el componente emocional o físico hay una percepción de riesgo significativa, por ejemplo, una percepción de acoso laboral alta.	Convocatoria, intervención y gestión a través de microciclos de gestión en los programas y acciones psicosociales que corresponden para la gestión del riesgo y el desarrollo de competencias humanas de acuerdo con los resultados obtenidos en los riesgos y las poblaciones que se perciben en niveles alto y muy alto. Adicional a las acciones de primer nivel de intervención derivación de trabajadores a formación de PYP por medio de la integración de las diferentes plataformas con las que cuenta la ARL POSITIVA.
GAPS 3: Intervención terciaria:	VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	Acciones orientadas a las acciones organizacionales y competencias humanas según los criterios de inclusión de vigilancia epidemiológica suscritos en la Res. 2764:	Deberán vincularse al Sistema de vigilancia epidemiológica para nivel de caracterización emocional y derivación a tele-psicología:

		• Acoso laboral. • Consumo sustancias psicoactivas. • Accidentado de forma reincidente. • Incapacidades relacionadas con riesgo psicosocial. • Eventos vitales estresantes (duelo, pérdidas). • Casos de estrés postraumático. • Efectos en la salud mental derivados de situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social	• Tele-orientación (Atención 1, 2 y 3 nivel). • Derivación de trabajadores a microciclos de programas estructurados para los programas de vigilancia epidemiológica.
GAPS 4: Intervención terciaria	VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	Acciones orientadas a las acciones organizacionales y competencias humanas según los criterios de inclusión de vigilancia epidemiológica suscritos en la Res. 2764: Acoso laboral. • Consumo sustancias psicoactivas. • Accidentado de forma reincidente. • Incapacidades relacionadas con riesgo psicosocial. • Eventos vitales estresantes (duelo, pérdidas). • Casos de estrés postraumático. • Efectos en la salud mental derivados de situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social. • Adicionalmente en este grupo se encuentran los trabajadores con patología común o laboral por exposición a factores psicosociales calificados o en proceso de calificación.	Deberán vincularse al Sistema de vigilancia epidemiológica para nivel de caracterización emocional y derivación a tele-psicología. • Tele-orientación (Atención 1, 2 y 3 nivel). • Derivación de trabajadores a microciclos de programas estructurados para los programas de vigilancia epidemiológica. • Remisión a EPS para seguimiento clínico. • Articulación con el programa de rehabilitación laboral empresarial.

GAPS 5: Intervención transversal	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Grupo de la alta dirección para el fortalecimiento de acciones organizacionales de acuerdo con el programa.	Fortalecimiento de acciones organizacionales. · Políticas. · Demandas y exigencias en puestos de trabajo. · Procesos, procedimientos y tareas. · Enriquecimiento y rotación de tareas.
GAPS 6: Intervención transversal	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	En caso de que la empresa cuente con trabajadores que tengan el perfil para este tipo de competencias.	· Formación de líderes psicosociales y formación de brigadistas emocionales.

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA “POSITIVAMENTE MÁS” PARA EL PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”

	Planear	Hacer	Verificar	Actuar
Programa de Inteligencia Emocional “Acción Con Emoción	Aplicación de la herramienta de tamizaje TMMS-24, que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, mide las destrezas relacionadas con la capacidad de ser conscientes de nuestras propias emociones, así como la habilidad para regularlas. Definición de brechas y competencias a fortalecer, con el fin de orientar el plan de formación en competencias humanas y las acciones organizacionales que correspondan.	Acciones organizacionales: Mesa ejecutiva de trabajo, donde se definen las acciones para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”. Competencias humanas: Se trabajará con grupos segmentados de entre 25 y 50 trabajadores. Se realizarán tres talleres, distribuidos en sesiones de dos horas cada uno, en los que se abordarán temáticas asociadas a la inteligencia emocional. Los detalles sobre los temas y la metodología se encuentran en el documento técnico y en la guía del facilitador de este programa.	Analítica de los resultados de las evaluaciones pre y post de la herramienta de tamizaje aplicada. Esto con el fin de tomar las decisiones correspondientes, basadas en las acciones organizacionales y el seguimiento de las competencias humanas.	Inspección, a través de una lista de verificación (checklist), de la aplicabilidad de las competencias formadas en los trabajadores, así como de las acciones organizacionales logradas durante el periodo de implementación Formación de líderes psicosociales empresariales, con el objetivo de que se apropien de la estrategia y logren desarrollar el programa de manera efectiva.



DIAGNÓSTICO Y GAPS DE LAS COMPETENCIAS HUMANAS DEL PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”

Todos los programas de la estrategia “POSITIVAMENTE MÁS” cuentan con pruebas de tamizaje como parte del diagnóstico. A continuación, se describe el paso a paso para la prueba de tamizaje correspondiente al Programa de Inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”:

Paso 1 - Pruebas de tamizaje: En el psicobox se dispone de la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24), basada en la Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una herramienta que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems, específicamente las destrezas para ser conscientes de nuestras emociones y nuestra capacidad para regularlas. Este instrumento incluye un manual en el que se detalla la funcionalidad de cada herramienta.

Para este proceso, la empresa deberá asignar a su psicólogo especialista en SST con licencia vigente. Por lo tanto, se debe solicitar acceso al psicobox para este profesional a través del administrador de riesgos de la sucursal correspondiente. En esta fase, todos los trabajadores participantes serán evaluados mediante el tamizaje, a través del enlace socializado por el psicólogo a cargo del proceso.

El fortalecimiento de competencias humanas incluye la evaluación de mapeo pre (antes de iniciar el programa) y post (al finalizar el programa), y tres microciclos de formación. Para ello, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si la empresa de acuerdo con el análisis previo, triangulación de la información y revisión de fuentes de información determina la necesidad de incluir a trabajadores que cumplen con criterios para los programas de promoción y prevención, se deberá segmentar los grupos entre 25-50 trabajadores. Entre la población seleccionada podrán estar:

- **Trabajadores con alta puntuación en la dimensión de demandas emocionales:** Este grupo puede experimentar altos niveles de estrés debido a la naturaleza emocionalmente exigente de sus roles laborales. Proporcionarles herramientas para manejar estas demandas emocionales puede mejorar su bienestar y rendimiento en el trabajo.

- **Nuevo personal y empleados en proceso de integración:** Los trabajadores recién contratados o aquellos que están en proceso de integración pueden enfrentar desafíos emocionales relacionados con la adaptación a la cultura organizacional y las dinámicas del equipo. Ofrecerles entrenamiento en inteligencia emocional puede facilitar su transición y promover una rápida integración en el entorno laboral.

- **Equipos con conflictos interpersonales:** Grupos de trabajo que experimentan conflictos interpersonales pueden beneficiarse de programas de inteligencia emocional que les ayuden a mejorar la comunicación, la empatía y la resolución de conflictos. Al fortalecer estas habilidades, se pueden mejorar las relaciones dentro del equipo y aumentar la eficacia en el logro de objetivos.

- **Trabajadores de la línea frontal:** Empleados que interactúan directamente con clientes o usuarios, especialmente en sectores donde pueden surgir situaciones críticas, como en el servicio al cliente, pueden beneficiarse del desarrollo de inteligencia emocional.



- **Personal de atención al cliente:** En empresas donde el personal de atención al cliente puede enfrentarse a situaciones difíciles con clientes insatisfechos, el desarrollo de inteligencia emocional puede ser clave para mantener la calma y gestionar eficazmente las interacciones.

- **Líderes y supervisores:** La participación de líderes y supervisores es fundamental para el éxito de cualquier programa psicosocial. Estos individuos tienen un papel clave en el apoyo a los empleados en la gestión del estrés y el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional.

- **Departamento de Recursos Humanos:** Los empleados que forman parte del equipo de recursos humanos tienen una función esencial en llevar a cabo y fomentar la adopción de programas de bienestar en la empresa en su conjunto.

- **Comités de Bienestar:** La integración de los miembros del comité de bienestar, en caso de que la empresa cuente con uno, puede potenciar de manera adicional las acciones destinadas a desarrollar habilidades de inteligencia emocional.

- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (CO-PASST):** Involucrar a los miembros del comité en el programa psicosocial puede garantizar que las intervenciones estén alineadas con los objetivos y las políticas de seguridad y salud en el trabajo de la organización, y que se integren adecuadamente con otras iniciativas de salud y bienestar.

- **Equipos de comunicación interna:** Los equipos encargados de la comunicación interna tienen una función vital en la promoción de eventos y actividades relacionadas con el bienestar, específicamente con la inteligencia emocional.

- **Todos los empleados:** Generar y fortalecer habilidades de inteligencia emocional es fundamental para cualquier persona en la empresa, independientemente de su posición o función. Incluir a todos los empleados en el programa ayuda a establecer herramientas que permitan equilibrio entre lo personal, familiar y laboral.

• Si la empresa determina que el programa es para poblaciones con ciertos niveles de afectación emocional que cumplan con criterios de vigilancia epidemiológica se deben segmentar los grupos de máximo 25 trabajadores.

Paso 2 - Comunicación y sensibilización: Para garantizar la comprensión y participación en la evaluación previa, se recomienda implementar estrategias de comunicación. Se sugiere desarrollar campañas que destaquen la importancia de la inteligencia emocional, resaltando su impacto positivo en el desempeño y el ambiente laboral. Consulte el Kit del facilitador para acceder al material de campaña previsto para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”, el cual deberá ser solicitado al psicólogo a cargo.

Paso 3 - Implementación de la evaluación previa: Para llevar a cabo la evaluación, la empresa debe realizar una convocatoria. Para ello, se deberá cargar en el psicobox la base de datos con la información de las personas que participarán en la encuesta. Se recomienda leer el instructivo de aplicación del programa que se vaya a implementar, el cual está disponible en el psicobox. El facilitador deberá apoyar la logística de la convocatoria y la implementación de la evaluación previa, realizando una socialización. La empresa deberá garantizar la disponibilidad del personal para la prueba y hacer seguimiento para asegurar su cumplimiento.

Paso 4: Para generar el enlace de acceso al psicobox, el psicólogo a cargo deberá:

1. Ingrese al psicobox: Acceda a la plataforma

www.psicobox.positiva.gov.co

2. Datos de acceso: Introduzca los datos de acceso de acuerdo con el perfil asignado (psicólogo).

3. Descargar la plantilla: Por medio del psicobox, ir a la pestaña “promoción y prevención” y descargar la plantilla para el diligenciamiento de los datos de los trabajadores participantes.

4. Cargar las poblaciones: En el psicobox, acceda nuevamente a la pestaña “promoción y prevención” y cargue en la casilla correspondiente la plantilla con los datos de los trabajadores participantes (asegúrese de que los datos estén correctamente diligenciados).

5. Confirmar recepción del enlace: Verifique que todos los trabajadores hayan recibido el enlace de acceso al cuestionario, el cual será enviado a los correos electrónicos de los participantes. En caso de que algún trabajador no reciba el enlace, se podrá compartir el enlace público, ya que es el mismo para todos.

6. Resultados: Una vez todos los trabajadores hayan completado el cuestionario, el psicólogo a cargo deberá realizar la descarga de los resultados para su análisis y la elaboración del plan de acción.

Paso 5 - Hacer un análisis detallado de los resultados: Una vez realizado el pretest de la evaluación TMSS-24 correspondiente al Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”, el psicólogo a cargo revisará, junto con la empresa, los datos recopilados para identificar brechas o áreas de mejora. Si la empresa ya realizó un diagnóstico del desempeño, deberá enfocarse en los resultados relacionadas con las dimensiones que se asocian con el programa inteligencia emocional; entre ellas la dimensión de promoción y prevención de la salud.

Paso 6 - Población, GAPS (Grupos de Acción Psicosocial) y plan de acción:

Con base en los resultados y la triangulación de la información, se identificarán los grupos prioritarios para dirigir recursos y esfuerzos de manera focalizada. Para la prueba TMSS-24, estos grupos se clasifican en:



Escala	Niveles	Acciones
Test TMSS-24 Atención: Capacidad para sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada. Claridad: Comprensión adecuada de los propios estados emocionales. Reparación: Capacidad para regular correctamente los estados emocionales.	GAPS 3 - BAJA	Sistema de vigilancia epidemiológica: En caso de que el trabajador tenga un diagnóstico relacionado con problemas de control de los impulsos, trastorno depresivo, trastorno afectivo bipolar (TAB), trastorno de la personalidad emocionalmente inestable, entre otros, deberá ser vinculado al Sistema de Vigilancia Epidemiológica para la caracterización emocional y derivación a tele-psicología para los niveles de atención 1, 2 y 3. Inclusión en programas de vigilancia epidemiológica por parte de la ARL POSITIVA: Derivación de trabajadores a microciclos de programas estructurados en el marco de la vigilancia epidemiológica, entre los cuales se incluyen: - Programa de prevención de la ideación suicida. - Programa de manejo de ansiedad y depresión. Acciones organizacionales: Garantizar la participación en acciones organizacionales de apoyo emocional, seleccionadas en conjunto con la empresa y basadas en las descritas dentro de este programa. Servicios de apoyo: La ARL POSITIVA cuenta con servicios y planes individualizados de bienestar integral, como yoga, meditación, mindfulness y tele-psicología. Recursos Posiplay: - Canción (Inteligencia emocional en Reggae): Enseña sobre los tipos de inteligencia emocional que se deben cultivar en un ambiente laboral sano (Posiplay). - Canción (Autocuidado en Pop): Habla sobre la importancia de cuidarse a uno mismo y ofrece consejos valiosos sobre cómo hacerlo en la rutina diaria (Posiplay). - Video: En los zapatos del otro.
	GAPS 2 - ADECUADA	Acciones de promoción y prevención: • Convocatoria, intervención y gestión del riesgo a través de microciclos de gestión en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”. • Servicio de tele-psicología y bienestar integral: Yoga, mindfulness y meditación.

Escala	Niveles	Acciones
Test TMSS-24 Atención: Capacidad para sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada. Claridad: Comprensión adecuada de los propios estados emocionales. Reparación: Capacidad para regular correctamente los estados emocionales.	GAPS 2 - ADECUADA	• Derivación a programas de intervención de promoción y prevención por parte de la ARL, entre los cuales se encuentran: • Programa de estilos de vida saludable. • Programa para el fortalecimiento de la resiliencia organizacional. • Programa de prevención del acoso laboral, sexual y de género.
	GAPS 1 - EXCELENTE	Recursos de fortalecimiento: Vinculación de trabajadores a la formación de PYP a través de la integración de las diferentes plataformas que ofrece la ARL POSITIVA en su página https://posipedia.com.co. Entre los recursos masivos que podrían aplicarse para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” se encuentran: • Curso virtual: Máster 13 competencias. • Curso virtual: Prevención y gestión del estrés. • Gestión de la salud mental: Emocional y prevención de riesgos psicosociales. • Curso: Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Recursos Posiplay: • Canción (Inteligencia emocional en Reggae): Enseña sobre los tipos de inteligencia emocional que se deben cultivar en un ambiente laboral sano (Posiplay). • Canción (Autocuidado en Pop): Habla sobre la importancia de cuidarse a uno mismo y ofrece sobre cómo hacerlo en la rutina diaria (Posiplay). • Video: En los zapatos del otro

2. HACER CICLO DE GESTIÓN - PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO

Fase 1

GENERACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL CON ENFOQUE DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y ARTICULACIÓN CON EL PLAN TÁCTICO DE LA EMPRESA:

A partir del diagnóstico de madurez psicosocial y la analítica de datos de las competencias humanas se genera el plan de gestión del riesgo psicosocial con enfoque de transformación cultural y articulación con el plan táctico de la empresa incluyendo los diversos GAPS (Grupos de Acción Psicosocial) que se identificaron previamente en el ciclo anterior. Para ello se implementan las acciones organizacionales y el fortalecimiento de competencias humanas. Es de vital importancia que la alta dirección se involucre en el cambio de la gestión organizacional. Lo anterior dado que estos cambios podrían incluir:

- **Cambio en la estructura organizacional:** Ajustes en la jerarquía, la asignación de responsabilidades y la comunicación interna. Esto puede incluir cambios en los organigramas, la creación de nuevas unidades o la eliminación de funciones redundantes.

