



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Diseño de un Programa de Inteligencia Emocional para mejorar el  
Clima Organizacional, Chiclayo 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**AUTOR(ES):**

Condor Herrera Diana Paola (ORCID: 0000-0003-3988-7617)

Larios Arenas Pedro Felipe (ORCID: 0000-0002-3366-5979)

**ASESOR(ES):**

Mg. Idrogo Cabrera Mary Cleofé (ORCID: 0000-0002-3671-975X )

Mg. Chunga Pajares Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-6424-9695)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

PIMENTEL — PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Dedicado a nuestros padres, que supieron mostrarnos y guiarnos por el camino hacia la superación.

A nuestros docentes, que forman parte de este recorrido por el mundo académico, siempre orientándonos y siendo un gran apoyo para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestra asesora, por sus enseñanzas y apoyo en el camino forjado hasta este punto. Por su paciencia y dedicación, y por no soltarnos en el camino.

Agradecemos a nuestros amigos, quienes nos acompañaron durante todo el proceso, brindando su apoyo incondicional y aportando a nuestro crecimiento profesional.

Índice de contenidos	
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	11
<b>3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	11
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	12
<b>3.3. Población</b> .....	13
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	13
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	14
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	14
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	15
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	16
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	20
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	24
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	25
<b>VIII. REFERENCIAS</b> .....	26
<b>ANEXOS</b> .....	32

## Índice de tablas

TABLA 1: Análisis teórico de las variables IE y Clima organizacional según su relación	16
TABLA 2: Análisis teórico de las variables IE y Clima organizacional de acuerdo a autores	17
TABLA 3: Elaboración de una propuesta de programa de inteligencia emocional para mejorar clima organizacional	18
TABLA 4: Validación por juicio de expertos	19
TABLA 5: Operacionalización de la variable inteligencia emocional	32
TABLA 6: Operacionalización de la variable clima organizacional	33

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo principal diseñar un programa basado en IE para mejorar el clima organizacional de una institución - Lambayeque. Siendo un estudio de tipo aplicado, cuantitativo y propositivo y de diseño no experimental transeccional – descriptivo. Además, desarrolló la propuesta de un programa de intervención, compuesto por 17 sesiones; el mismo que fue validado por medio del juicio de expertos, para ser posteriormente aprobado. Finalmente, se concluye que existe relación entre ambas variables de estudio, verificándola por medio de la discusión de resultados, por lo cual se confirma que, al elevarse el nivel de inteligencia emocional, el clima organizacional, mejora.

**Palabras Clave:** inteligencia, clima, organizaciones, emociones, servidores.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to design an IE-based program to improve the organizational climate of an institution - Lambayeque. Being an applied, quantitative and purposeful study with a non-experimental-transectionaldescriptive design. In addition, he developed the proposal for an intervention program, made up of 17 sessions; the same one that was validated through expert judgment, to be later approved. Finally, it is concluded that there is a relationship between both study variables, verifying it through the discussion of results, for which it is confirmed that, by raising the level of emotional intelligence, the organizational climate improves.

**Keywords:** intelligence, climate, organizations, emotions, servers.

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la inteligencia se ha estudiado desde diversas perspectivas, sin embargo, en las últimas décadas se ha otorgado mayor énfasis en Inteligencia Emocional (en adelante IE), haciéndose referencia a aquella capacidad cognitiva de cada ser humano para poder explorar, comprender y manejar las emociones adecuadamente, tanto las propias como las de su entorno (Rouse, s.f.). Por otra parte, Momeni (2009), señala que comprender y reconocer las emociones, conlleva a los líderes de las organizaciones, a poder desarrollar un adecuado clima organizacional dentro de su equipo de trabajo; dejando ver la relación existente entre IE y clima organizacional.

La Harvard Business Review (citado por Goleman, 1995), ha catalogado a la IE como uno de los tipos de inteligencia con mayor influencia en la década dentro del contexto de las organizaciones”; dando a notar así, su importancia y el valor que esta debería tener. De acuerdo a lo anteriormente mencionado y la experiencia de los autores de la presente investigación, se infirió que la inteligencia, desde un punto emocional, es una herramienta o instrumento básico para generar productividad dentro de la organización, augurando así el éxito de la misma y, evitando futuros contratiempos.

Respecto a la realidad actual, a nivel internacional Pazmay y Ortiz (2018), en las industrias ecuatorianas relacionadas al calzado, evalúan y miden la percepción del clima organizacional mediante cinco factores, evidenciando que un 90.4% realizaba el desarrollo de sus labores con agrado, el 48.60% indica que solo la mitad de las veces llega el mensaje enviado a su jefe, el 38.70% se encontró satisfecho con las recompensas recibidas, el 80.50% consideraban factible acatar las indicaciones recibidas, y el 70.2% indicó que el ambiente físico es adecuado para la ejecución del trabajo.

Enred (2015) señaló a través de la encuesta de Bienestar y motivación de los empleados, denominada “Barómetro”, que después de la crisis económica que atravesó España, algo en el clima organizacional cambió, como



consecuencia evidenció los siguientes resultados: el 44% de los trabajadores se mostraron preocupados por mantener su empleo, el 60% no pensaban en abandonar la empresa donde laboran, el 41% de los servidores se muestran insatisfechos con la relación de su vida personal y laboral, y finalmente, el 37% sienten estrés en su trabajo.

Respecto al marco nacional, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019), presentó un proyecto anual basado en identificar las buenas prácticas laborales dentro de las organizaciones, en el cual se valoró como punto principal al clima organizacional; para dicho proyecto se evaluaron empresas del Norte del país, primordialmente del rubro agroindustrial, minería y banca. Finalmente, se obtuvo como resultado el reconocimiento de 47 buenas prácticas laborales en dichas organizaciones.

Por otro lado, Diario El Peruano (2018), indica que de acuerdo con una encuesta aplicada por Aptitus, a servidores peruanos, respecto a lo que piensan de su ámbito laboral, se obtuvieron como resultados que un 81 % de la población encuestada afirma que el clima organizacional es relevante para la productividad y desarrollo en su organización. Sin embargo, Diario El Comercio (2018), de acuerdo a la encuesta aplicada por Aptitus, a servidores peruanos, respecto a la importancia del clima organizacional en su ámbito de labores; se expone que un 86% afirma que dejaría su actual trabajo a causa de un mal clima laboral; otros resultados arrojados por dicha encuesta indicaron que, si bien la remuneración es un punto muy importante al momento de aceptar un puesto laboral para el 27%, también toman como segundo punto, al buen clima organizacional dentro de sus centro de labores para el 23%.

Además, al tratar clima organizacional, se deben considerar las deficiencias u obstáculos que presenta el servidor dentro de su centro de labores. En el ámbito local, Arrunategui (citado por RPP, 2015), mencionó que en un estudio realizado por profesionales especialistas que evalúan el clima organizacional y la productividad, tanto en el ámbito público como privado en la región de Lambayeque, se obtuvo como resultado que 8 de cada 10 trabajadores sufren de estrés laboral, lo que hace que su clima organizacional sea inadecuado

para su desempeño profesional, generando también, declives en su salud mental. Por su parte, Arriaga y Castro (2017), en referencia a clima organizacional y la influencia que ejerce sobre el compromiso de servidores públicos en Motupe- Lambayeque, indicó que el 17 % reconoce la existencia de una estrecha relación altamente significativa, entre ambas variables.

Como formulación del problema, se planteó lo siguiente: ¿Cómo el diseño de un programa de inteligencia emocional mejorará el clima organizacional en una institución, Chiclayo 2020? Por lo que planteó como hipótesis que: Si se aplica el programa de IE, este servirá como opción de mejora del clima organizacional de una institución.

Ante lo cual, la investigación estuvo justificada en la relevancia del impacto positivo de la Inteligencia para el clima organizacional en los servidores que integran alguna organización, mejorando así su desempeño y productividad en la misma, para beneficio tanto personal como organizacional. Por otra parte, el presente trabajo puede ser tomado por otros investigadores como un antecedente para futuras investigaciones al respecto tanto por la importancia de su contenido como por la esencia del tema, y principalmente en el actual contexto por el cual se atraviesa con la implementación del trabajo remoto, técnicas e instrumentos digitales para la atención al usuario, recargando a los servidores de ciertas funciones adicionales, por lo que se va a permitir evaluar las variables de estudio bajo el contexto actual y las consecuencias a futuro.

Finalmente, al ser el clima organizacional un tema bastante sonado en el entorno laboral en cuanto a la búsqueda de mejoras; el objetivo general de la investigación, fue diseñar un programa basado en IE para mejorar el clima organizacional de una institución. Y como objetivos específicos, se planteó: a) Análisis teórico de las variables de estudio, b) Construir un programa basado en IE para mejorar el clima organizacional, y c) Validar el programa basado en IE para mejorar clima organizacional.

## II. MARCO TEÓRICO

Al hablar de clima organizacional, se hace referencia a la eficacia del entorno y la manera en que éste es percibido; siendo la “atmósfera psicológica”, que envuelve a una organización, haciendo sentir a sus participantes, ya sea cómodos o incómodos, dentro de la misma (Schadeck, Martini, Wollenhaupt y Domingues, 2015, p. 7)

En cuanto a los trabajos previos, que respaldan la presente investigación, a nivel internacional, Villalba (2015), en su investigación denominada “*Propuesta de mejora del clima organizacional para una institución educativa normal superior que presenta inconvenientes debido a diferencias en el sistema de evaluación aplicado al cuerpo docente*”, intentó precisar el nivel de clima organizacional para diseñar una propuesta que posibilite el mejoramiento del mismo. Fue un estudio de tipo cualitativo, diseño cuasi-experimental, la población fue la totalidad de los educadores de la institución y la muestra, 57 de ellos. Los instrumentos utilizados fueron el Trust Index y el Culture Audit. Como resultado se pudo establecer las percepciones colectivas en relación a los docentes respecto al clima dentro de su centro de labores y en base a ello se elaboró un plan de mejora. Se concluyó que el clima organizacional es un factor altamente relevante dentro de las instituciones, ya que establece el ascenso de factores y otras variables.