- **Cambio en los procesos de negocio:** Reingeniería de procesos para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y aumentar la agilidad. Esto puede implicar la adopción de nuevas tecnologías o la implementación de mejores prácticas.
- **Cambio cultural:** Modificación de la cultura organizacional para alinearla con los objetivos estratégicos. Esto puede incluir cambios en los valores, la forma de trabajo, la comunicación interna y la gestión del talento.
- **Cambio en la estrategia:** Ajuste en la dirección estratégica de la empresa para adaptarse a nuevas condiciones del mercado o responder a oportunidades emergentes. Puede implicar cambios en los productos o servicios ofrecidos, la entrada a nuevos mercados, entre otros.
- **Desarrollo de liderazgo:** Capacitación y desarrollo de líderes para que estén alineados con la visión estratégica de la organización. Esto puede incluir programas de liderazgo, mentoría y desarrollo de habilidades específicas.
- **Cambio en las políticas y prácticas de recursos humanos:** Modificaciones en políticas de recursos humanos, como sistemas de compensación, programas de beneficios, evaluaciones de desempeño, políticas de equilibrio entre trabajo y vida personal, entre otros.

- **Gestión del cambio y comunicación:** Desarrollo de estrategias efectivas para gestionar el cambio y comunicar los objetivos, beneficios y procesos asociados con el cambio. Incluye la identificación y gestión de resistencias.
- **Tecnología y automatización:** Adopción de nuevas tecnologías y sistemas para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones. Esto puede incluir la implementación de sistemas de gestión empresarial (ERP), plataformas colaborativas, analítica de datos, entre otros.
- **Gestión del talento:** Estrategias para atraer, retener y desarrollar el talento necesario para llevar a cabo la nueva visión y estrategia de la organización.
- **Evaluación y medición del desempeño:** Establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar el éxito del cambio y realizar ajustes según sea necesario.

Fase 2

GENERACIÓN DE HIPÓTESIS DE NEGOCIO:

Las acciones organizacionales se refieren a las habilidades, capacidades y conocimientos que una organización necesita para lograr sus objetivos estratégicos y operativos. Estas acciones están relacionadas con la forma en que la organización opera, se adapta, innova y compite en su entorno.

Para el fortalecimiento de las acciones organizacionales, es importante identificar las hipótesis de negocio. Es decir, los supuestos clave que se formulan sobre ciertas acciones o intervenciones que podrían impactar en la mitigación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, en los riesgos asociados con las dificultades para gestionar adecuadamente las emociones. Estas hipótesis proporcionan una base para el diseño, la implementación y la evaluación del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”. Para ello, se deben establecer las preguntas de transformación que se relacionen más con los indicadores corporativos. Establecer una hipótesis de negocio implica comprender y analizar la dinámica organizacional y las características particulares de la población trabajadora y la identificación de necesidades.

A continuación, se sugiere una metodología llamada Business Model Canvas, que involucra escenarios reflexivos que facilitan la generación de hipótesis de negocio frente al Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”. Utilizar el Business Model Canvas en el contexto de la inteligencia emocional implica considerar aspectos específicos relacionados con este tema. Esta es una adaptación de cómo se podría aplicar el Business Model Canvas para llegar a una hipótesis de negocio centrada en fomentar estos aspectos:

• **Segmento de clientes (Customer Segments):** Definir quiénes son los usuarios o beneficiarios directos del programa de prevención. Identificar características demográficas, comportamientos y necesidades específicas de la audiencia objetivo.

• **Propuesta de valor (Value Proposition):** Especificar qué hace único este programa y cómo aborda las necesidades y preocupaciones de la audiencia. Enfocarse en los beneficios que proporciona, como la educación, el apoyo emocional, la conciencia de los riesgos, entre otros.

• **Canales (Channels):** Describir cómo se llegará a la audiencia objetivo. Se pueden utilizar canales como, redes sociales, eventos especiales, reuniones de trabajo; entre otros. Considerar la colaboración con organizaciones existentes para amplificar el alcance.

• **Relaciones con los clientes (Customer Relationships):** Establecer cómo la empresa va a interactuar con los trabajadores. Podría ser a través de sesiones educativas, plataformas en línea, líneas directas de asistencia, entre otros.

• **Recursos clave (Key Resources):** Enumerar los recursos necesarios para ejecutar el programa, como personal capacitado, materiales educativos, infraestructura tecnológica, entre otros.

• **Actividades clave (Key Activities):** Definir las acciones específicas que se llevarán a cabo para implementar el programa. Pueden incluir la planificación y ejecución de eventos, la creación de material educativo, la formación de personal, entre otros.

• **Socios clave (Key Partnerships):** Identificar posibles colaboradores y aliados estratégicos que puedan aportar recursos, apoyo logístico o experiencia complementaria.

• **Estructura de costos (Cost Structure):** Establecer los costos asociados con la implementación del programa. Incluye gastos de personal, materiales, tecnología, marketing, entre otros.

• **Métricas clave (Key Metrics):**

- Participación y retención de empleados en el programa.
- Evaluación del impacto en la cultura laboral y la productividad.
- Retroalimentación positiva de empleados y líderes de la empresa.

Al aplicar el Business Model Canvas, se podrá visualizar de manera integral el Programa de inteligencia emocional “ACCION CON EMOCION”, identificando áreas clave que requieren mayor atención y reflejando las hipótesis de negocio. Recordemos que este modelo es interactivo, y se pueden ajustar y modificar las hipótesis a medida que se obtiene más información y retroalimentación.

Estas preguntas reflexivas pueden ayudar a identificar oportunidades específicas, desafíos y áreas clave de enfoque para desarrollar hipótesis de negocio sólidas en el contexto de la inteligencia emocional en una empresa.

- ¿Cuáles son las emociones predominantes y los desafíos emocionales que experimentan los empleados durante momentos críticos en nuestra organización?
- ¿De qué manera pueden las habilidades emocionales influir en el desempeño, tanto individual como colectivo, durante situaciones de crisis en el ámbito laboral?
- ¿Cuál es la percepción de los empleados respecto a la importancia de la inteligencia emocional durante momentos de crisis en nuestra empresa?
- ¿Qué herramientas y recursos están disponibles para mejorar la inteligencia emocional en situaciones de crisis laboral y cómo se alinean con las necesidades específicas de nuestra organización?
- ¿Cuáles son los factores particulares del entorno laboral que podrían exacerbar las emociones durante momentos críticos, y cuáles estrategias pueden implementarse para abordarlos de manera efectiva?
- ¿Cómo podemos adaptar y personalizar un programa de manejo emocional para satisfacer las necesidades y desafíos específicos de nuestra empresa y su cultura organizacional?
- ¿Cuáles son los indicadores clave que pueden utilizarse para evaluar el éxito de un programa de inteligencia emocional durante situaciones de crisis en nuestra organización?

- ¿Qué enfoques de manejo emocional han demostrado ser efectivos en otras empresas o industrias que enfrentan crisis similares, y qué lecciones podemos aprender de ellas para aplicarlas en nuestra situación?
- ¿Cómo podemos integrar de manera efectiva el programa de inteligencia emocional en la estructura organizativa existente de la empresa y en los procesos de toma de decisiones durante momentos críticos?
- ¿Cuál es el nivel de participación esperado por parte de los empleados en un programa de inteligencia emocional, y qué estrategias podemos implementar para fomentar una participación comprometida?
- ¿Cómo podemos hacer que el programa sea atractivo y relevante para un amplio grupo de empleados?
- ¿Cómo podemos ajustar el programa para alinearlo con esas preferencias?
- ¿Cómo creemos que la implementación del programa impactará en la cultura organizacional?
- ¿Cómo podemos asegurarnos de que el programa refleje los valores y objetivos de la empresa?
- ¿Existen oportunidades para colaborar con expertos externos o proveedores de servicios para fortalecer el programa?
- ¿Cómo mediremos el éxito del programa y cuáles serán los indicadores clave de rendimiento?
- ¿Qué procesos de evaluación continua implementaremos para ajustar el programa según sea necesario?
- ¿Cómo aseguraremos la sostenibilidad y la continuidad del

programa a lo largo del tiempo?

- ¿Cuáles son las estrategias para mantener el interés y la participación a largo plazo?

Para dar continuidad a la generación de hipótesis se sugieren algunas que pueden aportar a la definición de la hipótesis de negocio desde el Business Model Canvas:

Hipótesis de negocio: “Creemos que un programa de inteligencia emocional en línea, dirigido a individuos y empresas, puede mejorar el bienestar emocional y la productividad laboral. Al proporcionar herramientas y recursos para comprender



y gestionar las emociones, consideramos que podemos ayudar a las personas a alcanzar un mayor éxito personal y profesional”.

Métricas clave para medir el éxito del programa:

- **Tasa de participación de los empleados:** Cuántos empleados participan en el programa en comparación con el número total de empleados en la empresa.
- **Tasa de asistencia a las sesiones informativas y talleres:** La asistencia a eventos educativos sobre la inteligencia emocional dentro del programa.
- **Encuestas de satisfacción de los empleados:** Obtención de retroalimentación cualitativa de los empleados sobre la utilidad y efectividad percibida del programa.
- **Reducción de ausencias y rotación de personal:** Medir si hay una disminución en el número de ausencias relacionadas con la gestión de las emociones y en la rotación de personal después de la implementación del programa.
- **Pruebas de medición sobre la inteligencia emocional:** Comparar los resultados de la prueba de inteligencia emocional antes y después del programa para evaluar si hay una disminución en los resultados positivos.

- **Impacto en la productividad y seguridad laboral:** Evaluar si hay mejoras en la productividad y la seguridad en el lugar de trabajo después de implementar el programa.
- **Costos asociados al ausentismo y rotación de personal:** Calcular los ahorros en costos relacionados con el ausentismo y la rotación de personal como resultado de la implementación del programa.
- **Impacto en el clima laboral:** Evaluar el impacto en el mejoramiento del clima laboral y la satisfacción del cliente interno.

Fase 3

INDICADORES DE MEDIDA PARA CONOCER EL IMPACTO:

Es también relevante definir indicadores para medir el impacto del programa. Se deben definir qué indicadores de negocio se logran impactar con las hipótesis de negocio generadas. Medir la felicidad y el bienestar en un programa de intervención del riesgo psicosocial es fundamental para evaluar su efectividad en el desarrollo de hábitos de vida y su impacto en el ambiente y la percepción laboral. Estas son algunas consideraciones para tener en cuenta:

- **Periodicidad de medición:** Establecer un cronograma para recopilar estos datos y evaluar la evolución a lo largo del tiempo, que puede ser mensual, trimestral o anual.
- **Comparaciones temporales:** Comparar los indicadores de prevalencia antes y después de la implementación del programa para analizar su impacto.
- **Segmentación por grupos:** Se recomienda segmentar los indicadores por grupos demográficos, departamentos o categorías laborales para comprender el impacto del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” en diferentes sectores de la empresa.
- **Relevancia y contexto:** Identificar si los indicadores seleccionados son pertinentes para la cultura y estructura de la empresa y si están alineados con los objetivos del programa a implementar.



Para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” se proponen una serie de indicadores que son fundamentales para evaluar el impacto en el ambiente laboral y en la capacidad de los empleados para enfrentar desafíos. Algunos indicadores que podrían utilizarse son:

- **Evaluación de la satisfacción laboral:** Medir la satisfacción global de los colaboradores en su entorno de trabajo, considerando elementos como el clima laboral, las relaciones interpersonales y las oportunidades de crecimiento profesional.
- **Autoevaluación de emociones:** Solicitar a los participantes que califiquen su estado emocional antes y después del programa, con el fin de detectar cambios en la percepción de sus emociones y su habilidad para manejarlas.
- **Reducción del nivel de estrés:** Evaluar la disminución de los niveles de estrés percibidos por los empleados como resultado de la aplicación de las técnicas y herramientas aprendidas en el programa.
- **Fortalecimiento de la resiliencia:** Observar la capacidad de los colaboradores para recuperarse rápidamente de situaciones desafiantes o estresantes como indicador de un fortalecimiento en su resiliencia emocional.

- **Mejora en las relaciones laborales:** Analizar la calidad de las relaciones entre los empleados, buscando signos de una comunicación más abierta, empática y respetuosa después de su participación en el programa.
- **Aumento de la autoconfianza:** Medir el incremento en la confianza de los participantes al enfrentar situaciones difíciles, lo cual podría indicar un mayor control emocional y seguridad en sí mismos.
- **Incremento en la productividad:** Observar si se registra un aumento en la productividad y eficiencia laboral como consecuencia de una mejor concentración mental y enfoque emocional.
- **Reducción del absentismo laboral:** Monitorear la disminución de las ausencias laborales relacionadas con problemas de salud mental o emocional, lo que puede indicar un mejor bienestar general en el lugar de trabajo.

Estos indicadores pueden variar, pero proporcionan una base sólida para medir la efectividad del programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” en términos de felicidad, bienestar y desarrollo de los participantes. Es esencial definir indicadores claros y medibles al inicio del programa y realizar mediciones periódicas para evaluar su impacto a lo largo del tiempo.

Fase 4

EJECUCIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL A TRAVÉS DE MICROCICLOS

FASE 4.1. - ACCIONES ORGANIZACIONALES:

Con el fin de realizar una implementación efectiva de los programas ofrecidos por ARL POSITIVA se propone una serie de acciones que contribuyen a fortalecer tanto las competencias organizacionales, como las competencias humanas.

De modo que, según los resultados de la evaluación de desempeño psicosocial y la triangulación de la información, el o los programas que se implementen con sus acciones organizacionales y competencias humanas responderán a las hipótesis de negocio e indicadores definidos que permitirá de manera escalonada la gestión del riesgo hacia la transformación cultural psicosocialmente saludable.

A continuación, se describe la metodología para la implementación de las acciones organizacionales del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”.

FORTALECIMIENTO DE ACCIONES ORGANIZACIONALES

Quienes participan:	Gerente y/o delegado, alta dirección, jefes, líderes y/o coordinadores
Tiempo requerido por grupos:	Jornadas de 3 sesiones de dos horas. Se debe tener en cuenta el número de participantes con perfiles de mando y/o dirección.
Metodología:	Se llevarán a cabo mesas de trabajo para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”. Estas mesas tendrán como objetivo generar y definir objetivos de transformación empresarial, implementar acciones organizacionales (es decir, acciones que debe realizar la empresa para impactar positivamente el programa a implementar), desarrollar habilidades en la toma de decisiones para la gestión de riesgos, realizar cambios organizacionales, ajustar políticas, analizar datos, co-crear y experimentar nuevos escenarios, así como realizar revisiones prospectivas y retrospectivas de los sub-diagnósticos pre y post implementación.

Modalidad:

Presencial y/o virtual según plan de trabajo organizado en conjunto con la empresa.

Eje temático para la alta dirección:

SESIÓN 1: Socialización de los resultados del nivel de desempeño, plan de acción, definir las hipótesis de negocio y los indicadores, contextualizar los ejes temáticos que se van a desarrollar de acuerdo con el programa inteligencia emocional.

SESIÓN 2: Acciones prácticas para vincular y articular el ajuste en los procesos, procedimientos y tareas que sean aplicables de acuerdo con el programa que se va a implementar. Así mismo se establecerán los compromisos, responsabilidades y la ruta de tiempo en el que realizarán las acciones.

SESIÓN 3: Fortalecimiento de competencias para la alta dirección en la toma de decisiones, comunicación con sus equipos, y otras competencias que sean necesarias a fortalecer en la alta dirección.

REQUISITOS MÍNIMOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS PARA LA MEJORA CONTINUA DE CONDICIONES ORGANIZACIONALES

Requisitos mínimos legales para la implementación del programa	Otros requisitos para la mejora continua de las condiciones organizacionales
1. Acción organizacional: Asistencia psicosocial, acompañamiento y entrenamiento de la gestión emocional.	1. Acción organizacional: Escuela de formación familiar INTELMO.
2. Acción organizacional: Capítulo de corresponsabilidad emocional.	2. Acción organizacional: Evaluación del desempeño emocional.
3. Acción organizacional: Brigadistas emocionales.	3. Acción organizacional: Emotional Time Out.
4. Acción organizacional: Tamizaje de seguridad emocional / Coeficiente emocional.	4. Acción organizacional: Decálogo de las emociones.
5. Acción organizacional: Ruta de la gestión de crisis emocional.	5. Acción organizacional: Acto restaurativo.

A continuación, se describe con detalle cada uno de los requisitos mínimos, así como los requisitos para la mejora continua de las condiciones organizacionales.

REQUISITOS MÍNIMOS LEGALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

1. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Asistencia psicológica, acompañamiento y entrenamiento de la gestión emocional):

Esta herramienta es esencial en los contextos laborales y organizacionales, ya que responde a las necesidades y realidades manifestadas en las empresas o entidades. La atención psicológica se convierte en un recurso de gran relevancia, permitiendo adelantar acciones de prevención y promoción, además de labores de monitoreo y seguimiento que representan un proceso complementario.

Para este programa, se plantea el fortalecimiento e inclusión del acompañamiento psicológico como una estrategia orientada a permitir que los trabajadores o funcionarios logren establecer un estado de sincronidad o armonía con su componente emocional. Esto se reflejará en la sana convivencia, el crecimiento y desarrollo personal, la productividad y la capacidad de gestionar sus emociones, permitiendo un abordaje asertivo y óptimo de las diferentes circunstancias y eventos adversos, y protegiendo la integridad individual y colectiva.

El proceso de abordaje a través de la atención psicológica se determina de la siguiente manera:

- **Activación de Emotional Time Out, semi estructural y estructural:** Cuando se active el “tiempo fuera” por cualquiera de estas opciones, el trabajador o funcionario, además de recibir la atención en crisis y la contención necesaria frente a su estado emocional, será incluido/a en el programa de inteligencia emocional, componente de entrenamiento en gestión e inteligencia emocional. La duración estará determinada por las sesiones que considere el profesional y el avance evidenciado. (Es importante aclarar que la empresa no realiza acompañamiento terapéutico, sino acciones de contención emocional).

- **Resultados del tamizaje de inteligencia emocional / Coeficiente emocional:** Los resultados obtenidos del tamizaje de inteligencia emocional permitirán identificar a los trabajadores o funcionarios que requieren acompañamiento y entrenamiento en inteligencia emocional, quienes serán incluidos en el programa.

- **Reporte de un superior y/o jefe inmediato:** Los superiores o jefes pueden reportar a un trabajador o funcionario que presente dificultades en la gestión adecuada de sus emociones, lo que interfiera en su rendimiento, productividad, sana convivencia o salud mental.

- **Solicitud del trabajador o funcionario:** El ingreso al proceso de acompañamiento y entrenamiento emocional puede darse por solicitud del trabajador o funcionario, quien identifica en su

conducta y acciones dificultades asociadas a su capacidad de gestión y control de sus emociones, lo que genera afectaciones en las diferentes esferas.

• **Resultados de la evaluación de desempeño emocional:**

Otra forma de ingreso al proceso de acompañamiento y entrenamiento emocional está determinada por los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño emocional, calificación que permite evidenciar a trabajadores o funcionarios con problemas o dificultades en la gestión de sus emociones.

NOTA: Esta gestión organizacional puede ser realizada por trabajadores que hayan sido formados como brigadistas emocionales, (Curso de 24 horas con el cual que cuenta la ARL POSITIVA) para sus empresas afiliadas.



2. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Capítulo de corresponsabilidad emocional):

Con el objetivo de proporcionar herramientas y fortalecer la capacidad de respuesta organizacional, tanto a nivel normativo como disciplinario, se crea esta herramienta como recurso de actuación. Esto permitirá a las entidades o empresas definir y establecer las acciones y procedimientos necesarios en situaciones donde los trabajadores o funcionarios lleven a cabo conductas que coarcten o atenten contra la integridad psicológica y emocional de un compañero de trabajo, superior o subordinado. Además, busca prevenir la interferencia con el sano desarrollo emocional de las personas como consecuencia de la falta de empatía e inteligencia emocional (conciencia emocional).

Por tanto, como medida correctiva y preventiva, se diseña un capítulo exclusivo para su inclusión en el reglamento interno de trabajo. En este se establecen las actuaciones que estarán sujetas a la apertura de procesos disciplinarios por incumplimiento del marco normativo. La empresa se reserva el derecho de establecer las medidas necesarias de conformidad con la normativa legal y las políticas y procesos internos, sin vulnerar los derechos fundamentales, pero garantizando los derechos de funcionarios y trabajadores. Este capítulo se denomina corresponsabilidad emocional.

A continuación, se presentan las actuaciones, conductas y comportamientos que constituyen una violación y falta grave del reglamento interno, por considerarse un riesgo para la salud mental y emocional de las personas.

• **Capítulo de corresponsabilidad emocional y prohibiciones:**

- Se prohíbe hacer comentarios en contra de un compañero de trabajo, subordinado o superior, cuya intencionalidad esté orientada a generar daño, deterioro y afectación de su imagen personal y concepto colectivo.
- Realizar burlas, comentarios hostiles o exposiciones públicas basadas en características físicas, personales, sociales, familiares, políticas, económicas o religiosas.
- Agredir verbal y psicológicamente a un par, subordinado o superior mediante términos discriminatorios o denigrantes, gritos, amenazas, imitaciones, apodos, entre otras acciones que afecten la salud mental de otra persona.
- Asumir una actitud provocativa y abusiva hacia otra persona sin motivo alguno, lo que puede afectar su estado mental y emocional.
- Aprovecharse de la nobleza y buenas intenciones de un par, subordinado o superior, considerándolo como un factor de vulnerabilidad para ejercer dominio y/o supremacía.
- Hacer alusión pública a eventos privados y personales que generen vulnerabilidad y pongan en riesgo la integridad de otra persona.

- Generar un ambiente hostil y tenso que cause malestar a una o varias personas a través de la agitación de masas o colectiva.
- Mostrar indolencia y crueldad frente a eventos o circunstancias dolorosas vividas por un par, subordinado o superior, utilizando la situación como objeto de burla y cuestionamiento.
- Realizar cualquier acto de agresión física, verbal o psicológica hacia un compañero/a de trabajo.
- Cohesionar a otra persona frente a la expresión de emociones y sentimientos, haciendo comentarios inapropiados o sin mostrar ningún tipo de empatía, generando burlas.



- No hacer uso de los servicios de asistencia y acompañamiento psicológico proporcionados por la empresa, ocasionando perjuicio al bienestar de los demás como consecuencia de actuaciones indebidas.

- Ignorar las recomendaciones, acciones correctivas y de mejora sugeridas por un superior o profesional con función asistencial.

- Utilizar un estilo de comunicación agresivo, hostil y carente de solidaridad con los pares, subordinados o superiores.

- No asistir a las consultas programadas de atención psicosocial o entrenamiento individual.

- Ocultar información relacionada con el estado real de la salud mental y emocional propio o de otra persona, lo que represente un riesgo individual o colectivo.

- Usar fotos o vídeos para hacer bromas o ridiculizar a otra persona (par, subordinado o superior).

Nota: Cada empresa o entidad tiene la libertad de adoptar y adaptar los literales sugeridos, así como la definición de la magnitud y naturaleza de la falta (grave, muy grave y gravísima) de acuerdo con la dinámica organizacional, políticas y parámetros establecidos. Asimismo, las prohibiciones propuestas pueden es-

tar armonizadas y soportadas desde el establecimiento de la política de salud mental y la Ley 1616 de 2013.

3. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Brigadistas emocionales):

La implementación y fortalecimiento de los grupos de apoyo en las empresas o entidades se hace cada vez más necesario, considerando las problemáticas y demandas de orden mental, emocional y psicológico. El propósito es lograr una atención oportuna y ampliar el campo de acción en el contexto laboral. Hablar de salud mental en las organizaciones representa hoy una prioridad de primer nivel, debido al impacto que genera en las dinámicas laborales y en la funcionalidad personal, individual y social.

Por tal motivo, se diseñan e incluyen en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” a los brigadistas emocionales, como un grupo de apoyo con preparación y entrenamiento en primeros auxilios psicológicos, medidas de contención emocional, atención en crisis, principios básicos de persuasión psicológica, catarsis y establecimiento de anclajes emocionales. Es importante tener en cuenta que la ARL POSITIVA cuenta actualmente con un programa para la formación de brigadistas emocionales, presencial o virtual, el cual consta de 24 horas.

- **Funciones de los brigadistas emocionales:** A continuación, se presentan las funciones asociadas al grupo de apoyo de atención breve y urgencias de los brigadistas emocionales:

- Realizar vigilancia permanente del personal perteneciente al área de trabajo designada para la identificación de signos de alarma.
- Adelantar acciones de promoción de la inteligencia emocional y prevención de episodios de crisis y descompensación emocional.
- Llevar a cabo la mediación y gestión de los conflictos que se presenten en las instalaciones de la entidad.
- Velar por la activación del Emotional Time Out cuando sea necesario o la situación lo amerite, de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Apoyar en la aplicación de los tamizajes de seguridad o coeficiente emocional.
- Llevar a cabo jornadas y campañas de promoción y prevención para el fortalecimiento o incremento del coeficiente emocional en los trabajadores o funcionarios adscritos a la empresa o entidad.
- Apoyar en el funcionamiento de la escuela de formación familiar INTELMO (inteligencia emocional) descrita en la acción organizacional No. 6.

- Realizar las llamadas de seguimiento contempladas como fase final del proceso de formación familiar de la escuela INTELMO (inteligencia emocional).
- Brindar atención en crisis y soporte emocional mediante la aplicación de técnicas de contención emocional y primeros auxilios psicológicos, para el restablecimiento del equilibrio emocional.
- Derivar a los trabajadores o funcionarios con necesidades de orden psicológico y emocional al profesional en psicología de la empresa o entidad, presentando un informe resultante de la atención en crisis.
- Participar de manera permanente y continua en los procesos de capacitación y formación en principios básicos de psicología, para el fortalecimiento de competencias como brigadistas emocionales.
- Portar de manera permanente el distintivo de brigadistas emocionales, para permitir la identificación por parte de los funcionarios y trabajadores.
- Garantizar la confidencialidad en el manejo y uso de la información resultante de la atención en crisis y la aplicación de primeros auxilios psicológicos.

- Apoyar en el diseño e implementación de estrategias para la celebración de la semana de la salud, en el componente de salud mental, prevención de factores de riesgo psicosocial e inteligencia emocional.
- Asistir de manera periódica a evaluaciones y seguimientos psicológicos como medida preventiva de monitoreo de la salud mental.
- Participar en el comité de brigadistas emocionales de acuerdo con la periodicidad definida por la empresa o entidad.
- Entre otras responsabilidades propias de sus funciones.

• **Criterios de selección de los brigadistas emocionales:**

A continuación, se presentan los criterios de selección definidos para la conformación del grupo de apoyo:

- Poseer entrenamiento en primeros auxilios psicológicos y contención emocional.
- Obtener una calificación alta en el test de inteligencia emocional de Daniel Goleman, de acuerdo con los criterios de calificación de la prueba.
- Contar con una valoración y/o evaluación psicológica donde se emita un concepto favorable respecto al estado de la salud

mental, emocional y capacidad para gestionar emociones.

- Manejo de la información y confidencialidad.
- Entrenamiento en manejo y gestión de conflictos.
- Participación en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” de la estrategia “POSITIVAMENTE MÁS”.
- Llevar como mínimo un año de antigüedad en la empresa o entidad.
- Certificación del Curso de 50 horas o actualización de 20 horas SG-SST.
- No poseer llamados de atención o procesos disciplinarios.
- Obtener una calificación óptima en la evaluación del desempeño emocional.
- No estar diagnosticado/a con patologías de orden mental o emocional.
- No presentar consumo de sustancias psicoactivas u otras adicciones.
- Tener habilidades relacionadas con empatía, comunicación asertiva y buenas relaciones interpersonales.

- Entre otras consideradas necesarias por la organización.

• **Acciones y requisitos administrativos de los brigadistas emocionales:** En el siguiente apartado se dan a conocer las acciones o requisitos administrativos para los brigadistas emocionales:

- Formalización y firma de un acuerdo de confidencialidad.
- Celebración de un contrato de responsabilidad, manejo y confianza.
- Otro sí al contrato inicialmente celebrado, donde se establecen las funciones complementarias como brigadista emocional.
- Inclusión de las funciones como brigadista emocional en el manual de funciones del cargo desempeñado, por decreto o acuerdo firmado entre las partes.
- Inducción de brigadistas emocionales por parte de un profesional en psicología especialista en SST.

• **Responsabilidades del empleador y del grupo de apoyo de los brigadistas emocionales:**

- Suministrar los recursos necesarios para llevar a cabo las funciones conferidas a los brigadistas emocionales.
- Establecer cronograma y plan de trabajo para garantizar el óptimo desempeño en las funciones propias del cargo de contratación y funciones como brigadista emocional.
- Disponer de un brigadista emocional por cada 50 trabajadores o funcionarios en cada turno de trabajo, a través de programación previamente establecida.
- Programar de manera permanente y continua capacitación y entrenamiento para los brigadistas emocionales.
- Proporcionar el distintivo definido por la empresa o entidad para la identificación de los brigadistas emocionales.
- Garantizar el adecuado funcionamiento de la brigada emocional.
- Definir un coordinador de la brigada emocional (psicólogo especialista en SST), propio o por contratación externa.
- Proporcionar el tiempo para la celebración del comité de brigadistas emocionales.

- Beneficios de los brigadistas emocionales:
- Certificación expedida por la empresa o entidad donde se reconozca como brigadista emocional.
- Aumento salarial, ya sea prestacional (ajuste salarial) o no prestacional (bonificación).
- Adicional a los días de descanso normativos (día de la familia) y a los definidos por la empresa o entidad, los brigadistas emocionales tendrán un día adicional al año por riesgo psicosocial (demandas emocionales).

• **Comité de los brigadistas emocionales:** Se celebrará un comité bimensual, con duración de 1 hora, donde participarán los siguientes actores:

- Brigadistas emocionales.
- Responsable del SG-SST.
- Líder de talento humano.
- Gerencia.
- Líder de gestión del riesgo psicosocial.
- Entre otros que considere la empresa o entidad.

4. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Tamizaje de seguridad emocional / Coeficiente emocional):

Esta acción hace referencia a la adopción del instrumento de Daniel Goleman, cuyo objetivo es medir la inteligencia o coeficiente emocional. Esta prueba ha sido incluida en las herramientas definidas para este programa como una competencia organizacional que permitirá a las empresas o entidades realizar tamizajes y monitoreo del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores o funcionarios. Revisar Anexo VI: Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman.

Considerando esta acción como una estrategia para ajustar, desarrollar y diseñar programas de atención e intervención orientados al fortalecimiento o instauración de la inteligencia emocional en los equipos de trabajo, se destaca como una competencia transversal relacionada con todas las esferas de interacción. Asimismo, representa una medida de promoción y prevención de la salud mental en los contextos laborales e intervención en los factores de riesgo psicosocial.

A continuación, se presentan los momentos en los cuales se puede realizar el tamizaje de seguridad emocional / coeficiente emocional, de acuerdo con los procesos existentes en la administración del talento humano en la empresa o entidad, para garantizar impacto y resultados tangibles:

• **Proceso de selección:** Los procesos de selección se encuentran entre las acciones de mayor importancia a nivel organizacional, ya que son la fuente principal para garantizar la con-

tratación de personal idóneo, ajustado a las necesidades del puesto de trabajo. Estas necesidades no solo están centradas en el conocimiento o formación para desempeñar determinadas funciones, sino que también requieren habilidades, competencias y recursos emocionales y psicológicos que permitan la sincronización y armonización entre el saber y el actuar, la cognición y la emoción. Esto es fundamental para alcanzar éxito, crecimiento, productividad, disminución de los índices de rotación de personal y costos asociados a la contratación, optimización del recurso y prevención respecto a los riesgos de una vinculación laboral equivocada.