Solorzano (2015), en su tesis de grado denominada “*Diagnóstico del clima organizacional en la gasolinera CVGAS, estación Talpetate*”, tuvo como propósito diagnosticar el clima organizacional de dicha empresa, el tipo de estudio utilizado fue el cualitativo, y como instrumentos se utilizó una encuesta planteada en función a una escala de Likert, con 25 ítems sobre 5 indicadores para evaluar el clima organizacional (Calidad de vida en el trabajo, motivación laboral y satisfacción, evaluación del desempeño y retroalimentación, liderazgo, y comunicación). Los resultados indican como bueno en 47 % al indicador calidad de vida en el trabajo, 23% la motivación laboral y satisfacción, 25% a evaluación de desempeño y retroalimentación, 27% a liderazgo, y el 36% a comunicación. En conclusión, luego de haber evaluado cada uno de los indicadores, se encontró un nivel bajo de clima organizacional en la población de estudio.

Collazos (2017), en su investigación *“Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la comercializadora de ropa La Casa del Jean”*; tuvo como propósito identificar aquellos factores que perturben el clima organizacional, así como establecer instrumentos que permitan el mejoramiento del mismo. La selección del tipo de estudio fue descriptivo y correlacional, se utilizó como técnica una entrevista. La población evaluada fueron todos los servidores de la organización y la muestra estuvo conformada por 25 de ellos. En cuanto a los resultados, se obtuvieron los siguientes: más del 50% indicó que se sienten a gusto con el ambiente de la organización en relación a factores como luz, ruidos, temperatura, limpieza y aseo; sin embargo, muestran deficiencias de tipo estructural. En conclusión, un adecuado clima organizacional va a permitir el desarrollo de la creatividad de los servidores.

A nivel nacional, Leiva (2017), en su investigación titulada *“Propuesta de elaboración del programa de Inteligencia Emocional como estrategia para fortalecer el clima organizacional del Centro Salud Magna Vallejo Cajamarca 2014”*. Tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional y en base a ello, plantear el Programa de IE para optimizarlo. El estudio fue cualitativo descriptivo y básico, 39 servidores de entre 20 a 53 años fue la población; el instrumento utilizado fue la Escala de Percepción del Clima Organizacional de Litwin y Stringer adaptado por Sonia Palma compuesto por 21 ítems. Los resultados fueron que un 82.05% (32) de los servidores piensan que hay un buen clima laboral, el 12.82% (5) que existe un excelente clima de labores y únicamente, un 5.13% (2), aprecian un clima ineficaz. Concluyéndose, que se logró evidenciar que los factores claves encontrados del clima son: motivación, participación y comunicación, por lo que en cuanto se aplique el Programa de IE se pondrá mayor énfasis en éstos tres factores.

Juárez (2017), en su tesis titulada *“Inteligencia Emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja”*, tuvo el propósito principal de establecer la correlación existente entre ambas variables. El diseño fue no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. La población y la muestra utilizada constaron de 32 servidores del departamento de defensa civil de la

Municipalidad de San Borja, cuyo muestreo fue no probabilístico y el instrumento empleado fue un cuestionario aplicado mediante la encuesta. Los resultados obtenidos destacan que el 62.5% de los servidores calificaron como regular a la IE y el 62.5%, calificó como regular al clima organizacional. En conclusión, se estableció la correlación existente entre IE y clima organizacional.

Cotrina (2019), en su investigación denominada *“Inteligencia Emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019”*, planteó como propósito poder establecer el vínculo existente entre ambas variables en dicha población de estudio. El estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional. En cuanto a la población utilizada, fueron los servidores de la empresa, de los cuales se eligieron a 120 de ellos como muestra, y se utilizó como instrumentos de investigación el test de EQ-I-Bar-On, y la Escala EDCO. Los resultados muestran que el 49% de los evaluados perciben un clima organizacional bajo. Por ende, se concluyó que la relación entre la IE y clima organizacional en servidores de una empresa Molinera, es significativa y positiva.

Por otra parte, tanto la IE como el clima organizacional han sido temas tocados en el mundo laboral, pero es de suma importancia evaluarlos de manera correcta y gestionarlos en beneficio de los servidores y de la organización en sí. Para ello, algunas teorías avalan dichos conceptos, como lo son:

Goleman (1995), realizó una investigación sobre la IE aplicada al trabajo, demostrando que quienes presenten niveles altos dentro de una organización, tendrían mayor control sobre sus emociones e impulsos, se muestren mucho más optimistas, motivados, y suelen tener la capacidad de iniciativa e influenciar en las emociones de sus colegas. Además, abordó tres puntos importantes respecto al trabajo: a) Capacidades emocionales individuales (permite la adaptabilidad a los cambios constantes de las organizaciones modernas), b) Habilidades para trabajar en equipo (generando el control de sí mismo en acontecimientos de estrés), y c) La nueva empresa organizada con IE (haciendo referencia al valor de la IE para tener gerentes eficientes dentro de una organización).

Además, Goleman (1997), postuló su Teoría sobre la Inteligencia Emocional, haciendo referencia a que el coeficiente intelectual es responsable, únicamente de un 20%, de todo el éxito alcanzado con el paso de los años, y el 80% restante se da gracias a la IE. Así también, indicó que cada persona tiene dos mentes: la primera, que razona y la segunda, que siente, pero ambas funcionan de manera autónoma tratando de encontrar un contraste entre el pensamiento y el sentimiento. Además, mencionó que la IE está compuesta por cinco áreas, que son: la autoconciencia, siendo esta, la capacidad de conocerse a uno mismo; el manejo de las emociones, siendo esta la habilidad para gestionar adecuadamente los sentimientos; la motivación, siendo esta la capacidad de estimular sus propias emociones y las de otros; el reconocer las emociones en los demás, siendo esta la habilidad de ser empáticos y poder comprender lo que siente el otro; y finalmente el manejo de relaciones, siendo básicamente la habilidad para mantener relaciones interpersonales saludables.

Por su parte, Gardner (s.f.), postuló su Teoría de las Inteligencias Múltiples refiriendo que se está tan acostumbrado a contemplar la inteligencia de tres formas: la visual, la auditiva y la cinestésica; sin embargo, este autor expuso, por medio de sus investigaciones sobre el potencial humano, la existencia de ocho inteligencias, las mismas que son competencias relacionadas al grupo exclusivo de las aptitudes de cada ser humano. Estas inteligencias son: la verbal-lingüística (Reconocer y diferenciar palabras), lógica-matemática (Pensamiento lógico y abstracto), espacial-visual (Visualizar de manera abstracta), corporal-cinestésica (Controlar los movimientos del cuerpo), musical (Reconocer sonidos y diferenciarlos), interpersonal (Poder manejar relaciones saludables, con otros), Intrapersonal (Ser consciente de sí mismo), y naturalista (reconocer y clasificar la naturaleza).

Otro enfoque que avaló la presente investigación es la propuesta de Salovey y Mayer (1997, citado por Fernández y Extremera, 2006, p.8), con su Modelo basado en Habilidades, en cual definió a la IE como aquella habilidad de distinguir con exactitud, analizar, comprender, regular y comunicar las emociones, consentir y manejar sentimientos, incentivando de esa forma el desarrollo intelectual y emocional. En este modelo, las cuatro habilidades

comprendidas son: 1) Percepción, referida al poder reconocer las propias emociones y las de los otros. 2) Asimilación, siendo el poder crear, utilizar, y apreciar los sentimientos y emociones, para poder expresarlos de acuerdo a las situaciones. 3) Comprensión, referida a poder entender y procesar los datos emocionales, la combinación y cambio de las emociones a lo largo del tiempo. 4) Regulación, definida como el tener la predisposición constante a los sentimientos y emociones, así como poder manejarlos.

Por su parte, Bar On (2006), postuló su Modelo de Inteligencia Emocional – Social, en el cual mencionó que este tipo de inteligencia es un grupo de habilidades emocionales y sociales que se interrelacionan y van a establecer si nos entendemos y expresamos correctamente con los demás, manteniendo relaciones interpersonales saludables y enfrentando con resiliencia las situaciones del día a día; así como poseer la capacidad de tener conciencia de sí mismo, comprendiendo las propias fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se posee (p. 3).

Por su parte, el Modelo de IE – Social, presentó cinco componentes claves, que son: en primer lugar, el componente intrapersonal (CIA), que es la capacidad para entender y expresar las propias emociones, sentimientos, pensamientos e ideas (Bar On, 2006, p.2). A su vez, este componente estuvo compuesto por cinco subcomponentes, como son: 1) Comprensión emocional de sí mismo (CM): Habilidad para notar y entender los propios sentimientos y emociones, así como poder reconocerlos. 2) Asertividad (AS): Capacidad de expresarse sin dañar a otros, y de defender nuestros ideales de manera asertiva. 3) Autoconcepto (AC): Capacidad que permite comprenderse, aceptarse y respetarse uno mismo, aceptando lo bueno y lo malo que tenemos. 4) Autorrealización (AR): Capacidad de hacer lo que podemos, queremos y disfrutamos hacer. 5) Independencia (IN): Capacidad de dirigirse y sentirse seguro uno mismo, siendo emocionalmente independientes en la toma de decisiones (Bar On, 2006, p.21).

El componente interpersonal (CIE), siendo la destreza para comprender emociones y sentimientos de otros, manteniendo adecuadas relaciones (Bar On, 2006, p.2). Además, desglosó este componente en tres subcomponentes: 1) Empatía (EM), capacidad para notar, entender y apreciar las emociones y sentimientos de los demás. 2) Relaciones interpersonales (RI), es la capacidad para entablar relaciones sociales saludables, con una relación emocional cercana. Y finalmente, 3) Responsabilidad social (RS), capacidad de mostrarse a sí mismo como cooperativo, contribuyente y constructivo en la sociedad (Bar On, 2006, p.21).

Componente de Adaptabilidad (CAD), siendo la capacidad para manejar los cambios, ser flexibles, adaptarse y solucionar conflictos intra e interpersonales (Bar On, 2006, p.2). Además, habló de la división de este componente en 3 subcomponentes: 1) Solución de problemas (SP), definido como la capacidad que permite conceptualizar los problemas, así como elaborar recursos y soluciones eficaces. 2) Prueba de realidad (PR), siendo la capacidad para evaluar la relación entre lo subjetivo y lo objetivo. Y, por último, 3) Flexibilidad (FL), como la capacidad para ajustar correctamente las propias emociones, pensamientos y conductas a la realidad cambiante (Bar On, 2006, p.21).

Componente Manejo de Estrés (CME), siendo la capacidad de gestionar las emociones y hacerles frente a situaciones estresantes, sin perder el control (Bar On, 2006, p.2). Asimismo, indicó que este componente se divide en dos subcomponentes, los cuales son: en primer lugar, la Tolerancia al estrés (TE), que es la capacidad de mantenerse y soportar emociones y circunstancias adversas sin decaerse, haciéndole frente al estrés. Y, en segundo lugar, el Control de impulsos (CI), que es la capacidad que tiene como propósito hacerle frente y prorrogar un impulso para actuar y poder manejar las emociones (Bar On, 2006, p.21).

Además, el componente de Estado de ánimo en general (CAG), siendo la capacidad de cada ser humano para poder disfrutar su vida, la perspectiva que tiene de la misma y la felicidad en general; generando actitudes de



automotivación y positivismo (Bar On, 2006, p.2). Así también, mostró dos subcomponentes que lo conforman; en primer lugar, la Felicidad (FE), capacidad para sentirse conforme con la propia vida, disfrutando de uno mismo y del entorno; y en segundo lugar el Optimismo (OP), capacidad para poder apreciar lo mejor de la vida y mantener una actitud positiva, pese a lo malo que pueda acontecer (Bar On, 2006, p.21).

Por otra parte, en cuanto a clima organizacional, Brunet (2004, citado por Edel y García, 2007), refirió que la Escuela Gestalt contribuye con dos principios de la percepción del individuo: en primer lugar, comprender la secuencia de los sucesos y su existencia en el mundo, e innovar con una nueva secuencia por medio de la integración del pensamiento. Por ende, se infirió que la percepción del medio de trabajo y el entorno influye en el comportamiento dentro de un centro laboral.

Otra de las teorías que avalaron al clima organizacional es la escuela funcionalista, la cual sostiene que el pensar y la conducta de un sujeto guardan correspondencia con el ámbito en el que se desenvuelve, y las discrepancias particulares cumplen un rol importante para el acomodo del individuo a su ambiente: además, mencionan que la persona que trabaja interactúa con su medio y participa en la determinación de su clima (Brunet, 2004, citado por Edel y García, 2007).

En este sentido, a partir de lo expuesto por Brunet, los autores de esta investigación consideraron que la escuela gestaltista y funcionalista se ajustan y aplican al estudio del clima organizacional, coincidiendo con un elemento en común que es el nivel de homeostasis (equilibrio) en el cual los servidores tratan de alcanzar un nivel de equilibrio aceptable con el entorno que le rodea.

Martín y Colbs (1998, citado por Edel y García, 2007), acerca de Clima Organizacional, mencionaron que para los estructuralistas éste surge de los aspectos imparciales del contexto de trabajo, tales como la centralización o descentralización de la toma de decisiones, los niveles jerárquicos de autoridad que se emplea para la regulación del comportamiento de los servidores.

Para los humanistas, el clima laboral sería la unión de las percepciones globales que las personas poseen de su medio ambiente y las cuales se ven reflejadas en la interacción de las características personales del individuo y las de la organización (Martín y Colbs, 1998, citado por Edel y García, 2007).

Palma (2004, citada por Casana, 2015, p. 26), conceptualizó al clima organizacional como la percepción que tiene el colaborador sobre su entorno laboral. Además, de acuerdo a Palma (citado por Calderón, 2017), está relacionado a aspectos como: a) Realización personal, que viene a ser la percepción del colaborador respecto a las posibilidades de desarrollo personal y profesional dentro del ambiente laboral. b) Involucramiento laboral, que hace referencia al compromiso con la organización y cuan identificado se siente el colaborador con la cultura de la organización, c) Supervisión, que básicamente hace referencia al papel que desempeña el supervisor en relación a los servidores y la resolución de conflictos y oportunidad. d) Comunicación, aquí se habla de la posibilidad de acceder a la información requerida para cumplir con las labores y si se fomenta y motiva la comunicación. Y finalmente, e) Condiciones laborales, definida como el poder reconocer que la organización tiene los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa y propositiva, que de acuerdo al Reglamento RENACYT - Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), refirió que la primera, se encamina al establecer por medio del conocimiento científico, las formas mediante las cuales se puede satisfacer alguna necesidad examinada y concreta (2018, P. 2). Así también, fue cuantitativa ya que se reúne, estudia, descifra y redacta los resultados obtenidos en una investigación (Creswell, 2002, citado por Williams, 2007, p. 65). Por su parte, Calle (2014), indica que una investigación es propositiva cuando parte de la insuficiencia interna de la organización, para lo

cual se reunirá la información necesaria que permita identificar el problema existente y así, proponer alternativas de solución, acorde al mismo. Esta investigación se basó principalmente en la Teoría de la IE de Goleman (1997), quién postula su Modelo de las competencias emocionales; así como la Teoría de la IE y Social de Bar On (2006).

Por otro lado, la presente investigación fue de diseño no experimental transeccional – descriptivo. De acuerdo a Bagley (2007), el diseño no experimental, es netamente observacional y los efectos buscan ser únicamente descriptivos; además estos estudios son retrospectivos y en ocasiones se les denomina "ex post facto" (posterior al suceso). Dzul (2010), hace referencia que es transeccional aquel que recoge datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, y reportan los datos que obtienen. Por su parte McCombes (2019), refiere que es descriptiva cuando, se detalla de forma concreta y metódica una población, acontecimiento o fenómeno; además responde a preguntas como: qué, cuándo, dónde y cómo.

### **3.2. Variables y operacionalización**

*Inteligencia emocional (Ver anexo 01)*

*Definición conceptual,* Habilidad para identificar los sentimientos propios y de los otros, poder automotivarnos y gestionar correctamente las relaciones. (Goleman, 1997).

*Definición operacional,* La Inteligencia Emocional se evaluará por medio de un programa constituido por doce sesiones, identificando su relación causa – efecto, respecto al clima organizacional de los servidores de una institución.

*Componentes,* Componente Intrapersonal (CIA), Componente Interpersonal (CIE), Componente de Adaptabilidad (CAD), Componente Manejo de Estrés (CME) y Componente de Estado de ánimo en general (CAG).

*Indicadores,* Comprensión emocional de sí mismo (CM), Asertividad (AS),

Autoconcepto (AC), Autorrealización (AR), Independencia (IN), Empatía (EM), Relaciones interpersonales (RI), Responsabilidad social (RS), Solución de problemas (SP), Prueba de realidad (PR), Flexibilidad (FL), Tolerancia al estrés (TE), Control de impulsos (CI), Felicidad (FE) y Optimismo (OP).

*Clima Organizacional (Ver anexo 02)*

*Definición conceptual*, Entorno en el cual se desenvuelven los miembros de la organización. Está íntimamente vinculado a la estimulación de los servidores en su ambiente organizacional. (Chiavenato, 2000).

*Definición operacional*, para medir el clima organizacional en servidores de una institución, se utilizará la Escala de clima laboral de Sonia Palma la cual lo evalúa en cinco factores.

*Factores*, Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

### **3.3. Población**

El presente estudio busca diseñar un programa de IE para mejorar CO en una institución, el cual está basado en la teoría de Bar On (2006), que indica que la IE es un grupo de habilidades emocionales y sociales que se interrelacionan y van a establecer si nos entendemos y expresamos correctamente con los demás, y por su parte Cotrina (2019) indica que existe relación entre ambas variables. Por lo cual se diseñó 17 sesiones, que pueden ser aplicadas en instituciones públicas y en grupos de 20 beneficiarios, que presenten un bajo clima organizacional.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnicas para la recolección de datos se utilizó la observación y la revisión bibliográfica. Gorman y Clayton (2005, citados por Baker 2006, p. 173), refieren que la observación involucra una exploración consecuente de conductas que se pueden observar en un ambiente original. Mientras que P. ORG (2007)

menciona que la bibliografía es una enumeración de las fuentes que se ha usado en el transcurso de la investigación, se hayan referenciado o no. Por ello, en la presente investigación, por medio de la observación, los investigadores han podido apreciar que el nivel de IE de los servidores en general, es medio, lo que conlleva a tener un clima organizacional poco adecuado. Además, para fines investigativos, los autores del presente estudio, han revisado diferente bibliografía como base y punto de partida, así como sustento teórico.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación se realizó en 3 fases, divididas acorde a los objetivos planteados. En la primera fase, se realizó el diagnóstico de los niveles de la IE y el impacto que ejerce para el clima organizacional en una institución, mediante la observación del comportamiento de los servidores, así como proceder a determinar los instrumentos de evaluación a utilizar como pre y post test, como parte de la propuesta del programa.

La segunda fase, fue la conceptualización y diseño del programa basado en IE; para ello, se procedió a la búsqueda y extracción de información referentes a las dos variables de estudio, a partir de definiciones, estudios y teorías que respalden la investigación.

Finalmente, la fase de propuesta, en la cual se planteó los elementos e interrelaciones de la IE y clima organizacional, a fin de que el programa diseñado en la fase anterior sea utilizado en beneficio de las organizaciones y los propios servidores.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Shamoo y Resnik (2003), definieron al análisis de datos, como un grupo de procesos razonados que facilitan una manera de adquirir deducciones de la información adquirida y poder diferenciar la señal, del ruido presente en la misma. Para el análisis de datos en dicho trabajo, se hizo uso de Microsoft Office Excel 2013, para la elaboración de cuadros comparativos y tablas de frecuencia para

el análisis de los antecedentes y marco teórico en relación a las variables estudiadas en la presente investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según el Código de Ética del Psicólogo Peruano (2017) y American Psychological Association (APA, 2010) considera los siguientes aspectos:

Principio de beneficencia y no maleficencia. Los profesionales de la psicología centran sus esfuerzos profesionales en pro del bienestar de aquellas personas con quienes interactúan y asumen el compromiso responsable de no ocasionar ningún tipo de daño, así mismo, según el artículo 25 del Colegio de Psicólogos del Perú, el psicólogo en una investigación debe tener claro que su propósito principal será mantener el bienestar de las personas implicadas que actúan como participantes.