• **Procesos de ascenso laboral:** El programa de ascenso definido por la entidad o empresa requiere herramientas que permitan la medición de competencias, habilidades, actitudes y recursos emocionales y psicológicos necesarios para cumplir con las características y exigencias de un nuevo cargo. Es importante considerar que, aunque el desarrollo de habilidades determinadas por la experiencia permite alcanzar un nivel significativo de experticia frente a una tarea o función, uno de los errores comunes en las empresas es no tomar en cuenta otros aspectos estructurales y esenciales.

El éxito y adaptación al nuevo puesto no solo dependen del título o experticia, sino también de las fortalezas y herramientas emocionales y psicológicas que favorezcan momentos de alta demanda emocional (tolerancia a la frustración, trabajo bajo presión, gestión del estrés, capacidad para tomar decisiones, gestión adecuada de las emociones, entre otras). Todas estas habilidades es-

tán inmersas en la inteligencia emocional, componente indispensable para garantizar el éxito y cumplir con las expectativas. Por lo tanto, se considera una acción asertiva, preventiva y de seguridad la inclusión de la prueba de seguridad emocional como predictor e instrumento de evaluación que permita dilucidar las competencias emocionales existentes y evaluar el nivel de preparación para desempeñar un determinado cargo a través de un proceso de ascenso.

• **Evaluaciones periódicas:** Desde el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en cumplimiento con el marco normativo, se llevan a cabo evaluaciones ocupacionales periódicas para conocer las condiciones de salud de los trabajadores o funcionarios, lo que permite tomar decisiones a nivel de promoción, prevención y vigilancia. Como acción complementaria, se propone la inclusión de la valoración y/o evaluación de



la inteligencia emocional mediante la aplicación de la prueba, para identificar las necesidades existentes en la población a nivel de salud mental y emocional, como factores de sostenimiento o deterioro de la salud física. Esto permitirá direccionar las medidas de intervención y atención requeridas para la gestión oportuna de los factores de riesgo psicosocial.

5. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Ruta de la gestión de crisis emocional):

Esta herramienta ha sido diseñada para proporcionar a los trabajadores y funcionarios los recursos y estrategias necesarios para afrontar un episodio de demanda o crisis emocional de manera asertiva. Las acciones preventivas ayudarán a evitar desenlaces con un gran impacto en la salud mental, tanto a nivel individual como colectivo. Esta ruta ayuda a identificar los signos de alarma y alerta frente a un posible estado de desequilibrio, así como los factores desencadenantes, considerando los puntos de vulnerabilidad.

Implementar una ruta de gestión de crisis emocional en una empresa implica desarrollar un plan estructurado para manejar y mitigar el impacto de situaciones que afectan el bienestar emocional de los empleados. Este es un modelo de procedimiento detallado para manejar crisis emocionales en los trabajadores, cubriendo identificación, notificación, intervención y seguimiento:

Identificación de la crisis emocional:

• Formación y sensibilización:

- **Capacitación del personal:** Capacita a todos los empleados y supervisores en la identificación de signos de crisis emocional, como cambios en el comportamiento, bajo rendimiento, aislamiento o señales de angustia emocional. A través de los ciclos de formación, los trabajadores podrán fortalecer estrategias para identificar signos de crisis emocional.

• Observación activa:

- **Monitoreo regular:** Los supervisores y compañeros deben estar atentos a comportamientos inusuales o signos de estrés emocional en el lugar de trabajo.
- **Diálogo y expresión de emociones:** Fomenta un ambiente en el que los empleados se sientan cómodos hablando sobre sus problemas emocionales.



• Autoevaluación:

- **Herramientas de autoevaluación:** Ofrece herramientas y cuestionarios para que los empleados puedan autoevaluar su estado emocional y buscar ayuda si es necesario. Recordemos que la ARL POSITIVA cuenta con herramientas de tamizaje para cada programa. En este caso, hay una herramienta de evaluación que permite conocer competencias asociadas a la inteligencia emocional. O si así lo consideran también se podrá encontrar un instrumento de tamizaje en los anexos a este documento para aplicar de forma manual a los trabajadores.

Notificación de la crisis:

• Establecimiento de canales de comunicación:

- **Líneas de comunicación abierta:** Crea canales de comunicación confidenciales donde los empleados puedan reportar problemas emocionales sin temor a represalias (ej., línea directa, correo electrónico seguro, reuniones privadas).

• Protocolo de notificación:

- **Informar al supervisor o responsable de recursos humanos:** Una vez identificado un problema, el empleado o su supervisor debe notificar a Recursos Humanos o al equipo de gestión de crisis, siguiendo el protocolo establecido.
- **Documentación de la notificación:** Registra la notificación y la información relevante para asegurar un seguimiento adecuado.

Intervención:

• Evaluación inmediata:

- **Reunión de evaluación:** Organiza una reunión con el empleado afectado para evaluar la situación y ofrecer apoyo inmediato. Asegúrate de que la conversación sea confidencial y empática.

- **Determinar el nivel de Intervención:** Evalúa la gravedad de la crisis y determina el tipo de intervención necesaria (ej., asesoramiento, tiempo libre, ajustes en el trabajo).

• Plan de acción:

- **Desarrollar un plan de acción personalizado:** Trabaja con el empleado para desarrollar un plan de acción que aborde sus necesidades específicas. Esto puede incluir apoyo emocional, cambios en el horario o derivación a profesionales de salud mental.

- **Implementación de ajustes:** Realiza ajustes temporales en el entorno laboral o las responsabilidades del empleado según lo acordado en el plan de acción.

• Derivación a profesionales:

- **Acceso a recursos externos:** Facilita el acceso a servicios de consejería, terapeutas o programas de asistencia al empleado (EAP) si es necesario. La ARL POSITIVA cuenta con un recurso que permite derivar a estos trabajadores para identificar, mediante una prueba de tamizaje, su nivel de afectación emocional y contar con atención en tele-psicología.

- **Seguimiento de referencias:** Asegúrate de que el empleado reciba el apoyo externo adecuado y realiza un seguimiento del proceso.

Seguimiento:

- **Evaluación continua:**

- **Reuniones de seguimiento:** Programa reuniones regulares con el empleado para revisar su progreso, ajustar el plan de acción según sea necesario y asegurarte de que el apoyo ofrecido sigue siendo adecuado.

- **Monitoreo del bienestar:** Evalúa el impacto de la intervención en el bienestar emocional del empleado y en su rendimiento laboral.

- **Apoyo continuo:**

- **Ofrecer apoyo proactivo:** Continúa ofreciendo recursos de apoyo y fomentando una cultura de bienestar emocional en el lugar de trabajo. Recordemos que la ARL POSITIVA cuenta con recursos de bienestar integral para los trabajadores (yoga, meditación, mindfulness, tele-psicología), entre otros.

- **Revisión de políticas:** Revisa y actualiza las políticas y procedimientos de gestión de crisis emocionales basándote en las experiencias y el feedback recibido.

- **Evaluación de la crisis:**

- **Análisis postcrisis:** Una vez que la crisis se haya gestionado adecuadamente, realiza un análisis para identificar lecciones aprendidas y áreas de mejora en el procedimiento.

- **Informar a la empresa:** Si es pertinente y con la debida confidencialidad, comparte las lecciones aprendidas y ajusta las políticas generales para mejorar la gestión de futuras crisis emocionales.

Implementar este procedimiento ayudará a la empresa a manejar las crisis emocionales de manera efectiva y a proporcionar un entorno de apoyo y resiliencia para sus empleados.

REQUISITOS PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS CONDICIONES ORGANIZACIONALES

1. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Escuela de formación familiar INTELMO):

Esta estrategia tiene como objetivo abordar una de las esferas más importantes y significativas del ser humano: la familia. Se reconoce que el funcionamiento y las características de la dinámica familiar influyen en gran medida en las diferentes actuaciones de una persona en todas las esferas de interacción.

La productividad laboral es una consecuencia del bienestar generado dentro de las empresas o entidades y, en gran medida, de la

calidad de las relaciones familiares. Esto se debe a que las dinámicas familiares influyen directamente en los componentes emocionales de cada individuo. Por tanto, una forma de garantizar el éxito laboral, la sana convivencia y la productividad es lograr un equilibrio dentro de las familias como factor determinante. Aunque las dinámicas familiares están sujetas a la libertad de estructuración, las organizaciones pueden proporcionar herramientas e insumos para promover ambientes familiares saludables orientados hacia la promoción de la salud mental y la capacidad para gestionar emociones, que son elementos clave para la conservación y preservación del bienestar.



La escuela de formación familiar INTELMO es una iniciativa de la ARL POSITIVA que pretende involucrar a las familias en acciones de intervención, promoción y prevención con el objetivo de impactar en factores extralaborales en el marco de la prevención de riesgos psicosociales, la promoción de la salud mental y la generación de bienestar. Para esta iniciativa, la empresa debe contar con un profesional en psicología a cargo del proceso, ya sea interno o externo.

• **Dinámica de funcionamiento:** La escuela de formación familiar INTELMO incluye a todas las familias, independientemente de su estructura, conformación y tipología familiar. Su funcionamiento se determina mediante la celebración de un encuentro en el que participarán las familias, ya sea en modalidad virtual o presencial (preferiblemente presencial). De acuerdo con la dimensión de la empresa, se conformarán grupos de menos de 50 participantes en modalidad presencial. Si se desarrolla bajo modalidad virtual, no existen restricciones en el número de asistentes. Cada sesión estará orientada bajo un enfoque vivencial y de catarsis emocional, promoviendo la acción participativa.

• **Periodicidad y duración de las sesiones:** Se sugiere llevar a cabo una sesión mensual, con una duración de 2 horas. La periodicidad y duración de las sesiones pueden ajustarse según la dinámica organizacional y las decisiones gerenciales y/o administrativas.

• **Población:** La escuela de formación familiar INTELMO está dirigida a los miembros de la familia mayores de 16 años. Solo involucra al núcleo familiar, entendido como las personas que cohabitan en el mismo lugar de residencia y mantienen una relación económica, emocional y psicológica directa entre sí.

Temáticas sugeridas:

• Sesión 1:

- Bienvenida y actividad de presentación.
- Presentación de la estrategia.
- **Conceptualización y contextualización:** Inteligencia emocional e importancia de la familia.
- **Tamizaje psicológico:** Inteligencia emocional / Coeficiente intelectual.
- **Ejercicio práctico:** Significado de la familia.
- **Cierre de sesión:** Círculo de experiencias y retroalimentación.
- **Ejercicio post sesión:** Un poco de empatía.

• Sesión 2:

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- **Ejercicio de apertura:** Abordaje del ejercicio post sesión.
- **Conceptualización:** Las emociones, reconocimiento e identificación.
- **Ejercicio práctico:** Introspección dirigida / Conectando con mis emociones.
- **Cierre de sesión:** Experiencia y retroalimentación.
- **Ejercicio post sesión:** ¿Con qué acciones afecto a mi familia?

• Sesión 3:

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- **Ejercicio de apertura:** Abordaje del ejercicio post sesión.
- Conceptualización: Significado y consecuencia de las emociones.
- **Ejercicio práctico - Juego de roles:** Situaciones familiares / Las dos caras.
- **Cierre de sesión:** Experiencia y retroalimentación.
- **Ejercicio post sesión:** Lo que debo transformar.

• Sesión 4:

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- **Ejercicio de apertura:** Abordaje del ejercicio post sesión.
- **Conceptualización:** Ruta de gestión emocional.
- **Ejercicio práctico:** Practicando la gestión emocional / Socialización.
- **Cierre de sesión:** Experiencia y retroalimentación.
- **Ejercicio post sesión - Gestionando mis emociones:** Ruta de gestión emocional en la cotidianidad.

• Sesión 5:

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- Ejercicio de apertura: Abordaje del ejercicio post sesión.
- Conceptualización: Comunicación y asertividad.
- Ejercicio práctico: Técnica proyectiva / ¿Qué y cómo me comunico?
- Cierre de sesión: Experiencia y retroalimentación.
- Ejercicio post sesión: Tomando conciencia de mi comunicación y asertividad.

• Sesión 6:

- Bienvenida y ronda de expresión emocional.
- **Ejercicio de apertura:** Abordaje del ejercicio post sesión.
- **Conceptualización:** Perdón, reconciliación y restauración.
- **Ejercicio práctico:** Restauración de vínculos.
- **Cierre de sesión:** Experiencia y retroalimentación.

• Sesión 7:

- Ceremonia de graduación.



Fase de seguimiento: Para la escuela de formación familiar INTELMO, se contempla una fase de seguimiento que incluye realizar una llamada mensual a las familias para identificar avances, estado actual de la dinámica familiar, cambios identificados, impacto del proceso de formación, resultados y dificultades presentes, entre otros aspectos. Esta fase comenzará al mes siguiente de la culminación del proceso de formación, que consta de 6 sesiones. Se realizarán 5 seguimientos, lo que corresponde a un lapso de 5 meses. Cada empresa o entidad tiene la libertad de definir la frecuencia y el número de seguimientos que realizará.



2. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Evaluación del desempeño emocional):

Esta herramienta está diseñada para fortalecer la capacidad de respuesta organizacional y promover la salud mental mediante la gestión adecuada y asertiva de las emociones. Esto permite el establecimiento de relaciones interpersonales saludables en el marco de la convivencia sana, el respeto por la dignidad humana, la salud psicosocial, la construcción social y el desarrollo individual y colectivo.

El mundo emocional, el componente que mayor conectividad tiene con la esencia del ser humano, define el protagonismo de la conciencia y la relación entre los sentimientos y emociones. Este componente es responsable de buenos actos y acciones, del reconocimiento de los derechos y necesidades del otro, la empatía, la solidaridad y el amor en su máxima expresión. Sin embargo, también se le atribuyen conductas nocivas y tóxicas, consecuencia de reacciones que surgen debido a un estado de predominancia emocional, donde el desborde emocional se transforma en una acción destructiva, carente de deseo de preservación, y conlleva resultados de gran impacto, en ocasiones irreparables.

Las problemáticas asociadas a las relaciones interpersonales, la convivencia y los fracasos son consecuencia de la incapacidad para establecer un filtro y gestionar adecuadamente las

emociones en el momento oportuno. Por ello, la ARL POSITIVA, reconociendo estas necesidades, proporciona a las empresas aliadas esta herramienta para contribuir a la salud mental desde la inteligencia emocional.

La evaluación del desempeño psicosocial es una adaptación de las herramientas de gestión estratégica utilizadas a nivel organizacional para medir el desempeño laboral, enfocándose en la planificación estratégica. Al igual que las evaluaciones de desempeño laboral, permite identificar la capacidad de respuesta de cada empleado en relación con las funciones inherentes a su cargo. Desde la evaluación del desempeño emocional, es posible realizar una evaluación mediante criterios previamente definidos para identificar las herramientas de afrontamiento con las que cuenta cada persona. Esto incluye el manejo adecuado de sus emociones en su cotidianidad laboral, en relación con el equipo de trabajo, los niveles de mando, el puesto de trabajo, las funciones y su propia existencia. Estos factores son determinantes para detectar el perfil y nivel de desempeño desde un componente emocional, que impactará positiva o negativamente en el desempeño y la productividad.

A través de la evaluación del desempeño emocional, las empresas tendrán a su disposición la información necesaria para orientar las acciones de promoción, prevención, capacitación y formación, en el marco de la promoción de la salud mental y el desarrollo de una competencia transversal tanto organizacional como humana, representada por la inteligencia emocional.

Esta estrategia está diseñada para que cada una de las partes (empresa o entidad, trabajador o funcionario) adelante, desde su rol y competencias, las acciones necesarias para la transformación y el establecimiento de medidas correctivas y/o de mejora. Un factor para resaltar es proporcionar a cada persona la oportunidad de autogestionar su desempeño emocional mediante los resultados alcanzados y los compromisos adquiridos, lo que permitirá tomar conciencia y cumplir con criterios que potenciarán el crecimiento en cada dimensión.