Principio de responsabilidad. El psicólogo edifica una relación de confianza, integrando las responsabilidades que demanda su profesión y la ciencia con las personas que establece una relación de interacción, así como la investigación que ejecuta y el artículo 52 del Colegio de Psicólogos del Perú, la cual establece que los psicólogos conservan secretos profesionales los cuales solo pueden revelarse si la persona u organización que dota la información lo autoriza. Por ende, para el desarrollo de la investigación, se procedió a actuar con un espíritu profesional, llevando a cabo los deberes necesarios que corresponden a un investigador y la relación establecida con los participantes, por otro lado, no se infringió ni se amenazó el desarrollo debido a que no se ejecutó alguna declaración sin autorización previa.

Consentimiento informado; después de haber obtenido este documento con todos los términos necesarios, el psicólogo debe informar a la persona que participará en el estudio, el contenido del mismo, el momento y los procedimientos. Como se establece en el Artículo 24 del código de ética del psicólogo peruano, en cualquier trabajo de investigación realizado con personas, el profesional de la psicología debe obtener el consentimiento informado. En el

estudio se cumplió con este procedimiento puesto que todos los participantes fueron informados del propósito, confidencialidad y ética de la investigación.

Confidencialidad. Todo psicólogo tiene como obligación, tomar precaución con la información que se logra recolectar por medio de las evaluaciones e investigaciones con personas, dado que se debe proteger la información recolectada teniendo en cuenta la existencia de reglas institucionales, profesionales y científicas. En el artículo 57, a exposición oral y/o escrita de investigaciones, deberá hacerse de modo que no sea posible la identificación de la persona, grupo o institución de que se trate si esta no ha dado su autorización.

#### IV. RESULTADOS

TABLA 1: Análisis teórico de las variables IE y Clima organizacional según su relación

Autor/Año	Procedencia	N° de participantes	Descripción	Resultados
Cotrina (2019)	Lambayeque	120 servidores de empresa	Vínculo existente entre servidores de empresa y clima organizacional.	Se encontró relación significativa y positiva entre ambas variables.
Juárez (2017)	San Borja, Lima	32 servidores de defensa	Correlación existente entre las variables IE y clima organizacional.	Se halló relación de positiva entre ambas variables civil
Leiva (2017)	Cajamarca	39 servidores médicos	Diagnóstico del clima organizacional y del centro de motivación, diseño de un programa de IE.	Se plateó el programa de IE
			comunicación	del clima laboral.

*Fuente: elaboración propia de los autores*

Según lo que se observa en la tabla, los autores Cotrina (2019) y Juárez (2017) determinaron que existe correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, debido a que al manipular la inteligencia emocional entonces se verán cambios en el clima organizacional, ya sean positivos o negativos. Además, Leiva (2017) y Juárez (2017) coinciden en cuanto a la

población de estudio, la misma que es poco numerosa y su investigación se centra en la relación de ambas variables. En cuanto a los autores mencionados anteriormente en la tabla, los tres coinciden la procedencia de su investigación. Finalmente, y por lo antes mencionado, se confirma que, si se aplica un programa basado en inteligencia emocional, se mejorará el clima organizacional.

TABLA 2: Análisis teórico de las variables IE y Clima organizacional de acuerdo a autores

<b>RESUMEN</b>		
<b>AUTOR</b>	<b>TEORÍA</b>	
Goleman (1995)	IE aplicada al trabajo	Quienes presenten niveles altos dentro de una organización, tendrían mayor control sobre sus emociones e impulsos.
Goleman (1997)	Teoría sobre la Inteligencia Emocional	Cada persona tiene dos mentes: la que razona y la que siente, pero ambas son autónomas tratando contrastar el pensamiento y el sentimiento.
	Teoría de las Inteligencias Múltiples	Existen ocho inteligencias, las mismas que son competencias relacionadas al grupo exclusivo de las aptitudes de cada ser humano.
Gardner (s.f.) Salovey y Mayer (1997, citado por Fernández y Extremera, 2006, p.8)	Modelo basado en Habilidades	IE como aquella habilidad de distinguir con exactitud, analizar, comprender, regular y comunicar las emociones.
Bar On (2006)	Modelo de Inteligencia Emocional – Social	Grupo de habilidades emocionales y sociales que se interrelacionan y van a establecer si nos entendemos y expresamos correctamente con los demás.
Brunet (2004, citado por Edel y García, 2007)	Escuela Gestalt	La percepción del medio de trabajo y el entorno influye en el comportamiento dentro de un centro laboral.
Brunet (2004, citado por Edel y García, 2007)	Escuela Funcionalista	La persona que trabaja interactúa con su medio y participa en la determinación de su clima
Martín y Colbs (1998, citado por Edel y García, 2007)	Escuela Estructural	El clima organizacional surge de los aspectos imparciales del contexto de trabajo.
Martín y Colbs (1998, citado por Edel y García, 2007)	Escuela Humanista	El clima laboral sería la unión de las percepciones globales que las personas poseen de su medio ambiente.
Palma (2004, citada por Casana, 2015, p. 26)	Clima Organizacional	Conceptualizó al clima organizacional a través de 5 factores, como la percepción que tiene el colaborador sobre su entorno laboral.



De acuerdo a la tabla, los autores Goleman (1995), Goleman (1997), Gardner (s.f.), Salovey y Mayer (1997, citado por Fernández y Extremera, 2006, p.8) y Bar On (2006) definen a la IE como una habilidad que permite reconocer y manejar las emociones y sentimientos. Por su parte, Brunet (2004, citado por Edel y García, 2007), Martín y Colbs (1998, citado por Edel y García, 2007) y Palma (2004, citada por Casana, 2015, p. 26) conceptualizan al clima organizacional como el ambiente en el cual se desenvuelve el trabajador y la percepción que éste tiene del mismo. Por lo que se afirma que, al existir altos niveles de inteligencia emocional, entonces se logrará un adecuado clima organizacional, tal y como lo menciona Goleman (1995).

TABLA 3: Elaboración de una propuesta de programa de inteligencia emocional para mejorar clima organizacional

	TÍTULO	TEMA	OBJTETIVO
<b>SESIÓN</b>			
	Introducción y bienvenida		Fomentar un clima agradable y de
Introdutoria “Conociéndonos”		(Aplicación de pre compromiso con los participantes. test).	
Primera	“Descubriendo mis propias emociones”	Comprensión emocional de mismo.	Fortalecer la capacidad de reconocer sí y comprender las propias emociones.
Segunda	“Ni sumisión, ni agresión”	Asertividad	Fomentar el desarrollo del asertividad y su expresión en todos los ámbitos.
Tercera	“Vales más de lo que te imaginas”	Autoconcepto	Permitir el desarrollo del autoconocimiento, como fortaleza personal.
Cuarta	“Soy, lo que deseo ser”	Autorrealización	Brindar pautas que permitan la completa realización.
Quinta	“Libertad de ser tú mismo”	Independencia	Fortalecer la capacidad de tomar decisiones libremente y ser independiente.
Sexta	“Poniéndome en tus zapatos”	Empatía	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los otros.

		Potenciar las relaciones
Sétima	“Brilla sin apagar a los demás”	Relaciones interpersonales en todos los ámbitos interpersonales de la vida.
Octava	“Responsabilidad para la	Responsabilidad social para cooperativo y constructivo social triunfar” sociedad.
Novena	“Sé la solución, y conflictos en los problemas	Solución de no parte del solución de Brindar pautas que favorezcan a la
Décima	problema” “No todo lo que te imaginas es real”	diferentes entornos. Fortalecer la capacidad de diferenciar lo real de subjetivo.
Décima primera	“Hay que ceder para Flexibilidad cambios para el crecimiento personal. crecer bastante”	Mostrar las ventajas de realizar un poco, Brindar pautas para manejar
Décima segunda	“Me doy un respiro y actúo”	Tolerancia al estrés adecuadamente las situaciones estresantes.
Décima tercera	“El control de mi vida lo tengo yo”	Control de impulsos Fomentar la capacidad de controlar las propias emociones e impulsos.
Décima cuarta	“La vida es bella, día a día, tanto de uno mismo como gestionar”	Potenciar la capacidad de disfrutar el y más si la sabes Felicidad del entorno.
Décima quinta	“Mente, vibra y actitud positiva”	Optimismo Fomentar la visión optimista de ver el mundo y lo que sucede en él.
Final	Cierre y feedback “La despedida” (Aplicación de pos desarrollo del programa. test).	Evaluar lo aprendido durante el

---

*Fuente: elaboración propia de los autores*

Los autores de la presente investigación formularon la propuesta de un programa basado en inteligencia emocional para mejorar el clima organizacional, el mismo que consta de 17 sesiones, basadas en los subcomponentes dados por la teoría de Bar On; dicho programa se realizará en lapso aproximado de 4 meses, desarrollándose una sesión semanal de 60 minutos cada una, a excepción de la sesión introductoria y la sesión final, las cuales cotarán con 45 minutos. Se hará uso de un instrumento de evaluación a manera de pre y pos test, asimismo, se utilizarán diferentes técnicas e instrumentos para el desarrollo de cada una de las sesiones. Además, para la realización del programa, se requerirá de la autorización de los altos mandos de la organización. Se elaboró

el programa antes mencionado, debido a que se determinó la relación existente entre ambas variables (Ver anexo 03).

TABLA 4: Validación por juicio de expertos

NOMBRES	APELLIDOS	GRADO	ESPECIALIDAD	PRINCIPALES	ESTADO
				OBSERVACIONES	
Alex Andres	Avila Diaz	Magister	Organizacional	Ninguna	Aplica
Cristina Lisset	Capuñay Vines	MBA	Organizacional	Observaciones levantadas	Aplica
Roxana	Cabanillas Palomino	Magister	Organizacional	Observaciones levantadas	Aplica

*Fuente: elaboración propia de los autores*

El programa de inteligencia emocional para mejorar clima organizacional, fue validado por criterio de jueces, los mismo que fueron tres profesionales de la salud mental, con grado de Magister y MBA en Psicología Organizacional, los mismos que evaluaron los criterios de claridad, relevancia y pertinencia. Los tres jueces concuerdan como principal observación el modificar los materiales del programa, como es quitar a los recursos humanos del área de materiales en las sesiones; así mismo concuerdan en que el programa sí aplica, puesto que ya fueron levantadas las observaciones correspondientes. Por lo que se determina, que la propuesta de programa realizada por los autores de la presente investigación, puede ser aplicada y podrá tener resultados positivos.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se propuso elaborar la propuesta de un programa basado en IE para mejorar el clima organizacional de una institución.

Según los objetivos planteados en la presente investigación, en primer lugar y de acuerdo al análisis teórico de las variables IE y clima organizacional según su relación, los autores Cotrina (2019) y Juárez (2017) determinaron que existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, debido a que al manipular la inteligencia emocional entonces se verán cambios en el clima organizacional, ya sean positivos o negativos. Además, Leiva (2017) y Juárez

(2017) coinciden en cuanto a la población de estudio, la misma que es poco numerosa y su investigación se centra en la relación de ambas variables. En cuanto a los autores mencionados anteriormente, los tres coinciden en la procedencia de su investigación. Finalmente, y por lo antes mencionado, se confirma que, si se aplica un programa basado en inteligencia emocional entonces se mejorará el clima organizacional, debido a la correlación existente entre ambas variables de investigación.

Además, según el análisis teórico de las variables IE y Clima organizacional de acuerdo a autores, Goleman (1995) con su teoría de IE aplicada al trabajo, Goleman (1997) con su Teoría sobre la Inteligencia Emocional, Gardner (s.f.) con su Teoría de las Inteligencias Múltiples, Salovey y Mayer (1997, citado por Fernández y Extremera, 2006, p.8) con su Modelo basado en Habilidades y Bar On (2006) con su Modelo de Inteligencia Emocional – Social, definen a la IE como una habilidad que permite reconocer y manejar las emociones y sentimientos, mejorando así las relaciones interpersonales. Por su parte, Brunet (2004, citado por Edel y García, 2007) con la Escuela Gestalt y Funcionalista, Martín y Colbs (1998, citado por Edel y García, 2007) con la Escuela Estructural y Humanista, y finalmente, Palma (2004, citada por Casana, 2015, p. 26) con su investigación sobre Clima Organizacional, conceptualizan al clima organizacional como el ambiente en el cual se desenvuelve el trabajador y la percepción que éste tiene del mismo. Por lo que se afirma que, al existir altos niveles de inteligencia emocional, entonces se logrará un adecuado clima organizacional, tal y como lo menciona Goleman (1995), en donde afirma que al poseer alto niveles de IE en el trabajo, entonces se manejará adecuadamente las emociones y pensamientos, además, se tendrá un ambiente de trabajo saludable con relaciones interpersonales adecuadas.

De acuerdo al análisis teórico de la variable IE y la variable clima organizacional, tanto de manera independiente como en conjunto, finalmente, se confirma la relación positiva y significativa existente entre ambas, por lo que, si se manipula positivamente la primera, entonces se verán cambios positivos en la segunda.

En segundo lugar, en cuanto a la elaboración de una propuesta de programa de IE para mejorar clima organizacional, los autores de la presente investigación formularon la propuesta de un programa basado en inteligencia emocional para mejorar el clima organizacional, el mismo que consta de 17 sesiones, basadas en los subcomponentes dados por la teoría de Bar On. Se elaboró el programa antes mencionado, debido a que se determinó la relación existente entre ambas variables y sus componentes, por lo que si se modifica algún componente de la inteligencia emocional entonces se modificará como resultado, un factor del clima organizacional. Entonces, como propuesta de programa, los autores determinan 17 sesiones las cuales se desarrollará en un lapso aproximado de 4 meses, dándose una sesión semanal de 60 minutos cada una, a excepción de la sesión introductoria y la sesión final, las cuales cotarán con 45 minutos. Se hará uso de un instrumento de evaluación a manera de pre y pos test, así mismo, se utilizarán diferentes técnicas e instrumentos para el desarrollo de cada una de las sesiones. Además, para la realización del programa, se requerirá de la autorización de los altos mandos de la organización.

Por último, en cuanto al objetivo final, el programa de inteligencia emocional para mejorar clima organizacional, fue validado por criterio de jueces, los mismo que fueron tres profesionales de la salud mental, con grado de Magister y MBA en Psicología Organizacional. Los tres jueces concuerdan como principal observación el modificar los materiales del programa, como es quitar a los recursos humanos del área de materiales en las sesiones; así mismo concuerdan en que el programa sí aplica, puesto que ya fueron levantadas las observaciones correspondientes. Por lo que se determina, que la propuesta de programa realizada por los autores de la presente investigación, puede ser aplicada y podrá tener resultados positivos.

Lo que se fundamenta en lo expresado por Goleman (1997), quien define a la inteligencia emocional como una habilidad para identificar los sentimientos propios y de los otros, poder automotivarnos y gestionar correctamente las relaciones; además Bar On (2006), menciona a la IE como una habilidad socioemocional que permite al ser humano, poder relacionarse saludablemente, así como poder controlar y emitir las propias emociones y sentimientos; este

autor, indica que la IE esta conformada por cinco subcomponentes, tales como: intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo en general, adaptabilidad y manejo del estrés, los mismos que a su vez, están divididos en 15 subcomponentes. Y por otro lado, Chiavenato (2000), conceptualiza al clima organizacional como el entorno en el cual se desenvuelven los miembros de la organización y está íntimamente vinculado a la estimulación de los servidores, en su ambiente organizacional. Por lo que se puede concluir que la inteligencia emocional tiene influencia positiva sobre el clima organizacional, ya que al trabajar cada componente de la IE se mejorará cada uno de los componentes de la variable clima organizacional; lo cuál será gran ayuda dentro de las organizaciones, puesto que al tener servidores con un nivel alto de IE, se logrará un mejorar clima organizacional y a su vez, un mayor nivel de productividad y relaciones interpersonales saludables.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se logró diseñar el programa de IE para mejorar clima organizacional, bajo la teoría de Bar On (2009).

Luego del análisis teórico de las variables de estudio, se concluye que existe relación entre ambas.

Finalmente, se puede concluir que la propuesta de programa de IE para mejorar clima organizacional fue validado por juicio de expertos, los mismos que luego de una exhaustiva revisión, llegaron a la unánime conclusión de que es un programa apto para ser aplicado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que previa y posteriormente a la aplicación del programa de IE planteado por los autores, ambas variables de estudio sean evaluadas en cuanto a niveles, por medio de instrumentos de evaluación.

Se recomienda también la aplicación del programa de IE para mejorar clima organizacional, de esa forma se puede evaluar la efectividad del mismo.

Se recomienda que luego de la aplicación del programa, se pueda verificar si existe la necesidad de realizar algún ajuste al modelo previamente creado por los autores.



## VIII. REFERENCIAS

American Psychological Association (APA). (2010). Universidad de Buenos Aires. <http://www.psicologia.unam.mx/>

Arriaga, M.S. y Castro, A.M. (2017). *Diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el compromiso de los servidores públicos en el Municipio distrital de Motupe Lambayeque*, [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de tesis USAT.

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1506>

Arrunategui, P. (citado por RPP, 2015). Ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufren de estrés laboral. *RPP Noticias*.

<https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadoreslambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>

Bagley, Ch. (2007). Research Study Designs: Non-experimental. *Air Medical Journal*, 26(1), 991 – 1067.

[https://www.airmedicaljournal.com/article/S1067-991X\(06\)00309-9/pdf](https://www.airmedicaljournal.com/article/S1067-991X(06)00309-9/pdf)

Bar On (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI).

*Psicothema* 18, 3-25.

[https://www.researchgate.net/publication/6509274\\_The\\_BarOn\\_Model\\_of\\_Emotional-Social\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_BarOn_Model_of_Emotional-Social_Intelligence)

Brunet (2004, citado por Edel y García, 2007). *CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL*. Edición electrónica gratuita.

<https://www.eumed.net/librosgratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.htm>

Calle (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION*. Recuperado de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3548/4/CAP%20III%20METODOLOGIA.pdf>

Código de Ética y Deontología. (2017). Colegio de Psicólogos del Perú. Obtenido de <https://www.cpsp.pe/>

Collazos, G.Y. (2017). *“Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la comercializadora de ropa La Casa del Jean”*, [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Occidente]. <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/9633/1/T07302.pdf>

Cotrina, M. I. (2019). *“Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019”*, [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5980/Cotrina%20Ru%20c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Creswell (2002, citado por Williams, 2007). Research Methods. *Journal of Business & Economic Research*, 5 (3), 65 – 72. <https://clutejournals.com/index.php/JBER/article/download/2532/2578/0>

Curo y Ruíz (2018). *“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO”*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5278/Curo%20Azabache%20%26%20Ruiz%20Galarreta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila, D.F. y Mejía, L. (2017) *“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA “EMPRESA DE TRANSPORTES CIVA” - CHICLAYO 2016”*, [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres].

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila\\_mejia.pdf;jsessionid=381C26278A16C63068B2C3186E026122?sequence=3](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila_mejia.pdf;jsessionid=381C26278A16C63068B2C3186E026122?sequence=3)

Diario El Comercio (2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*.  
<https://elcomercio.pe/economia/personal/86peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Diario El Peruano (2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial. *El peruano*. <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-laproduktividad-empresarial-70930.aspx>

Dzul, M. (2010). *DISEÑO NO – EXPERIMENTAL*.  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

Enred (2015). *El clima laboral en España en 2015*.  
<https://blog.edenred.es/barometro-clima-laboral-edenred-2015/>

Gardner (s.f.). Howard Gardner's Theory of Multiple Intelligences. *Northern Illinois University, Faculty Development and Instructional Design Center*.  
<http://www.autismempowerment.org/wp-content/uploads/2013/12/Howard-Gardner-Theory-of-MultipleIntelligences.pdf>

Goleman (1995). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA.  
Recuperado de:  
[http://fcioga.org/Portals/0/Practicant/Biblioteca/Goleman.Daniel-Inteligencia\\_Emocional\\_en\\_la\\_Empresa.pdf](http://fcioga.org/Portals/0/Practicant/Biblioteca/Goleman.Daniel-Inteligencia_Emocional_en_la_Empresa.pdf)

Goleman (1997). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.