Los criterios de evaluación que conformarán la evaluación del desempeño emocional son los siguientes:



• **Calidad de las relaciones interpersonales:** Este criterio consiste en identificar el tipo de relación que el empleado establece con compañeros, equipo de trabajo y jefaturas, en relación con el respeto por la diferencia, el reconocimiento de la dignidad humana, el buen trato, los estilos de comunicación, el trabajo en equipo, la empatía, entre otros componentes que representen el tipo de vínculo que se establece en el contexto laboral.

• **Reacción a la crítica:** Este criterio está relacionado con la capacidad de cada trabajador para reconocer sus errores, limitaciones y aspectos a desarrollar; la conducta subsiguiente a una



acción correctiva y la necesidad de mejora; la capacidad para aceptar recomendaciones, sugerencias y llamados de atención como oportunidades de crecimiento laboral y personal. Esto incluye la presencia de objetividad sin transgredir las barreras entre los componentes laboral y personal, entendiendo que todo forma parte del proceso de mejora continua y desarrollo.

• **Tolerancia a la frustración:** Este criterio evalúa la capacidad de cada trabajador para afrontar y enfrentar situaciones de crisis y fracasos; la disparidad entre las expectativas y el resultado final; y entender que las acciones forman parte de un proceso de construcción. Este criterio está estrechamente ligado a la paciencia, la perseverancia y la resiliencia, ya que representa la posibilidad de fortalecer y perfeccionar estrategias, técnicas y métodos. Se trata de interpretar positivamente las aparentes derrotas como estados parciales que presentan la opción de transformación, sin una concepción determinista.

• **Capacidad resolutoria:** Este criterio evalúa las competencias y habilidades en relación con la gestión y resolución de conflictos; la capacidad del trabajador para afrontar eventos de confrontación o diferencias conceptuales; identificar la complementariedad en la diferencia; comprender la diferencia entre diversidad cognoscitiva y conflicto; y reconocer perspectivas, realidades y concepciones que permitan la construcción colectiva y la contemplación del gana-gana.

- **Relación personal (Yoica):** Este criterio está asociado a la relación existente entre cada persona y su ser interior, su “yo” (el ser interior). Incluye consideraciones como autoestima, confianza, reconocimiento, aceptación, seguridad y capacidad para tomar decisiones, entre otros atributos. Esta relación construida con el “yo” puede potenciar u obstaculizar el desempeño emocional.

- **Comunicación y asertividad:** Este criterio se refiere a cómo cada trabajador se comunica con su entorno, incluyendo compañeros, equipos de trabajo y superiores. Evalúa los estilos de comunicación utilizados y su asociación con la asertividad, que implica expresar ideas, pensamientos, acciones y sentimientos desde la empatía, la solidaridad y el respeto por los demás, sin generar afectación o atentar contra el bienestar y la integridad física o psicológica de los demás.

- **Resiliencia y perseverancia:** Esta habilidad o competencia está estrechamente relacionada con la inteligencia emocional. Se refiere a la capacidad de sobreponerse a eventos críticos que comprometen proyectos, metas y expectativas. A pesar del impacto generado, la persona logra continuar y restablecer su energía, no pierde de vista sus metas, entiende que cada momento puede transformarse en un aprendizaje y que cada situación tiene inherente una necesidad de cambio. La resiliencia y perseverancia implican entender el lenguaje de

la vida y de las circunstancias mediante una mirada de superación, permanecer con firmeza y defender los ideales sin darse por vencido ante situaciones adversas. En el Anexo VII de este documento, podrá encontrar un modelo de evaluación de desempeño emocional, el cual puede ser adaptado a las necesidades de cada organización.

3. ACCIÓN ORGANIZACIONAL - EMOTIONAL TIME OUT:

La estrategia de “tiempo fuera emocional” representa una herramienta funcional para los trabajadores o empleados. Responde a una acción preventiva y técnica de contención frente a eventos o episodios de predominancia emocional. Su objetivo es gestionar de manera adecuada y asertiva una situación particular de tensión o demanda emocional que genere malestar, indisposición o ponga en riesgo la seguridad emocional tanto individual como colectiva.

Procedimiento para el Emotional Time Out:

- **Identificación del estímulo:** El trabajador o funcionario identifica el estímulo que genera el estado de tensión y/o afectación emocional.

- **Nivel de riesgo:** El empleado o funcionario determina el nivel de riesgo que representa el estímulo previamente identificado, según el impacto y la magnitud del compromiso emocional presente o potencial. Este nivel estará definido por la capacidad de gestión (manejo o control) del evento o situación.

• **Evaluación de herramientas de afrontamiento:** El funcionario o trabajador, según la magnitud y nivel definido, identifica si cuenta con las herramientas necesarias para garantizar una actuación asertiva o si requiere apoyo, acompañamiento y activación del Emotional Time Out.

• **Activación del Emotional Time Out:** Para la activación del tiempo fuera emocional, se disponen de tres vías que marcan actuaciones diversas, según el nivel de riesgo definido previamente:

- **Activación por evento funcional:** El evento funcional hace referencia a situaciones cotidianas que generan un impacto emocional leve o de primer nivel. Estas están asociadas a factores ambientales o relacionales que representan un evento transitorio. En este caso, el funcionario o trabajador activa el Emotional Time Out y, por un lapso de 5 a 10 minutos, se desconecta del contexto. El propósito es generar un corte respecto al contacto directo con el factor desencadenante, realizar un cambio de actividad o tomar un período de descanso que permita una oxigenación neurológica.

- **Activación por evento semi estructural:** Este tipo de activación está relacionada con la presencia o vivencia de eventos cuya génesis se centra en aspectos que comprometen la esfera personal, laboral y familiar, con un impacto que se ubica en

una escala intermedia o de segundo nivel. Esto puede ser determinado por desacuerdos, discusiones, frustraciones, llamados de atención, presión social o laboral, ausencia de recursos, estrés, cambios en el estado de ánimo motivados e inmotivados, y sensación de fracaso frente a metas, actividades o funciones. En este caso, se procede con la activación del Emotional Time Out según los protocolos establecidos.

En este caso, el trabajador o funcionario activa el Emotional Time Out, lo que implica desconectarse del contexto laboral inmediato durante unos instantes, aproximadamente entre 25 y 30 minutos, tras informar previamente a su jefe o supervisor. Durante este tiempo fuera, se aparta de su puesto de trabajo y busca atención por parte del profesional en psicología adscrito a la empresa o entidad. Este profesional realizará primeros auxilios psicológicos y contención emocional con el objetivo de disminuir los niveles de tensión y lograr un estado de equilibrio y estabilización emocional.

En caso de que la empresa o entidad no cuente con un profesional en psicología, el proceso de acompañamiento y contención puede ser llevado a cabo por una persona preparada y entrenada en primeros auxilios psicológicos, como los brigadistas emocionales.

- **Activación por evento estructural:** Esta activación se refiere a la vivencia de un evento, suceso o situación que compromete las diferentes esferas del ser humano con una escala de afectación grave o de tercer nivel. Esto genera un alto grado de impacto emocional que sobrepasa la capacidad de respuesta del trabajador o funcionario, ocasionando en algunos casos un desborde emocional con diversas manifestaciones como llanto, respuestas físicas y verbales, dificultad en el control de impulsos y agitación fisiológica, entre otras. El desencadenante está determinado por la presencia de un estímulo que representa amenaza y riesgo para la persona, lo que conlleva a asumir una reacción defensiva. En este caso, la activación del Emotional Time Out puede ser realizada directamente por la persona implicada o por un tercero, como un par, subordinado o superior.

Las acciones contempladas dentro de la activación por evento estructural implican, en primera instancia, que la persona se retire de su puesto de trabajo y sea dirigida al área asistencial de psicología o a quien haga sus veces, para recibir atención en crisis, primeros auxilios psicológicos y contención emocional. Una vez que la persona haya restablecido su equilibrio emocional, iniciará un proceso de entrenamiento individual y asistencia psicológica para la gestión de emociones y el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Nota: En la activación del Emotional Time Out por evento semi estructural y estructural, se puede complementar activando la ruta establecida por la ARL para la atención por tele-psicología. A continuación, se presenta la ruta:

GESTIÓN DEL PSICOBOX A POBLACIONES DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

Población del sistema de vigilancia epidemiológica GAPS 3 y 4 (Grupos de Acción Psicosocial)

1. Tele-psicología:

Con el fin de asegurar la gestión de las poblaciones objeto de vigilancia epidemiológica, se cuenta con la posibilidad de que los trabajadores que tengan un criterio de inclusión de acuerdo con la Resolución 2764, se capturen a través del psicobox, se evalúe su nivel de afectación a través del cuestionario de ansiedad de Goldberg y se deriven de manera automática a la plataforma de tele psicología con la que actualmente cuenta la ARL. Esta herramienta permite realizar un nivel de atención 1, 2 y 3 de acuerdo con los criterios de inclusión estipulados. La ARL por medio de tele-psicología realizará un acompañamiento y manejo de crisis a los trabajadores que tengan algún tipo de afectación emocional. La empresa deberá contar con un psicólogo especialista con licencia vigente quien podrá ingresar por la siguiente ruta a seguir:

Ingrese al psicobox: Ingrese a la plataforma psicobox.

Datos de acceso: Coloque los datos de acceso de acuerdo con el perfil asignado del psicólogo a cargo.

Descargue de plantilla: Por medio del psicobox, en la pestaña de vigilancia epidemiológica, captura de poblaciones, las empresas podrán descargar la plantilla para diligenciar todos los datos de las poblaciones que tienen alguna afectación emocional según criterios de la Resolución 2764 de 2022.

Cargue de poblaciones: Por medio del psicobox, en la pestaña vigilancia epidemiológica, captura de poblaciones, cargue de trabajadores, las empresas podrán cargar a la plataforma las poblaciones que cumplen con los criterios de inclusión.

Evaluación de afectación emocional: A partir del cargue de esta población, desde el psicobox se enviará al correo electrónico de los trabajadores el enlace para que cada trabajador diligencie la evaluación basada en la escala de ansiedad y depresión de Goldberg.

Consentimiento informado: Todas las evaluaciones incluyendo las que corresponden al sistema de vigilancia epidemiológica, cuentan con un consentimiento informado reiterando que dichas evaluaciones no constituyen un diagnóstico y hacen parte de las estrategias de promoción y prevención de la salud psicosocial y actividades de tamizaje.

Derivación a tele-psicología: Posterior al diligenciamiento de la evaluación por parte de la población, desde el psicobox se genera automáticamente la derivación de poblaciones a tele-psicología con los resultados individuales (para los niveles de atención correspondientes). Lo anterior con el fin de que el psicólogo a cargo del proceso de atención gestione la contención que corresponda de acuerdo con el nivel de afectación.

Resultados - Métricas y resultados en dos niveles: Un resultado empresarial y un resultado individual para el trabajador. (Este último se genera automáticamente para el trabajador cuando este termina de diligenciar el cuestionario), reiterando que esta evaluación no traduce un diagnóstico e informando el nivel de afectación emocional, sugiriendo algunas recomendaciones y recursos de apoyo

Retroalimentación por parte de tele-psicología: En aras de poder gestionar acciones en relación con variables o condiciones organizacionales que pueden estar generando riesgo psicosocial; los psicólogos a cargo del proceso de tele-psicología, realizarán una retroalimentación de las problemáticas identificadas a nivel general en esta población. Lo anterior teniendo en cuenta algunas categorías ya previamente establecidas como son: casos de acoso laboral, género y violencia laboral, liderazgo, relaciones interpersonales, claridad del rol, sobrecarga de trabajo, demandas del trabajo, entre otros.

4. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Decálogo de las emociones):

Esta acción organizacional fue diseñada con el propósito de proporcionar a las empresas o entidades una herramienta de uso en todos los niveles de la organización para la gestión asertiva de las emociones, basada en los principios de la inteligencia emocional. Deberá ser publicada en las diferentes áreas como una estrategia de intervención visual, cuya finalidad está orientada a lograr que los trabajadores o funcionarios tengan un contacto permanente con cada una de las acciones propuestas en el decálogo, facilitando su instauración y modificación de conductas mediante técnicas de programación neurolingüística. Revisar Anexo V: Decálogo de la gestión emocional.

Decálogo de las emociones:

- **Reconoce tus sentimientos y emociones:** Conéctate con lo que sientes.
- **Identifica el origen:** Ten claridad sobre a qué te estás enfrentando.
- **Evita luchar contra lo que sientes:** Luchar contra tus emociones solo genera frustración.
- **Expresa tus sentimientos y emociones:** No los reprimas ni los guardes.
- **Recuerda siempre lo importante:** Esto será tu principal soporte.
- **Rodéate de personas que te quieren:** Mantén cerca a quienes te apoyan.

Decálogo gestión emocional

- 1 Reconoce tus sentimientos y emociones, conéctate con lo que sientes
- 2 Identifica el origen para que puedas tener claro a qué te estás enfrentando
- 3 Evita luchar contra lo que estás sintiendo, eso sólo te hará sentir frustrado
- 4 Expresa tus sentimientos y emociones, evitar reprimirlos o guardarlos
- 5 Recuerda siempre lo importante, porque será tu principal soporte
- 6 Procura estar siempre rodeado de las personas que te quieren
- 7 Buscar ayuda no te hace más débil, es un acto de valentía
- 8 Intenta preservar lo que te genera bienestar
- 9 Enfócate en encontrar soluciones o alternativas
- 10 Reflexiona, aprende y reconoce tu esfuerzo

- **Buscar ayuda no te hace más débil:** Pedir apoyo es un acto de valentía.
- **Preserva lo que te genera bienestar:** Enfócate en lo que te hace sentir bien.
- **Busca soluciones o alternativas:** Enfócate en resolver, no en el problema.
- **Reflexiona, aprende y reconoce tu esfuerzo:** Valora tu crecimiento personal.



5. ACCIÓN ORGANIZACIONAL (Acto restaurativo):

Esta es una estrategia con una orientación psicoterapéutica, cuyo objetivo es proporcionar a los trabajadores o funcionarios la liberación colectiva de la tensión emocional a través de un acto simbólico y restaurativo. Este enfoque busca vencer los mecanismos y procesos represivos, representando una acción preventiva respecto a la generación de episodios de crisis emocional con elevados grados de impacto en dinámicas sociales, laborales y la esfera individual.

Propiciar un espacio reflexivo e introspectivo, de reparación y construcción de vínculos, es una forma de promover la salud mental al interior de las empresas y entidades. Esto se enmarca en la intervención en factores de riesgo psicosocial, con una proyección hacia la generación de bienestar y productividad.

El acto restaurativo consiste en un ritual que formará parte de la cultura organizacional, configurando un patrón de conducta colectivo y un código de lenguaje emocional, permitiendo la construcción de identidad como un elemento fundamental para el desarrollo.

La represión y las dificultades en la gestión de emociones y la oportuna reparación de los eventos generados en los contextos laborales representan una acción de condensación que conlleva al deterioro de las relaciones y la convivencia. Esto afecta directamente a la organización, ya que los eventos inconclusos crecerán de manera silenciosa, provocando estallidos impactantes a través de la presencia de factores desencadenantes que generan una descarga afectiva a gran escala.

• Instrucciones para el acto restaurativo:

Para el desarrollo del acto restaurativo, la empresa o entidad dispondrá de un periodo mensual de 1.5 horas.

- Los trabajadores o funcionarios estarán ubicados en un espacio o contexto abierto dentro de las instalaciones de la organización.
- Una vez en el sitio, cada participante dispondrá de una hoja de papel en la que deberá escribir aquello que durante el último mes ha representado una carga emocional (situaciones laborales, familiares, personales) y de lo cual se quiere desprender.
- Es importante contar con un facilitador para llevar a cabo el acto simbólico (psicólogo de la empresa o entidad, líder de recursos humanos y/o bienestar laboral).
- Posterior a que cada persona haya escrito en su respectiva hoja, el facilitador solicitará la conformación de un círculo.
- En el centro se dispondrá una fogata controlada (en un recipiente metálico) o, en su defecto, una vela, la cual rotará entre todos los participantes.
- El primer participante toma su hoja y la vela encendida, se dirige al centro del círculo y se ubica frente al recipiente metálico. De manera voluntaria y espontánea manifestará las razones por las que, en ese día, quiere desprenderse de los sentimientos o emociones que le han generado los eventos o situaciones específicas.

- Depositará la hoja en el recipiente (en caso de fogata) o encenderá la hoja con la vela y la depositará en el recipiente.
- El participante dedicará un mensaje positivo a uno de los compañeros/as de grupo y le entregará la vela. La dinámica continúa hasta que todos los participantes culminen con el acto simbólico restaurativo. (Si algún trabajador o funcionario quiere aprovechar el espacio para proporcionar palabras de perdón u ofrecer disculpas, restaurar vínculos laborales, es la oportunidad para hacerlo).
- Para finalizar el ejercicio, de manera grupal se cantará una canción que contenga un mensaje de reflexión, esperanza, restauración, amistad, y fortaleza. Esta canción será elegida previamente y se dispondrá de la impresión de la letra en varios ejemplares para que los participantes puedan cantarla.

FASE 4.2. - FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS HUMANAS:

Competencias humanas: Se refieren a las habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos específicos que poseen los individuos y les permiten desempeñarse de manera efectiva en su trabajo. Estas competencias se centran en las capacidades de los empleados para llevar a cabo sus funciones y contribuir al éxito de la organización. A continuación, se presentan algunas competencias humanas a fortalecer con el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN:

- **Autoconciencia emocional:** La capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, así como sus efectos en el comportamiento y en las relaciones interpersonales.
- **Autorregulación emocional:** La habilidad para manejar y controlar las propias emociones de manera efectiva, evitando reacciones impulsivas y gestionando el estrés de manera adecuada.
- **Empatía:** La capacidad de comprender y ponerse en el lugar de los demás, percibiendo y respondiendo de manera adecuada a las emociones y necesidades de los demás.
- **Habilidades sociales:** Incluyen la capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales saludables, comunicarse de manera efectiva, trabajar en equipo, resolver conflictos y negociar de manera constructiva.
- **Resiliencia:** La capacidad de adaptarse y recuperarse rápidamente ante situaciones adversas o estresantes, manteniendo un enfoque positivo y constructivo.
- **Toma de decisiones emocionalmente inteligente:** Implica la capacidad de tomar decisiones basadas en una comprensión profunda de las propias emociones y las de los demás, así como en la evaluación objetiva de la situación.
- **Motivación:** Incluye la capacidad de establecer y alcanzar metas personales y profesionales, mantener la motivación y la persistencia ante los desafíos, y buscar el crecimiento y el desarrollo continuo.

- Comunicación efectiva: La capacidad de expresar ideas, pensamientos y emociones de manera clara y respetuosa, así como de escuchar activamente y comprender a los demás.

Estas competencias son fundamentales para crear una cultura organizacional más enfocada en la salud positiva, con la promoción como eje central. Fortalecerlas a través de programas de desarrollo y sensibilización puede ser fundamental para el éxito de la iniciativa de inteligencia emocional en una empresa



PROYECTO EDUCATIVO EMPRESARIAL PARA EL PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”

Con el propósito de fortalecer las competencias humanas dentro del marco del Programa de inteligencia emocional “EMOCIÓN EN ACCIÓN”, se presentan una serie de temas que a futuro podrían ser incluidos en un proyecto educativo dirigido tanto a líderes como a trabajadores:

Temática para líderes:

• Módulo 1 - Autoconciencia emocional para un liderazgo efectivo:

- Identificación y comprensión de las emociones propias.
- Reconocimiento del impacto emocional en el liderazgo.
- Fomento de la autenticidad y congruencia emocional como líder.

• Módulo 2 - Inteligencia emocional en la toma de decisiones:

- Uso de la inteligencia emocional para decisiones efectivas.
- Gestión de la toma de decisiones bajo presión emocional.
- Integración de empatía y asertividad en la toma de decisiones.

• **Módulo 3 - Manejo de emociones en el entorno laboral:**

- Identificación y gestión de las emociones del equipo.
- Establecimiento de un ambiente laboral emocionalmente seguro y positivo.
- Implementación de estrategias para abordar conflictos emocionales.

• **Módulo 4 - Liderazgo resiliente y adaptativo:**

- Desarrollo de la resiliencia emocional en contextos de cambio y crisis.
- Fomento de la capacidad de adaptación ante desafíos y adversidades.
- Apoyo emocional a los equipos durante periodos de transformación organizacional.

• **Módulo 5 - Comunicación empática y efectiva:**

- Habilidades para escuchar activamente y comprender las emociones de los demás.
- Fomento de una comunicación clara, honesta y respetuosa.
- Uso de la comunicación no verbal para transmitir empatía y comprensión.

• **Módulo 6 - Inspiración y motivación a través del liderazgo:**

- Inspirar y motivar a los equipos a través del liderazgo emocionalmente inteligente.
- Creación de un propósito compartido y conexión emocional con la visión de la empresa.

- Reconocimiento y celebración de logros y contribuciones del equipo.

• **Módulo 7 - Desarrollo de habilidades sociales y relacionales:**

- Fomento de habilidades sociales como el trabajo en equipo, la colaboración y la negociación.
- Construcción de relaciones sólidas y de confianza con los colaboradores.
- Manejo efectivo de situaciones sociales y relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

• **Módulo 8 - Liderazgo adaptativo y gestión del cambio:**

- Liderazgo sensible y empático en procesos de cambio organizacional.
- Facilitación de la adaptación del equipo a nuevas situaciones y estructuras.
- Gestión de la incertidumbre y la resistencia al cambio a través de la inteligencia emocional.

Temática para trabajadores:

• Módulo 1 - Autoconciencia emocional y bienestar laboral:

- Reconocimiento y comprensión de las propias emociones en el trabajo.
- Manejo del estrés y la ansiedad para promover el bienestar emocional.
- Fomento de una actitud positiva y proactiva frente a los desafíos laborales.

• Módulo 2 - Empatía y colaboración en el entorno laboral:

- Desarrollo de habilidades para comprender y apoyar a los compañeros de trabajo.
- Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo basado en la empatía.
- Construcción de relaciones laborales sólidas y de confianza.

• Módulo 3 - Comunicación efectiva y relaciones interpersonales:

- Habilidades para expresar ideas y emociones de manera clara y respetuosa.
- Mejora de la comunicación verbal y no verbal en el trabajo en equipo.
- Resolución constructiva de conflictos y manejo de situaciones difíciles.

• Módulo 4 - Manejo de emociones y estrés en el trabajo:

- Identificación y gestión de emociones negativas en el entorno laboral.
- Estrategias para manejar el estrés y la presión en el trabajo diario.
- Cultivo de la resiliencia emocional para afrontar los desafíos laborales.

• Módulo 5 - Inteligencia emocional en la interacción con clientes:

- Aplicación de la inteligencia emocional en el servicio al cliente y atención personalizada.
- Manejo efectivo de situaciones emocionales con clientes insatisfechos o difíciles.
- Creación de experiencias positivas para los clientes a través de la empatía y la comprensión.

• Módulo 6 - Autogestión y autocuidado en el trabajo:

- Desarrollo de hábitos saludables de autocuidado físico y emocional en el trabajo.
- Gestión del tiempo y establecimiento de límites para evitar el agotamiento laboral.
- Promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal para el bienestar integral.

• **Módulo 7 - Colaboración efectiva en proyectos y equipos:**

- Trabajo colaborativo y cooperativo en proyectos y equipos multidisciplinarios.
- Comunicación abierta y honesta para facilitar la coordinación y el logro de objetivos comunes.
- Aprovechamiento de la diversidad de habilidades y experiencias en el equipo para el éxito colectivo.

• **Módulo 8 - Desarrollo de habilidades para la resolución de problemas:**

- Identificación de problemas y búsqueda de soluciones creativas y efectivas.
- Toma de decisiones basada en la evaluación racional y emocional de las opciones disponibles.
- Desarrollo de la capacidad para aprender de los errores y enfrentar los desafíos con resiliencia y determinación.

Los microciclos de formación iniciarán con 3 procesos de formación de acuerdo con las temáticas planteadas en las fichas metodológicas que se plantean en este documento. Revisar Anexo VIII: Desarrollo metodológico.

Implementación de los ejes temáticos de microciclos de gestión en las competencias humanas: Para dar inicio con el primer microciclo de gestión, a continuación, se relacionan las temáticas con las cuales se dará apertura al proceso de formación del programa:

**COMPONENTES TEMÁTICOS POR
MICROCICLOS PARA EL TRABAJADOR**

Microciclo I: Emocional-Mente

- **Actividad 1:** Ejercicio de apertura / Mi propósito
- **Actividad 2:** Conectando con las emociones.
- **Actividad 3:** Abordaje conceptual.
- **Actividad 4:** Introspección emocional.
- **Cierre de la actividad 4:** Introspección emocional.
- **Actividad 5:** Técnica del filtrado emocional.
- **Actividad 6:** Ejercicio post sesión - Aplicabilidad de la técnica del filtrado emocional.

Microciclo II: Entrenamiento emocional

- **Actividad 1 - Ejercicio de apertura:** ¿Cómo me siento hoy? Reconociendo mis emociones.
- **Actividad 2 - Abordaje del ejercicio post sesión:** Filtrado emocional.
- **Actividad 3 - Conceptualización:** Dimensiones de la inteligencia emocional (parte 1).
- **Actividad 4:** Ejercicio práctico.
- **Actividad 5:** Pongamos en práctica.
- **Actividad 6:** Incidentes críticos.
- **Actividad 7:** Cierre.
- **Actividad 8 - Ejercicio post sesión:** Resignificación emocional.

Microciclo III: Consciencia emocional

- **Actividad 1 - Apertura:** Asumo mi responsabilidad
- **Actividad 2 - Conceptualización:** Dimensiones de la inteligencia emocional (parte 2).
- **Actividad 3:** Revisemos nuestra empatía.
- **Actividad 4:** El espejo del alma.
- **Actividad 5:** Cierre del microciclo III.

En los anexos de este documento podrá visualizar las fichas metodológicas de las temáticas abordadas y en la guía del facilitador todo el desarrollo metodológico de estos microciclos de formación. Revisar Anexo VIII: Desarrollo metodológico.

Fase 5

FEEDBACK DE RESULTADOS Y MÉTRICAS ALCANZADAS EN EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”:

Con el objetivo de medir y evaluar el impacto de las acciones de intervención de los programas se aplicará una evaluación final de las competencias humanas implementadas. Se trata de una valoración final a la implementación de las intervenciones o me-

didadas diseñadas para abordar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral de acuerdo con los objetivos planteados para el programa Inteligencia emocional. La evaluación final permitirá evaluar si las acciones implementadas han tenido un impacto positivo en el ambiente laboral y la salud mental de los empleados, proporcionando información valiosa para realizar ajustes y mejoras en las intervenciones futuras del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”.

Además, la evaluación final proporcionará una visión clara del impacto de las estrategias de intervención. A continuación, se plantean algunas consideraciones importantes:

- **Periodicidad de medición:** Establecer un cronograma para recopilar estos datos y evaluar la evolución a lo largo del tiempo, puede ser mensual, trimestral o anual.
- **Comparaciones temporales:** Comparar los indicadores de prevalencia antes y después de la implementación del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” para analizar su impacto.
- **Segmentación por grupos:** Se recomienda segmentar los indicadores por grupos demográficos, departamentos o categorías laborales para comprender el impacto del programa y otras problemáticas que afecten la salud psicosocial en diferentes sectores de la empresa.

- **Análisis de resultados de la evaluación:** Examinar minuciosamente los resultados de la evaluación para detectar tendencias y áreas específicas vinculadas con la inteligencia emocional.

- **Identificación de factores de riesgo y áreas de mejora:** Identificar los principales factores de riesgo asociados al deterioro de la salud mental y al desarrollo de trastornos y/o patologías de orden mental, asociados con las dificultades en la gestión y la consciencia emocional.

- **Necesidades y preferencias individuales:** Obtener información sobre las necesidades y preferencias individuales de los empleados en relación con la promoción de la salud mental y la inteligencia emocional, considerando a su vez el perfil socio-demográfico y biopsicosocial.

- **Participación de la alta dirección:** Evaluar la participación y el respaldo de la alta dirección en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”, estableciendo compromisos visibles desde la dirección para fomentar la participación.

3. VERIFICAR CICLO DE GESTIÓN - FEEDBACK CORPORATIVO EN PROSPECTIVA Y RETROSPECTIVA DE LA GESTIÓN

Fase 1 EVALUACIÓN POST:

Si la empresa realizó al diagnóstico de nivel desempeño psicosocial; para asegurar el impacto de las acciones realizadas tanto en el fortalecimiento de acciones organizacionales como en el fortalecimiento de competencias humanas, se deberá realizar una evaluación post del nivel de madurez de desempeño. Para ello la empresa puede realizar nuevamente la evaluación a trabajadores seleccionadas aleatoriamente, repitiendo la misma ruta de gestión descrita en el Ciclo 1 Planear / Análisis psicosocial, diagnóstico nivel desempeño organizacional.

Es responsabilidad del empleador realizar un feedback prospectivo, es decir hacia dónde quiere ir la organización, y si las acciones que se están implementando están impactando positivamente a



la organización. El feedback retrospectivo es necesario para conocer la historia, que ha funcionado, y si se están cerrando las brechas identificadas en el proceso de gestión de intervención del riesgo psicosocial. Es deber de la organización realizar un adecuado feedback para la toma de decisiones.

Para esta fase de feedback corporativo es importante tener en cuenta:

- Aplicar encuestas de satisfacción con los participantes y algunas preguntas sobre oportunidades de mejora.
- Análisis de correlación entre indicadores y análisis comparativo entre áreas.
- ¿Qué indicadores de negocio logramos mover con la intervención?
- ¿Qué impacto tuvo en el cierre de brechas de la evaluación del nivel de desempeño psicosocial (percepción del empleador y trabajador)?
- ¿Qué indicadores SST logramos mover con la intervención?
- ¿Los indicadores seleccionados son pertinentes para la cultura y estructura de la empresa y están alineados con los objetivos del programa implementado o se requiere de ajustes?
- ¿Qué impacto tenemos en los indicadores definidos?
- ¿Qué impacto tuvimos sobre los dominios y dimensiones evaluados en el diagnóstico inicial con la batería de factores psicosociales?

Fase 2

ANALÍTICA Y RESULTADOS:

Los resultados tras la implementación del programa o los programas implementados son cruciales tanto para evaluar la efectividad de estos, como para tomar medidas correctivas o continuar con estrategias exitosas. Estos datos se consultan a través del psicobox en los resultados de cada programa.

Nota: Para la consulta de los resultados de todos los diagnósticos realizados en la gestión positivamente más se realizarán directamente en el psicobox, teniendo en cuenta los permisos de acceso otorgados.

Los resultados permitirán a la empresa:

- **Impacto del programa:** Evaluar y medir el bienestar de los empleados a partir de la inteligencia emocional y de la percepción sobre el ambiente laboral, estrés, satisfacción, equilibrio trabajo / vida personal, entre otros aspectos.
- **Identificar mejoras:** Detectar áreas donde el programa ha tenido éxito y áreas que aún necesitan atención o mejora.
- **Demostrar el retorno de la inversión (ROI):** Mostrar la efectividad del gasto, identificando si la inversión en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” se traduce en mejoras medibles en el bienestar y en la productividad de los empleados.

- **Reducción de costos:** Identificar si el programa ha contribuido a reducir costos relacionados con ausentismo, rotación de personal o atención médica.

- **Facilitar la toma de decisiones:** Ofrecer orientación y guía para estrategias futuras que permitan ajustar el programa actual o desarrollar nuevas estrategias para abordar áreas específicas de preocupación.

- **Apoyar políticas empresariales:** Proporcionar datos para respaldar cambios en las políticas internas relacionadas con el bienestar y la prevención de riesgos psicosociales de la inteligencia emocional.