[https://www.academia.edu/11160129/Emotional\\_IntelligenceDaniel\\_Goleman\\_pdftsuff\\_blogspot\\_com](https://www.academia.edu/11160129/Emotional_IntelligenceDaniel_Goleman_pdftsuff_blogspot_com)

Gorman and Clayton (2005, citados por Baker 2006). Observation: A Complex Research Method. *LIBRARY TRENDS*, 55 (1), 171-189.  
<https://www.webpages.uidaho.edu/CSS506/Technique%20Readings/Baker%202006%20Observation%20a%20complex%20research%20method.pdf>

Harvard Business Review (citado por Goleman, 1995). *INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Kairós.  
<https://www.leadersummaries.com/verresumen/inteligencia-emocional>

Juárez, M. (2017). *"Inteligencia Emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja"*, [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. DOCPLAYER.  
<http://docplayer.es/181333380-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>

Kenton, W. (2020). *Population Definition*. Investopedia. Recuperado el 19 de marzo del 2020 de <https://www.investopedia.com/terms/p/population.asp>

Leiva (2017). *"Propuesta de elaboración del programa de inteligencia emocional como estrategia para fortalecer el clima organizacional del centro salud magna vallejo Cajamarca 2014"*, [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional UCV.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1663>

Martín y Colbs (1998, citado por Edel y García, 2007). *CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL*. Edición electrónica gratuita.  
<https://www.eumed.net/librosgratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.htm>

McCombes, S. (2019). *Descriptive research*.  
<https://www.scribbr.com/methodology/descriptiveresearch/#:~:text=Descriptive%20research%20aims%20to%20accurately%20investigate%20one%20or%20more%20variables>.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019). Ministerio de Trabajo reconoce 47 prácticas de 33 empresas a nivel nacional. *Andina*.  
<https://andina.pe/agencia/noticia-ministerio-trabajo-reconoce-47practicas-33-empresas-a-nivel-nacional-777153.aspx>

Momeni, N. (2009). The Relation between Managers' Emotional Intelligence and the Organizational Climate They Create. *SAGEjournals*, 38(2), 35 – 48.  
<https://doi.org/10.1177/009102600903800203>

Palma (2004, citada por Casana, 2015). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AZUCARERA DE CHIQUITOY”. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO.  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf?fbclid=IwAR0CVY95ZRH2oZccJHWI2Zmpnr4dTIGTI08iJZXrqZexRWg1Hz1QRTrm9i0](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf?fbclid=IwAR0CVY95ZRH2oZccJHWI2Zmpnr4dTIGTI08iJZXrqZexRWg1Hz1QRTrm9i0)

Pazmay y Ortiz (2018). CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS INDUSTRIAS ECUATORIANAS DE CALZADO. *Redalyc*.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409656163003/html/index.html>

P. ORG (2017). What's a Bibliography? Recuperado el 7 de junio del 2017 de  
<https://plagiarism.org/article/whats-a-bibliography#:~:text=A%20bibliography%20is%20a%20list,your%20copies%20of%20the%20sources>

Reglamento RENACYT (2008). *REGLAMENTO DE CALIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS INVESTIGADORES DEL SISTEMA NACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA - REGLAMENTO RENACYT*. Recuperado de:

[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Rodríguez (2015). “La percepción de los docentes en torno a los valores y principios de la institución, el orgullo y el sentido de pertenencia”. *Revista mexicana de investigación educativa*.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662016000100275](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662016000100275)

Rouse (s.f.). *Emotional intelligence (EI)*.

<https://searchcio.techtarget.com/definition/emotional-intelligence>

Salovey y Mayer (1997, citado por Fernández y Extremera, 2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18(1), 7 – 12.

<http://www.psicothema.com/pdf/3270.pdf>

Schadeck, M.; Martini, E.; Wollenhaupt, L.; Domingues, A (2015). Motivation of the subject in the new Human Resources management. *Social sciences*, 7 (2), 2194 – 2210. [https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/4811/100-509-2-](https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/4811/100-509-2-PB_eng.pdf?sequence=5&isAllowed=y#:~:text=Organizational%20climate%20is%20the%20indicator,and%20identification%20with%20the%20company.&text=Chiavenato%20(1993%2C%20p)

[PB\\_eng.pdf?sequence=5&isAllowed=y#:~:text=Organizational%20climate%20is%20the%20indicator,and%20identification%20with%20the%20company.&text=Chiavenato%20\(1993%2C%20p](https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/4811/100-509-2-PB_eng.pdf?sequence=5&isAllowed=y#:~:text=Organizational%20climate%20is%20the%20indicator,and%20identification%20with%20the%20company.&text=Chiavenato%20(1993%2C%20p)

Shamoo y Resnik (2003). *Responsible Conduct of Research*. Ebook.

<https://global.oup.com/academic/product/responsible-conduct-of-research-9780199376025?cc=us&lang=en&>

Solorzano, L.M. (2015). “*DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN*

LA GASOLINERA CVGAS, ESTACION TALPETATE”, [Tesis de grado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR]. Recursos bibliográficos URL.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Solorzano-Lucia.pdf>

Villalba (2015). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NORMAL SUPERIOR QUE PRESENTA INCONVENIENTES DEBIDO A DIFERENCIAS EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN APLICADO AL CUERPO DOCENTE*”. [Tesis de grado, UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA]. Repositorio Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8321/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1

TABLA 5: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	COMPONENTES	INDICADORES
INTELIGENCIA EMOCIONAL "Habilidad para identificar los sentimientos propios y de los otros, poder gestionar correctamente las relaciones" (Goleman, 1997).	"La Inteligencia Emocional se medio de un programa de doce sesiones, relación causa – efecto, respecto al clima organizacional de institución"	Componente Intrapersonal (CIA)	ión emocional de sí mismo (CM)	
				Asertividad (AS)
			Autoconcepto (AC)	
			Autorrealización (AR)	
			Independencia (IN)	
			Empatía (EM) evaluará por Relaciones Interpersonales	
			Responsabilidad social (RS)	
			Solución de problemas (SP)	
			Prueba de realidad (PR)	
			Flexibilidad (FL)	
		Componente de Manejo de Estrés (CME)		Tolerancia al estrés (TE)
		Felicidad (FE) Estado de ánimo en general (CAG)		Optimismo (OP)

Fuente: elaboración propia  
Anexo 2



TABLA 6: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FACTORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>“Entorno en el cual se desenvuelven los miembros de la organización. Está íntimamente vinculado a la estimulación de los servidores en su ambiente organizacional” (Chiavenato, 2000).</p>	<p>“Para medir el clima organizacional en servidores de una institución, se utilizará la Escala de clima laboral de Sonia Palma la cual lo evalúa en cinco factores”</p>	Realización personal
			Involucramiento laboral
			Supervisión
			Comunicación
			Condiciones laborales

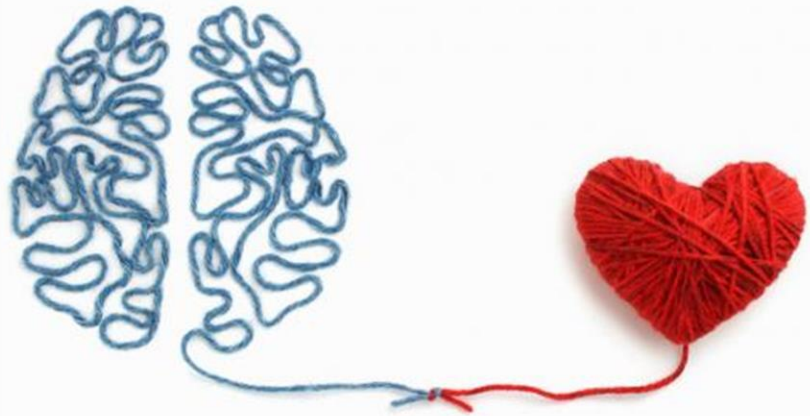
Fuente: elaboración propia

## Anexo 3

*Programa de Inteligencia Emocional para mejorar  
Clima Organizacional*

# 2020

## “EDUCANDO LAS EMOCIONES PARA EL ÉXITO”



Fuente: <https://www.psicologia-online.com/como-desarrollar-la-inteligencia-emocional-4573.html>



Fuente: <https://gestiondeltalentohumano.wordpress.com/2018/11/19/clima-organizacional/>

### **Autores:**

- † Condor Herrera Diana Paola
- † Larios Arenas Pedro Felipe

# ÍNDICE

<b>I. Introducción</b> .....	3
<b>II. Alcance</b> .....	3
<b>III. Perfil del facilitador</b> .....	4
<b>IV. Antecedentes del programa</b> .....	4
<b>V. Objetivos</b> .....	5
<b>5.1. Objetivo general</b> .....	5
<b>5.2. Objetivos específicos</b> .....	5
<b>VI. Marco conceptual y/o teórico</b> .....	6
<b>VII. Metodología</b> .....	7
<b>7.1. Ruta de implementación del programa</b> .....	7
<b>7.2. Recursos materiales</b> .....	8
<b>7.3. Estrategias, técnicas e instrumentos</b> .....	9
<b>7.4. Seguimiento, monitoreo y evaluación</b> .....	9
<b>VIII. Ejecución</b> .....	9
<b>8.1. Sesión introductoria</b> .....	9
<b>SESIÓN INTRODUCTORIA: “Conociéndonos”</b> .....	10
<b>8.2. Sesiones del programa</b> .....	15
<b>SESIÓN N° 01: “Descubriendo mis propias emociones”</b> .....	15
<b>SESIÓN N° 02: “Ni sumisión, ni agresividad”</b> .....	20
<b>SESIÓN N° 03: “Vales más de lo que te imaginas”</b> .....	25
<b>SESIÓN N° 04: “Soy, lo que deseo ser”</b> .....	30
<b>SESIÓN N° 05: “Libertad de ser tú mismo”</b> .....	34
<b>SESIÓN N° 06: “Poniéndome en tus zapatos”</b> .....	38
<b>SESIÓN N° 07: “Brilla, sin apagar a los demás”</b> .....	43
<b>SESIÓN N° 08: “Responsabilidad social para triunfar”</b> .....	47
<b>SESIÓN N° 09: “Sé la solución, y no parte del problema”</b> .....	52
<b>SESIÓN N° 10: “No todo lo que te imaginas, es real”</b> .....	57
<b>SESIÓN N° 11: “Hay que ceder un poco, para crecer bastante”</b> .....	61
<b>SESIÓN N° 12: “Me doy un respiro y actúo”</b> .....	65
<b>SESIÓN N° 13: “El control de mi vida, lo tengo yo”</b> .....	69
<b>SESIÓN N° 14: “La vida es bella, y más si la sabes gestionar”</b> .....	74
<b>SESIÓN N° 15: “Mente, vibra y actitud optimista”</b> .....	78
<b>8.3. Sesión final</b> .....	82
<b>SESIÓN FINAL: “La despedida”</b> .....	82
<b>IX. RECURSOS:</b> .....	86
<b>X. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	148

## **I. Introducción**

La inteligencia ha sido estudiada desde épocas antiguas; sin embargo, siempre se les ha dado mayor énfasis a los ámbitos tanto intelectual como académico. Actualmente, se ha venido dando mayor impulso y notoriedad a la inteligencia desde un punto emocional y trabajado en todos los ámbitos. Ante ello, surge la identificación de la relación existente entre las emociones y su manejo adecuado con el desempeño de cada persona en sus diferentes labores. Y de acuerdo a Goleman (1995) en su teoría Inteligencia Emocional en las Empresas, refiere que un adecuado nivel el control de las emociones va a traer consigo efectos positivos sobre la organización y su productividad como tal. Menciona también, que un jefe con niveles de inteligencia emocional óptimos, van a tener colaboradores satisfechos, los mismos que generaran realce e ingresos a la organización.