- **Cumplimiento legal y normativo:** Demostrar conformidad con las normativas y regulaciones relacionadas con la salud mental, el fortalecimiento y apuntalamiento de la inteligencia emocional y el bienestar de los empleados.

- **Fomentar la participación y la comunicación:** Evidenciar el aumento en la participación y el compromiso de los empleados con futuras iniciativas.

- **Comunicar los éxitos:** Celebrar los logros y mejoras obtenidas gracias al programa para fortalecer la cultura empresarial y motivar a los equipos.

4. ACTUAR CICLO - MEJORA CONTINUA Y APROPIACIÓN TÉCNICA

Fase 1

FEEDBACK CORPORATIVO:

Al finalizar las fases tanto de acciones organizacionales como la formación de los trabajadores participantes en el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”, según lo logrado anteriormente, se realizará una mesa técnica. A partir de los resultados y análisis de la mesa de trabajo, y revisando el contenido de los programas disponibles, se orientarán los nuevos programas que favorezcan la nueva ruta a seguir. Es esencial realizar un feedback al finalizar todo el ciclo PHVA de la estrategia. Con base en el análisis prospectivo y retrospectivo, se tomarán decisiones para:

- **Generación de capacidades técnicas:** Definición de un equipo psicosocial que serán formados como líderes psicosociales a través de positiva, junto con la formación de brigadistas emocionales (sumar al equipo de brigadistas que tiene la empresa la formación en el capítulo de primeros auxilios psicológicos y manejo de crisis emocionales).

- **Herramientas tecnológicas:** Usabilidad y gestión de las herramientas tecnológicas disponibles para la gestión psicosocial.

- **Co-creación de escenarios y creación de la nueva propuesta para la siguiente vigencia:** Reunión para el análisis de feedback en áreas estratégicas de la organización, cocreando escenarios para que la empresa realmente comience a participar de manera activa.

- **Levantamiento de información:** ¿Qué funcionó? ¿Qué no funcionó? ¿Qué se mantiene? ¿Qué incluimos? Si se tienen oportunidades de mejora (recursos, población, logística, entre otros).

- **Percepciones:** Percepciones de la experiencia del colaborador con el programa a través de videos, entrevistas, encuestas, entre otros.

- **Información:** Levantamiento de necesidades para el próximo trimestre en el ciclo de gestión.

- **Comunicación y socialización de todo lo evidenciado:** Comités, alta dirección y colaboradores.

Fase 2

ACOMPañAMIENTO EN LA APLICABILIDAD DE LAS ACCIONES ORGANIZACIONALES Y COMPETENCIAS HUMANAS:

Con el fin de generar un acompañamiento para validar la aplicabilidad de las acciones organizacionales y las competencias humanas, se tiene contemplado el acompañamiento o la mentoría por lo menos 3 veces al año. Lo anterior realizando observaciones con instrumentos como un checklist tanto para trabajadores como para la alta dirección. Algunos de los objetivos que se buscan lograr con este acompañamiento es:

- **Implementación efectiva de estrategias:** Después de las mesas de trabajo con la alta dirección, es crucial asegurar que las estrategias y acciones acordadas para el Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN” se implementen de manera efectiva en toda la organización. El acompañamiento garantiza que se lleven a cabo las medidas necesarias para abordar los riesgos psicosociales identificados.

- **Apoyo continuo:** El proceso de intervención en el programa puede ser complejo y desafiante. El acompañamiento proporciona un apoyo continuo a la alta dirección y al equipo encargado de implementar las medidas, ayudándoles a superar obstáculos y resolver problemas que puedan surgir en el camino.

- **Monitoreo y evaluación:** El acompañamiento incluye el monitoreo y la evaluación periódica de las acciones tomadas para abordar los riesgos psicosociales en el marco de la inteligencia emocional. Esto permite identificar qué medidas están funcionando bien y cuáles necesitan ajustes o mejoras adicionales.
- **Cambio cultural:** A menudo, intervenir en riesgos psicosociales en el marco de la inteligencia emocional implica un cambio cultural dentro de la organización. El acompañamiento ayuda a fomentar este cambio al proporcionar orientación y dirección a la alta dirección sobre cómo liderar y promover una cultura laboral saludable y de apoyo.
- **Desarrollo de habilidades:** El acompañamiento puede incluir el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión del cambio para la alta dirección y otros líderes de la organización. Esto les permite liderar de manera efectiva la implementación de medidas para abordar eficazmente los riesgos psicosociales y promover el bienestar en el lugar de trabajo.

ANEXOS

Anexo I. Ficha técnica:

FICHAS TÉCNICAS MODELO DE INTERVENCIÓN DE LA ESTRATEGIA “POSITIVAMENTE MÁS”	
FICHA TÉCNICA DEL NIVEL DE MADUREZ EN EL DESEMPEÑO PSICOSOCIAL	
Nombre del Instrumento: Nivel de desempeño Psicosocial	
Participantes	Empleador: La aplicación de este modelo se llevará a cabo en colaboración con los líderes de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo), el gerente y/o representante de talento humano. Durante este proceso, se identificarán variables sensibles que permitirán orientar no solo el aporte al tema de la inteligencia emocional, sino también a toda la gestión psicosocial que desee implementar la empresa. Trabajadores: : La aplicación para los trabajadores involucra a un grupo proporcional al seleccionado por parte de la dirección, elegidos aleatoriamente de diferentes niveles de la organización. Lo anterior con el fin de realizar métricas comparativas de la percepción relacionada con la madurez psicosocial de la empresa.

Tiempo Requerido	45 minutos.
Enlace Plataforma Psicobox	https://psicobox.positiva.gov.co
QUÉ SE HACE CON LOS RESULTADOS	1. Hacer un análisis detallado de los resultados: Revisar minuciosamente los datos recopilados para comprender las brechas existentes en las que puede haber deficiencias o áreas de mejora. 2. Fuentes de información preexistentes: Dentro del componente de evaluación empresarial se contempla la revisión de fuentes de información que permita identificar de un lado, procesos y estrategias implementadas por la organización y de otro, reconocer el uso de herramientas para la gestión empresarial e intervención en el riesgo psicosocial de manera directa o indirecta. Dentro de estas fuentes de información se requiere revisar el último resultado de batería de riesgo psicosocial. 3. Priorización de acciones e identificar áreas de enfoque: De acuerdo con resultados definir acciones prioritarias que requieran de acción inmediata para gestionar el riesgo psicosocial. 4. Definición de necesidades desde la prevención según GAPS (Grupos de Acción Psicosocial): Identificar grupos que requieren atención inmediata para priorizar la implementación del proceso de intervención.

	5. Definición del equipo multidisciplinario: La co-creación de escenarios implica la colaboración activa de los diversos actores dentro de la empresa (gerencia, empleados, especialistas en salud mental, entre otros) para diseñar posibles situaciones futuras relacionadas con los riesgos psicosociales. 6. Plan de acción y priorización: Plan de acción detallado de acuerdo con resultados incluyendo acciones para los GAPS. 7. Implementación: Implementar los programas priorizados, mediante la herramienta tecnológica del psicobox.
FICHA TÉCNICA DEL PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL “ACCIÓN CON EMOCIÓN”	
PLANEAR	Prueba de tamizaje: Escala (TMMS-24) es una herramienta que evalúa el metacognocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas. Ubicación: Estas pruebas de tamizaje se encontrarán en la plataforma psicobox, y su manejo estará a cargo del psicólogo especialista asignado.

**HACER
ACCIONES
ORGANIZACIONALES**

REQUISITOS MÍNIMOS LEGALES

- 1. Acción organizacional: Asistencia psicosocial, acompañamiento y entrenamiento de la gestión emocional.
- 2. Acción organizacional: Capítulo de corresponsabilidad emocional.
- 3. Acción organizacional: Brigadistas emocionales.
- 4. Acción organizacional: Tamizaje de seguridad emocional / Coeficiente emocional.
- 5. Acción organizacional: Ruta de la gestión de crisis emocional.

OTROS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA MEJORA CONTINUA

- 1. Acción organizacional: Escuela de formación familiar INTELMO.
- 2. Acción organizacional: Evaluación del desempeño emocional.
- 3. Acción organizacional: Emotional Time Out.
- 4. Acción organizacional: Decálogo de las emociones.
- 5. Acción organizacional: Acto restaurativo.

**HACER
COMPETENCIAS
HUMANAS**

Metodología: 3 microciclos de formación con sesiones de dos horas cada una. Si los participantes requieren vigilancia epidemiológica, se deberán segmentar en grupos de hasta 25 trabajadores. Para promoción y prevención, se pueden formar grupos de 25 a 50 trabajadores.



Microciclo I - Emocional-Mente:

- Actividad 1 - Ejercicio de apertura: Mi propósito.
- Actividad 2: Conectando con las emociones.
- Actividad 3: Abordaje conceptual.
- Actividad 4: Introspección emocional.
- Cierre de la actividad 4: Introspección emocional
- Actividad 5: Técnica del filtrado emocional.
- Actividad 6: Ejercicio post sesión: Aplicabilidad de la técnica del filtrado emocional.

Microciclo II - Entrenamiento emocional:

- Actividad 1 - Ejercicio de apertura: ¿Cómo me siento hoy? Reconociendo mis emociones.
- Actividad 2 - Abordaje del ejercicio post sesión: Filtrado emocional.
- Actividad 3 - Conceptualización: Dimensiones de la inteligencia emocional (parte 1).
- Actividad 4: Ejercicio Práctico.
- Actividad 5: Pongamos en práctica.
- Actividad 6: Incidentes críticos.
- Actividad 7: Cierre.
- Actividad 8 - Ejercicio post sesión: Resignificación emocional.

Microciclo III. Consciencia emocional:

- Actividad 1 - Apertura: Asumo mi responsabilidad.
- Actividad 2 - Conceptualización: Dimen-

- siones de la inteligencia emocional (parte 2).
- Actividad 3: Revisemos nuestra empatía.
 - Actividad 4: El espejo del alma.
 - Actividad 5: Cierre del microciclo III.

VERIFICAR

Los resultados en Power BI incluirán datos globales y una serie de datos sociodemográficos en contraste con el nivel de riesgo, permitiendo un análisis más profundo para la toma de decisiones y la formulación de planes de acción focalizados a Grupos de Acción Psicosocial (GAPS).

ACTUAR

Además de la toma de decisiones organizacionales y el análisis crítico para la apropiación de los programas y actividades, se generan dos acciones transversales que permiten a la empresa adquirir capacidades técnicas de autogestión:

- Programa de Brigadistas Emocionales: Dirigido a brigadas de emergencia para formarlos en primeros auxilios psicológicos y manejo de crisis. La organización puede incluir otros grupos de interés como el COPASST, Comité de Convivencia, Recursos Humanos, equipos de seguridad y salud en el trabajo, y otros trabajadores interesados. La formación mínima

- es de 24 horas, presencial o virtual, para grupos de hasta 25 trabajadores, con un mínimo de 5 trabajadores.
- Programa de líderes psicosociales empresariales: Dirigido a psicólogos de la empresa y personal interesado en implementar las acciones y programas. Este curso de formación es de 32 horas por cada grupo de 25 trabajadores

Anexo II. Formato de acuerdo de voluntades:



ACUERDO DE VOLUNTADES PARA IMPLEMENTACION MODELO DE ABORDAJE PSICOSOCIAL "POSITIVAMENTE MAS"

En la empresa _____, reconocemos la importancia de velar por el bienestar y la salud psicosocial de nuestros colaboradores. Por ello, nos comprometemos a implementar este modelo de abordaje psicosocial "POSITIVAMENTE MAS" para la prevención de riesgo psicosociales en el ambiente laboral, con el objetivo de promover un ambiente de trabajo saludable y mejorar la calidad de vida de nuestro equipo. Nos comprometemos a asignar los recursos necesarios técnicos, humanos, financieros y logísticos para llevar a cabo este programa y a colaborar activamente en su implementación, seguimiento y evaluación. Asimismo, nos comprometemos a fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación abierta y el apoyo mutuo, que contribuya al bienestar psicosocial y emocional de nuestros colaboradores.

Este acuerdo de voluntades tiene como fin comprometer a la alta dirección de la empresa _____ en la promoción de la salud psicosocial y el bienestar de nuestros colaboradores, así como en la prevención y gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. Estamos convencidos de que un ambiente laboral saludable y seguro es fundamental para el éxito, felicidad, la productividad y la sostenibilidad de nuestra empresa.

La vigencia de este acuerdo estará en el marco de los tiempos de implementación de la estrategia ¡POSITIVAMENTE MAS!

Firmado en la fecha: _____

Representantes directivos		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Representantes Seguridad y Salud en el Trabajo		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Representantes ARL		
NOMBRE	CARGO	FIRMA

La firma de este acuerdo de voluntades y la firma por las partes interesadas demuestra el compromiso y liderazgo en la implementación de la estrategia ¡POSITIVAMENTE MÁS!

Positiva Compañía de Seguros S.A.
NIT: 900.031.153-6 - Línea gratuita nacional: 01-8000-111-170 Teléfono: (601) 330-7000
Defensor del Consumidor Financiero: Ana María Giraldo Rincón - defensorcliente@positiva.gov.co
Carrera 11A No 96 - 51 Oficina 206 Bogotá. Teléfono: (601) 610 8164

© Positiva Compañía de Seguros @PositivaCol @PositivaSeguros

LA ASEGURADORA DE TODOS LOS COLOMBIANOS

www.positiva.gov.co

Anexo III. Plantilla de los participantes en la medición de madurez de la gestión del riesgo psicosocial:

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombres	Apellidos	Email

Anexo IV. Plantilla de participantes de los programas “POSITIVAMENTE MÁS”:

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombres	Apellidos	Email

Plantilla de vigilancia epidemiológica / nivel de afectación emocional:

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombres	Apellidos	Criterios de inclusión	Email

Plantilla de la derivación a promoción y prevención:

Ciudad / Municipio	Razón social empresa	Nit	Nombres del encargado en la empresa	Cargo	Número de contacto	Correo electrónico	Nombre de trabajador	Número de documento	Apellidos	Telefono	Email





Decálogo gestión emocional

- 1 Reconoce tus sentimientos y emociones, conéctate con lo que sientes
- 2 Identifica el origen para que puedas tener claro a qué te estás enfrentando
- 3 Evita luchar contra lo que estás sintiendo, eso sólo te hará sentir frustrado
- 4 Expresa tus sentimientos y emociones, evitar reprimirlos o guardarlos
- 5 Recuerda siempre lo importante, porque será tu principal soporte
- 6 Procura estar siempre rodeado de las personas que te quieren
- 7 Buscar ayuda no te hace más débil, es un acto de valentía
- 8 Intenta preservar lo que te genera bienestar
- 9 Enfócate en encontrar soluciones o alternativas
- 10 Reflexiona, aprende y reconoce tu esfuerzo

✦ POSITIVAMENTE MÁS ✦

Anexo VI. Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman:

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN

En primer lugar, debes leer las siguientes afirmaciones sobre vuestras emociones y sentimientos e indicar el grado de acuerdo o de desacuerdo con respecto a las mismas. No olvides que no hay respuestas correctas o incorrectas, marca la que más se aproxime a su preferencia.

1. Nada de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Bastante de acuerdo
4. Muy de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5

16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión positiva.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

EVALUACIÓN DEL TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN

El test de inteligencia emocional mide tres dimensiones clave:

- **Atención:** Soy capaz de percibir y expresar mis sentimientos de manera adecuada.
- **Claridad:** Comprendo bien mis estados emocionales.
- **Reparación:** Soy capaz de regular mis estados emocionales correctamente.

Para corregir y obtener una puntuación en los tres factores de la inteligencia emocional, debes sumar los ítems del 1 al 8 para obte-

ner la puntuación del factor Atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor Claridad emocional, y los ítems del 17 al 24 para el factor Reparación de las emociones.

A continuación, debes consultar tu puntuación en las tablas presentadas. Ten en cuenta que debes revisar las puntuaciones de la columna izquierda si eres hombre, y las de la columna derecha si eres mujer.