En nuestra sociedad actual se ve muchos casos de colaborados insatisfechos con su clima organizacional y su centro de labores en sí, ya que sus emociones y sentimientos están interfiriendo en sus actividades diarias, disminuyendo su rendimiento. Por lo que, de acuerdo a lo expuesto anteriormente, el presente programa denominado “EDUCANDO LAS EMOCIONES PARA EL ÉXITO”, pretende ser un apoyo para la capacitación de los colaboradores de las diferentes organizaciones en cuanto a la relación existente entre un adecuado clima organizacional con un nivel óptimo de inteligencia emocional, y de esta forma potenciar esta última en beneficio de un adecuado clima organizacional, por medio de diferentes técnicas, instrumentos y teorías.

## **II. Alcance**

El programa “EDUCANDO LAS EMOCIONES PARA EL ÉXITO” está dirigido a aquellos colaboradores de organizaciones públicas y privadas, con contratos tipo CAS y por nombramiento, correspondientes tanto a los niveles de mando alto, medio y operativo, con edades entre 25 y 60 años. Los participantes deben formar un grupo mínimo de 10 personas y máximo de 30, para mayor eficacia

del programa y dominio del facilitador; así como una adecuada asimilación por parte de los participantes.

### **III. Perfil del facilitador**

El facilitador encargado de la ejecución del programa “Educando las emociones para el éxito”, deberá ser un profesional de la salud mental y/o tener conocimientos y capacitaciones previas respecto a lo concerniente a Inteligencia Emocional y su influencia en el clima organizacional; además, debe conocer la situación actual de la población a trabajar, con la finalidad de saber las necesidades de la misma y las mejores soluciones ante el problema. Por otro lado, es importante que el facilitador se muestre empático, asertivo, motivado y con habilidades comunicativas.

### **IV. Antecedentes del programa**

Como trabajos previos a este programa tenemos, a los realizados por:

Leiva (2017), en su investigación titulada “Propuesta de elaboración del programa de Inteligencia

Emocional como estrategia para fortalecer el clima organizacional del Centro Salud Magna Vallejo Cajamarca 2014”. Obtuvo como resultados que un 82.05% (32) de los servidores piensan que hay un buen clima laboral y únicamente un 5.13% (2), un clima ineficaz. Concluyéndose, que se logró evidenciar como factores claves del clima a: motivación, participación y comunicación, por lo que en cuanto se aplique el Programa de IE se pondrá mayor énfasis en éstos tres factores.

Juárez (2017), en su tesis titulada “Inteligencia Emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja”, tuvo como resultados que el 62.5% de los servidores calificaron como regular a la IE y el 62.5%, calificó como regular al clima organizacional. En conclusión, se estableció la correlación existente entre IE y clima organizacional de los servidores.

Cotrina (2019), en su investigación denominada “Inteligencia Emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019”. Obtuvo como resultados que el 49% de los evaluados perciben un clima organizacional bajo. Por ende, se concluye que la relación entre la IE y clima organizacional en servidores de una empresa Molinera, es significativa y positiva.

En base a los trabajos descritos anteriormente, se puede afirmar que debido a la relación positiva existente entre Inteligencia Emocional (IE) y Clima Organizacional (CL), al aplicar el programa basado en los componentes de la IE se mejoraran los factores del CL, en la población de estudio.

Agregar trabajos previos que fueron exitosos y predicen que el programa será efectivo.

## **V. Objetivos**

### **5.1. Objetivo general**

Fortalecer el clima organizacional a través de la aplicación del programa “EDUCANDO LAS EMOCIONES PARA EL ÉXITO”.

### **5.2. Objetivos específicos**

- Fomentar un clima agradable y de compromiso con los participantes.
- Fortalecer el factor realización personal por medio del componente intrapersonal.
- Fortalecer el factor comunicación por medio del componente interpersonal.
- Fortalecer el factor condiciones laborales por medio del componente adaptabilidad.
- Fortalecer el factor supervisión por medio del componente manejo de estrés.
- Fortalecer el factor involucramiento laboral por medio del componente de estado de ánimo en general.

## **VI. Marco conceptual y/o teórico**

Este programa se sustenta en dos teorías muy importantes. La primera, es la de Bar On (2006) con su Modelo de Inteligencia Emocional – Social, en el cual menciona que es este tipo de inteligencia es un grupo de habilidades emocionales y sociales que se interrelacionan y van a establecer si nos entendemos y expresamos correctamente con los demás, manteniendo relaciones interpersonales saludables y enfrentando con resiliencia las situaciones del día a día; así como poseer la capacidad de tener conciencia de sí mismo, comprendiendo las propias fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se posee; y se divide en 5 componentes, que son: Intrapersonal interpersonal, adaptabilidad, manejos de estrés y estado de ánimo en general (p. 3). Y la segunda es la de Palma (2004, citada por Casana, 2015, p. 26), que conceptualiza al clima organizacional como la percepción que tiene el colaborador sobre su entorno laboral. Además, de acuerdo a Palma (citado por Calderón, 2017), está relacionado a aspectos como: a) Realización personal, que viene a ser la percepción del colaborador respecto a las posibilidades de desarrollo personal y profesional dentro del ambiente laboral. b) Involucramiento laboral, que hace referencia al compromiso con la organización y cuan identificado se siente el colaborador con la cultura de la organización, c) Supervisión, que básicamente hace referencia al papel que desempeña el supervisor en relación a los servidores y la resolución de conflictos y oportunidad. d) Comunicación, aquí se habla de la posibilidad de acceder a la información requerida para cumplir con las labores y si se fomenta y motiva la comunicación. Y finalmente, e) Condiciones laborales, definida como el poder reconocer que la organización tiene los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

## VII. Metodología

### 7.1. Ruta de implementación del programa

El presente programa se desarrollará en lapso aproximado de 4 meses, desarrollándose una sesión semanal de 60 minutos cada una, a excepción de la sesión introductoria y la sesión final, las cuales cotarán con 45 minutos. Se hará uso de un instrumento de evaluación a manera de pre y pos test, asimismo, se utilizarán diferentes técnicas e instrumentos para el desarrollo de cada una de las sesiones. Además, para la realización del programa, se requerirá de la autorización de los altos mandos de la organización.

<b>Sesión</b>	<b>Tiempo- Fecha</b>	<b>Tema</b>
"Conociéndonos"	Primera semana	Introducción y bienvenida (Aplicación de <del>pre</del> test).
1. "Descubriendo mis propias emociones"	Segunda semana	Comprensión emocional de sí mismo.
2. "Ni sumisión, ni agresión"	Tercera semana	Asertividad
3. "Vales más de lo que te imaginas"	Cuarta semana	Autoconcepto
4. "Soy, lo que deseo ser"	Quinta semana	Autorrealización
5. "Libertad de ser tú mismo"	Sexta semana	Independencia
6. "Poniéndome en tus zapatos"	Sétima semana	Empatía
7. "Brilla sin apagar a los demás"	Octava semana	Relaciones interpersonales
8. "Responsabilidad social para triunfar"	Novena semana	Responsabilidad social



9. "Sé la solución, y no parte del problema"	Décima semana	Solución de problemas
10. "No todo lo que te imaginas es real"	Décimo primera semana	Prueba de realidad
11. "Hay que ceder un poco, para crecer bastante"	Décimo segunda semana	Flexibilidad
12. "Me doy un respiro y actúo"	Décimo tercera semana	Tolerancia al estrés
13. "El control de mi vida lo tengo yo"	Décimo cuarta semana	Control de impulsos
14. "La vida es bella, y más si la sabes gestionar"	Décimo quinta semana	Felicidad
15. "Mente, vibra y actitud positiva"	Décimo sexta semana	Optimismo
"La despedida"	Décimo séptima semana	Cierre y feedback (Aplicación de pos test).

## 7.2. Recursos materiales

Recursos	Unidad de medida	Cantidad	COSTO	
			Unidad	Total
Papel	MILLAR	1	22.00	22.00
Plumones de pizarra	UNIDAD	6	2.50	15.00
Plumones de papel	UNIDAD	6	2.50	15.00
Cinta	UNIDAD	3	3.00	9.00
Dado	UNIDAD	2	4.00	8.00
Papelotes	DOCENA	1	0.50	6.00
Sorpresas	CIENTO	5	1.00	500.00
Lápices	DOCENA	3	0.50	18.00
Caja de cartón	UNIDAD	1	5.00	5.00
Cartulinas	DECENA	2	0.50	10.00
Regla	UNIDAD	3	1.00	3.00
Tijera	UNIDAD	3	2.50	7.50
Pelota de tela	UNIDAD	1	5.00	5.00

Fotos	DECENA	3	1.50	45.00
Total			668.50	

Servicios	Unidad de medida	Cantidad	C I STO	
			Unidad	Total
Impresiones	CIENTO	7	0.30	210.00
Internet	MESES	4	60.00	240.00
Tipeo	CIENTO	7	0.10	70.00
Total			520.00	

TOTAL, GENERAL			1118.50	
----------------	--	--	---------	--

### 7.3. Estrategias, técnicas e instrumentos

Para la ejecución del presente programa se hará uso de los Instrumentos, el Inventario de inteligencia emocional de Baron ICE para adultos a manera de Pre y Pos test, como medio de evaluación y así poder determinar los cambios surgidos a partir de la aplicación del programa. Así mismo, se utilizaron algunas estrategias, técnicas, e instrumentos; tales como, dinámicas de inicio y cohesión, algunas dinámicas de grupo, charlas informativas, material didáctico (imágenes, videos, lecturas).