Atención:

Puntuación de los hombres	Puntuación de las mujeres
Debe mejorar su atención: Presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: Presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	Debe mejorar su atención: Presta poca atención < 24
Debe mejorar su atención: Presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: Presta demasiada atención > 36

Claridad:

Puntuación de los hombres	Puntuación de las mujeres
Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
Adecuada atención 26 a 35	Adecuada atención 24 a 34
Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

Reparación

Puntuación de los hombres	Puntuación de las mujeres
Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada atención 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Anexo VII. Evaluación del desempeño emocional:

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EMOCIONAL

Este modelo de evaluación proporciona una visión integral de la inteligencia emocional de los empleados, ayudando a identificar fortalezas y áreas de desarrollo para mejorar tanto el desempeño como el bienestar general en el lugar de trabajo.

Instrucciones para completar la evaluación:

Por favor, evalúe el desempeño del empleado en cada una de las dimensiones a continuación, utilizando la siguiente escala de puntuación del 1 al 5:

1- Muy insuficiente: El comportamiento en esta área es significativamente deficiente y necesita una mejora considerable.
2- Insuficiente: El comportamiento en esta área está por debajo de lo esperado y requiere mejoras.
3- Adecuado: El comportamiento en esta área cumple con las expectativas, pero existe margen para mejora.
4- Bueno: El comportamiento en esta área excede las expectativas en algunos aspectos.
5- Excelente: El comportamiento en esta área es excepcional y sobresaliente.

ITEMS A EVALUAR	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Calidad de las relaciones interpersonales: La capacidad para formar y mantener relaciones efectivas y saludables con colegas y supervisores.					
Pocas relaciones efectivas; dificultades constantes para colaborar.					
Relaciones limitadas y a veces conflictivas; ocasional colaboración.					
Relaciones adecuadas con algunos conflictos menores; colaboración efectiva.					
Relaciones sólidas y positivas; colaborador activo y confiable.					
Relaciones excepcionales; construye redes amplias y efectivas; excelente colaboración.					
2. Reacción a la crítica: La capacidad para aceptar y responder a la crítica de manera constructiva.					
Reacciona de manera defensiva y negativa; evita la crítica.					
Acepta la crítica con dificultad; mejora mínima.					
Acepta la crítica con reservas; realiza algunos ajustes.					

Acepta la crítica de manera constructiva; hace cambios efectivos.				
Acepta y busca activamente la crítica; realiza mejoras significativas.				
3. Tolerancia a la frustración: La capacidad para manejar situaciones frustrantes sin perder la compostura.				
Alta susceptibilidad a la frustración; frecuente pérdida de control.				
Frustración visible; respuestas emocionales notables.				
Maneja la frustración con moderada eficacia; ocasional impacto en el desempeño.				
Maneja bien la frustración; poco impacto en el trabajo.				
Excepcional tolerancia; mantiene alta eficacia y calma bajo presión.				
4. Capacidad resolutoria: La habilidad para resolver problemas de manera efectiva y eficiente.				
Dificultad para identificar y resolver problemas; soluciones ineficaces.				
Soluciones básicas y a menudo insuficientes; problemas recurrentes.				
Resuelve problemas de manera competente; soluciones prácticas.				
Proporciona soluciones creativas y efectivas; aborda problemas de manera proactiva.				

Resuelve problemas de manera excepcional; soluciones innovadoras y de gran impacto.				
5. Relación personal (Yoica): La capacidad para tener una visión saludable y positiva de uno mismo en relación con el entorno laboral.				
Baja autoconfianza; autoimagen negativa y autocrítica excesiva.				
Confianza limitada; dificultades en la autoevaluación positiva.				
Autoconfianza adecuada; autoimagen equilibrada con áreas de mejora.				
Alta autoconfianza; realiza autoevaluaciones constructivas.				
Excepcional autoconfianza y autoimagen positiva; autoevaluaciones altamente constructivas.				
6. Comunicación y asertividad: La habilidad para comunicarse de manera clara, efectiva y respetuosa, y expresar opiniones y necesidades de forma adecuada.				
Comunicación confusa; a menudo pasa por alto las necesidades y opiniones de los demás.				
Comunicación básica con algunas dificultades; asertividad ocasionalmente inapropiada.				
Comunicación clara y efectiva con algunas reservas; asertividad adecuada.				
Comunicación clara y precisa; asertividad respetuosa y efectiva.				
Comunicación excepcionalmente clara y efectiva; altamente asertivo y respetuoso.				

7. Resiliencia y perseverancia: La capacidad para recuperarse de las dificultades y mantener el esfuerzo a largo plazo frente a los desafíos.				
Dificultad para recuperarse de contratiempos; falta de perseverancia.				
Recuperación lenta; esfuerzo inconsistente.				
Recuperación adecuada; mantiene esfuerzo y motivación con algunas dificultades.				
Recuperación rápida; persevera eficazmente a pesar de los desafíos.				
Excepcional resiliencia; mantiene alta motivación y esfuerzo continuo.				
TOTAL				
Interpretación de los resultados / Rango de puntuación total:				

7 a 14 (Áreas críticas): El empleado muestra un rendimiento significativamente deficiente en varias dimensiones clave de la inteligencia emocional. Se recomienda una intervención urgente, como capacitación intensiva y coaching personalizado.

15 a 21 (Áreas de mejora): El empleado cumple con las expectativas en algunos aspectos, pero hay varias áreas que requieren atención y desarrollo. Se sugiere un plan de desarrollo personalizado para abordar las áreas críticas.

22 a 28 (Rendimiento adecuado): El empleado cumple con las expectativas en la mayoría de las dimensiones, aunque aún existe espacio para el crecimiento y mejora en algunas áreas. Un plan de desarrollo puede ayudar a potenciar sus fortalezas y mejorar áreas específicas.

29 a 35 (Buen rendimiento): El empleado demuestra habilidades sólidas en la mayoría de las dimensiones evaluadas. Se recomienda continuar con el desarrollo profesional y explorar oportunidades de liderazgo o mentoría.

36 a 42 (Rendimiento excepcional): El empleado sobresale en todas las dimensiones evaluadas y muestra una alta competencia en inteligencia emocional. Se recomienda reconocer sus logros y considerar oportunidades para asumir roles de mayor responsabilidad.

Anexo VIII. Desarrollo metodológico:

Microciclo I

Programa	Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”
Microciclo	I
Título	Emocional-Mente

Objetivo	Realizar un proceso de formación y entrenamiento para el desarrollo de la inteligencia emocional como competencia, con el fin de incrementar la capacidad de respuesta organizacional y el desarrollo del talento humano. Este proceso se llevará a cabo mediante un enfoque constructivista y psicoterapéutico, con el objetivo de promover la construcción tanto individual como colectiva. Se busca generar bienestar, productividad y promoción de la salud mental a través de la gestión asertiva de las emociones.
Modalidad	Grupos participativos presenciales y/o virtuales
Duración	120 minutos

Actividad	Descripción	Tiempo
Fase 1	Presentación	
Para el ejercicio de apertura, el facilitador dará la bienvenida a los participantes y realizará una presentación de su perfil y del Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”.	El facilitador realizará apertura del microciclo II con un ejercicio de presentación. Solicitará a los participantes que piensen y elijan uno o varios motivos para participar en el programa. Posteriormente, cada persona compartirá sus motivos con el grupo.	15´

Fase 2	Abordaje conceptual	
Ejercicio de apertura.	El facilitador presentará los conceptos asociados a la inteligencia emocional, explicando su significado, composición y definiciones. Para iniciar la presentación conceptual, plantea un interrogante a los participantes con el objetivo de generar un debate que establezca la diferenciación entre la inteligencia emocional y el coeficiente intelectual, así como su incidencia y/o influencia en la vida de una persona.	20´
Fase 3	Abordaje conceptual	
Introducción.	El facilitador realiza la presentación de conceptos asociados a la inteligencia emocional con el propósito de lograr un mayor acercamiento de los participantes al tema. El objetivo es instaurar conceptos y conocimientos que permitan encaminar a las personas hacia la conexión con sus emociones, siendo esta la base principal para el proceso de transformación.	35´
Fase 4	Introspección emocional	
Intervención.	Este ejercicio, con enfoque psicoterapéutico, está diseñado para guiar a los participantes en un recorrido donde logren conectarse con sus emociones. Se busca profundizar en su ser interior y, de manera retrospectiva, identificar momentos y/o eventos críticos de gran demanda emocional que hayan desbordado su capacidad de manejo y control.	25´

Fase 5	Técnica de filtrado emocional	
Técnica de gestión emocional.	Es una técnica de autogestión cuyo objetivo está centrado en proporcionar herramientas para el manejo asertivo de situaciones críticas o de demanda emocional. Esta técnica se basa en establecer un filtro o proceso valorativo de la situación o circunstancia adversa antes de la generación de conductas.	20´
Fase 6	Aplicabilidad técnica filtrado emocional	
Post sesión.	Los participantes tienen la posibilidad de poner en práctica lo aprendido en el desarrollo del microciclo y utilizar en la cotidianidad la herramienta técnica de filtrado emocional, que permitirá la instauración de hábitos y el desarrollo de herramientas de afrontamiento y habilidades emocionales.	5´

Microciclo II

Programa	Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”
Microciclo	II
Título	Entrenamiento emocional
Objetivo	Realizar un abordaje del concepto de inteligencia emocional y sus dimensiones, orientado hacia la toma de consciencia sobre la importancia de su desarrollo y fortalecimiento.
Modalidad	Grupos participativos presenciales y/o virtuales
Duración	120 minutos

Actividad	Descripción	Tiempo
Fase 1	¿Cómo me siento hoy? Reconociendo mis emociones	
Ejercicio de apertura.	El facilitador realiza la apertura de la sesión mediante un ejercicio de reconocimiento emocional. Se conforma un círculo y se proporciona la oportunidad a cada participante de tomar consciencia de su estado emocional actual, compartiendo las emociones con mayor predominancia. Este espacio de exteriorización emocional permite la liberación de tensión y el restablecimiento emocional.	10´
Fase 2	Abordaje del filtrado emocional	
Ejercicio post sesión.	El facilitador realiza un abordaje de la actividad posterior a la sesión, donde se solicita a cada participante compartir la información consignada en el autorregistro de filtrado emocional.	15´

Fase 3	Conceptualización	
Dimensiones de la inteligencia emocional.	Este apartado está orientado hacia la revisión conceptual de los diferentes elementos o componentes que articulan la inteligencia emocional, definiendo su estructura y permitiendo su protagonismo y manifestación en diversos contextos de participación. Esta revisión facilita la construcción de esquemas cognitivos que actúan como recursos e insumos para la toma de consciencia frente a la propia existencia, sus variantes y la modelación de conductas	30'
Fase 4	Ejercicio práctico	
Nivel de autoconsciencia.	Este ejercicio está orientado hacia la identificación del nivel de inteligencia emocional de cada participante, a través de la presentación de frases que deben completarse de acuerdo con la realidad de cada persona.	15'
Fase 5	Pongamos en práctica	
Automotivación.	El facilitador solicita a los participantes seleccionar un objetivo o meta personal a corto plazo y aplicar los pasos para el desarrollo de la automotivación.	10'

Fase 6	Incidentes críticos	
Ejercicio práctico.	Mediante este ejercicio se pretende proponer situaciones y circunstancias críticas para identificar los recursos de los que disponen los participantes, estableciendo supuestos, alternativas y soluciones a través de estrategias interactivas y de trabajo cooperativo.	30'
Fase 7	Cierre	
Retroalimentación.	Para el cierre se plantea un ejercicio diseñado para permitir que los participantes establezcan una conexión con sus emociones, sentimientos y eventos con carga emocional. Se lleva a cabo el proceso de reparación y toma de consciencia, como camino hacia la restauración y el establecimiento de acciones de cambio. Esta actividad tiene un enfoque psicoterapéutico determinado por la técnica proyectiva.	10'

Microciclo III

Programa	Programa de inteligencia emocional “ACCIÓN CON EMOCIÓN”
Microciclo	III
Título	Conciencia emocional

Objetivo	Realizar un abordaje conceptual y práctico a través de técnicas de psicoeducación y psicoterapia para fortalecer los conceptos y movilizar el inconsciente, orientado hacia la generación e instauración de la conciencia emocional y el desarrollo de la resiliencia como herramientas de afrontamiento.	
Modalidad	Grupos participativos presenciales y/o virtuales	
Duración	120 minutos	
Actividad	Descripción	Tiempo
Fase 1	Asumo mi responsabilidad	
Ejercicio de apertura.	Este ejercicio, con un enfoque psicoterapéutico, está diseñado para proporcionar a los participantes un espacio de reconocimiento, autoevaluación, confrontación y liberación de tensión y carga emocional. Se utiliza como parte introductoria para el desarrollo del microciclo de gestión III.	15´

Fase 2	Conceptualización (parte 2)	
Dimensiones de la inteligencia emocional	Se realiza una revisión conceptual de los diferentes elementos o componentes que articulan la inteligencia emocional, definiendo su estructura y permitiendo su protagonismo y manifestación en diversos contextos de participación. Esta revisión facilita la construcción de esquemas cognitivos que actúan como recursos e insumos para la toma de conciencia frente a la propia existencia, sus variantes y para modelar las conductas.	25´
Fase 3	Revisemos nuestra empatía	
Ejercicio práctico	El objetivo de esta actividad es permitir que los participantes identifiquen su nivel de empatía en su vida cotidiana en cada aspecto de interacción. El facilitador establecerá como consigna dar respuesta a los cuestionamientos o interrogantes propuestos, incluyendo las acciones ejecutadas en relación con los tres componentes de la empatía, revisados previamente.	15´

Fase 4	Espejo del alma	
Intervención.	Este ejercicio está estructurado desde una técnica proyectiva para la conexión y movilización de contenidos inconscientes, orientados hacia un proceso de autoconocimiento que permita la generación de insight o toma de consciencia. Este camino busca eliminar barreras y generar cambios estructurales que representen el principio de la transformación individual, para lograr un impacto colectivo mediante la construcción de recursos emocionales que permitan responder de manera asertiva frente a las situaciones de demanda emocional y permitan la construcción de relaciones y vínculos laborales, familiares y sociales sanos.	40´
Fase 5	Cierre	
Retroalimentación	Para el cierre, el facilitador solicita a los participantes conformar un círculo e invita a cada persona a compartir la experiencia vivida (impacto). Se lleva a cabo una reflexión sobre la importancia de gestionar de manera asertiva las emociones para conservar todo aquello que tiene valor e importancia (familia, trabajo, entre otros).	25´

Retroalimentación	Cada participante tomará la piedra utilizada en el microciclo II, previamente pintada de varios colores con atribución de aspectos y/o emociones positivas. Cada integrante elegirá a un compañero/a quien entregará la piedra como símbolo de un nuevo inicio, la restauración, resignificación y gestión adecuada de emociones como base para la construcción individual y colectiva. Asimismo, las tres semillas entregadas en el ejercicio de apertura del microciclo I serán sembradas por cada participante en un lugar elegido, definiendo para cada semilla un propósito de vida.	25´
-------------------	---	-----

BIBLIOGRAFÍA

Alviárez, L., & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. Laurus, 15(30), 94-117. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf>

Mendoza Torres, M. R., & Ortiz Riaga, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XIV (1), 118-134. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>

Mercer-Marsh. (2023). 4 de cada 10 latinoamericanos estresados diariamente. Extraído de: <https://www.marsh.com/cl/es/about/>

media/4-out-of-10-latin-americans-stressed-daily.html

Robbins, Stephen y Judge, Timothy A. (2009). Comportamiento Organizacional. 13ª. Ed. Traducido por José Francisco Javier Dávila. México: Pearson.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and personality*, 9(3), 185-211.

Villa, M. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. Facultad de Educación Permanente y Avanzada. Universidad de América. PP 83-91. Extraído de: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6316/1/COL0082009-2013-1-GTH.pdf>



Documento Técnico

Programa de Inteligencia Emocional “Acción con Emoción”

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



Positivamente 
más 