### 7.4. Seguimiento, monitoreo y evaluación

Para el seguimiento, monitoreo y evaluación del programa en general se utilizará las diferentes dinámicas propuestas en cada una de las sesiones, así mismo, se hará uso del pre y pos test que permitirán medir el logro de objetivos propuestos, tanto general como específicos.

## VIII. Ejecución

### 8.1. Sesión introductoria

## SESIÓN INTRODUCTORIA: “Conociéndonos”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fomentar un clima agradable y de compromiso con los participantes.
Materiales	Recursos humanos, proyector, recursos digitales, papel, plumones, cinta.
Duración de la sesión	60 minutos.

Durante la primera sesión, se realizará básicamente la bienvenida e introducción al programa, generando un clima agradable y de confianza entre los participantes y el facilitador. Así mismo, se llevará a cabo la inducción al tema, brindando una breve explicación de lo que se va a tratar y la conceptualización de los temas a tratar a lo largo de la ejecución del programa. Para ello, se utilizará la información postulada por diferentes autores; tales como: Rouse, (s.f.), quien refiere que la inteligencia emocional es aquella capacidad cognitiva de cada ser humano para poder explorar, comprender y manejar las emociones adecuadamente, tanto las propias como las de su entorno. Y enfocando este concepto al ámbito organizacional, Momeni (2009) indica que un adecuado nivel de ésta conlleva a los gerentes de las organizaciones a generar un adecuado y saludable clima organizacional, apreciándose la relación existente entre ambos.

Por otro lado, es importante, explicar el concepto de clima organizacional, para lo que Schadeck, Martini, Wollenhaupt y Domingues, A. (2015, p. 7) lo define como la eficacia del entorno y la manera en que éste es percibido; siendo la “atmósfera psicológica”, que envuelve a una organización, haciendo sentir a sus participantes, ya sea cómodos o incómodos, dentro de la misma.

### PROCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

#### Actividad 01: Bienvenida

Duración: 7

minutos

Materiales: -

Recursos

humanos -

Proyector.

- Diapositiva (ver anexo N° 01).

Descripción: El facilitador se presentará frente a los participantes, dándole la bienvenida y agradeciendo su participación. Así mismo, se explicará la importancia del programa y sus beneficios. Para ello, se proyectará una diapositiva con el nombre del programa, lo cual le ayudará a explicar que temas se tratarán y en qué les favorecerá como participantes. Por otro lado, se les informará la metodología de trabajo, la frecuencia en la que se van a desarrollar las sesiones y los horarios preestablecidos.

**Actividad 02:** Dinámica de cohesión “Trivial de la empresa”

Duración: 20 minutos

Materiales:

- Impresiones (ver anexo N° 02).

-Recursos humanos.

Descripción: esta dinámica busca romper el hielo inicial y lograr que los participantes se muestren activos en el desarrollo de la sesión. Para ello, el facilitador realizará preguntas tipo “Trival” respecto a la organización. Entonces, de forma previa se creará una lista de preguntas sobre el lugar de trabajo, respecto a su estructura física, la cantidad de trabajadores por área, frases significativas, letreros, etc. Por ejemplo, “¿Qué dice el letrero ubicado en la cafetería?”, “¿Cuántos trabajadores hay en RR. HH?”, “¿Cuántas damas hay en la empresa?”, “¿Lucía trabaja en el departamento de ...?”, entre otras. Además, es importante tener las respuestas de dichas preguntas a la mano, para poder corroborar la información, para participar dando su respuesta, deberá levantar a mano, aquel que diga la respuesta en voz alta, si haber sido seleccionado,

perderá un turno. Aquel participante que logre la mayor cantidad de respuestas correctas, ganará (Retos directivos, 2018).

**Opcional:** si se desea que haya mayor competencia, se pueden dividir en dos o 3 grupos.

### **Actividad 03:** Pre test

Duración: 08 minutos

Materiales:

- Impresiones (ver anexo N° 03).

Descripción: los participantes desarrollarán dos instrumentos de evaluación (ver anexo N° 03), que permitirá medir el nivel de conocimientos que poseen, y el estado actual en el que se encuentran antes de someterse a la ejecución de programa. En caso el participante tenga alguna duda, deberá levantar la mano para que el facilitador pueda acercarse a él y aclarársela.

### **Actividad 04:** Lluvia de ideas

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Impresiones (ver anexo N° 04).

Descripción: el facilitador colocará frases o palabras en la pared una a una (ver anexo N° 04), e irá preguntando a los participantes, que entienden por cada una de ellas; para lo cual, los participantes levantarán la mano y explicarán que es lo que entiende por cada una de las palabras o frases que se van pegando, y como lo relacionan a su centro de labores. Finalmente, el facilitador, confirmará lo dicho por los participantes y/o aclarará aquellos conceptos erróneos.

## **Actividad 05: Cierre**

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Recursos humanos.
- Frasas (ver anexo 05).
- Sorpresa

Descripción: El facilitador se encargará de aclarar las dudas que se tengan por medio de una retroalimentación, y de agradecer la participación en la primera sesión. Además, se le entregará a cada participante una sorpresa (chocolate, dulce u otro), junto a una frase (ver anexo 05) que represente y encierre todo o visto en la sesión.

SESIÓN INTRODUCTORIA:	"Conociéndonos"		
OBJETIVO	Fomentar un clima agradable y de compromiso con los participantes.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Bienvenida</b>	7 min	El facilitador se presentará frente a los participantes, dándole la bienvenida y agradeciendo su participación. Así mismo, se explicará la importancia del programa y sus beneficios.	-Recursos humanos. -Proyector. -Diapositiva (ver anexo N° 01).
<b>Dinámica de cohesión "Trivial de la empresa"</b>	20 min	Esta dinámica de inicio, generará cohesión y confianza entre participantes y el facilitador. Y se llevará a cabo con la participación de todos los presentes.	-Impresiones (ver anexo N° 02). -Recursos humanos.
<b>Pre test</b>	10 min	Se aplicará dos instrumentos para evaluar el nivel de conocimientos de los participantes, así como el estado en el que se encuentran al principio del programa.	-Impresiones (ver anexo N° 03)
<b>Lluvia de ideas</b>	15 min	El facilitador realizará algunas preguntas respecto a las variables a trabajar. Y los participantes responderán de acuerdo a los conocimientos que tengan. Finalmente, el facilitador explicará la conceptualización de lo conversado.	-Impresiones (ver anexo N° 04)
<b>Cierre</b>	8 min	El facilitador se encargará de aclarar las dudas que se tengan por medio de una retroalimentación, y de agradecer la participación en la primera sesión.	-Recursos humanos. -Frasas (ver anexo 05). -Sorpresa.

## 8.2. Sesiones del programa

### SESIÓN N° 01: “Descubriendo mis propias emociones”

#### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones.
Materiales	Papelote o pizarra, plumones y cinta, impresiones, dado, imágenes impresas, diapositivas.
Duración de la sesión	60 minutos

Para el desarrollo de la primera sesión, en primer lugar, es importante conceptualizar el término Inteligencia Emocional, a la cual Goleman (1997), define como la habilidad para identificar los sentimientos propios y de los otros, poder automotivarnos y gestionar correctamente las relaciones”.

Por su parte, Bar On (2006) divide este término en 5 componentes; el primero, el intrapersonal, definido como capacidad para entender y expresar las propias emociones, sentimientos, pensamientos e ideas, el cual será la base de las primeras sesiones. Este componente a su vez se divide en 5 subcomponentes, siendo el primero y tema central de esta sesión, la comprensión emocional de sí mismo; siendo conceptualizado por este autor como la habilidad para notar y entender los propios sentimientos y emociones, así como saber a qué se deben y poder reconocerlos.

Por otro lado, Martin y Boeck (2000, citados por Dueñas 2002, p. 82) refieren que es la capacidad de reconocer y nombrar las emociones propias, en los diferentes ámbitos de su vida, aquellas personas que comprenden el porqué de sus sentimientos y emociones, podrá manejarlas y controlarlas conscientemente.



## PROCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: El facilitador dará la bienvenida a los participantes y agradecerá su presencia. Asimismo, se brindarán las pautas y normas necesarias para el desarrollo de la sesión; tales como: levantar la mano para hablar, guardar silencio cuando se requiere, mantenerse activos y participativos en la sesión, guardar respeto por todos los presentes.

### **Actividad 02:** Dinámica de inicio: “El espejo del corazón”

Duración: 10 minutos

Materiales:

-Papelote o pizarra.

-Plumones y cinta.

-Impresiones (ver anexo N° 06)

Descripción: El facilitador realizará preguntas en la pizarra o papelote, a las cuales deben ir respondiendo los participantes, de acuerdo a su estado emocional actual, mismas respuestas que se irán registrando (Ver anexo N° 06) para luego realizar un conversatorio en base a ellas. Las preguntas a realizar las manejará el facilitador. Para que los participantes puedan responder dichas interrogantes, deberán levantar la mano y empezar su respuesta diciendo: “Yo reconozco que ...” (Férreo, 2016).

### **Actividad 03:** Dinámica de desarrollo: “Dado de las emociones”

Duración: 20 minutos

Materiales:

- Dado.
- Imágenes impresas (ver anexo N° 07).
- Impresiones (ver anexo N° 08).

Descripción: para iniciar la dinámica, se pedirá a los participantes que puedan sentarse en el piso formando un círculo. Luego, se les hará entrega de unas tarjetas con imágenes (ver anexo N° 07), en cada una de las cuales está el nombre de alguna emoción. Posteriormente, uno a uno, los participantes irán tirando un dado, y de acuerdo al número que le salga, deberán ir respondiendo ciertas preguntas (ver anexo N° 08). Además de responder a las preguntas se pueden formular otras cuestiones de forma que se planteen con el grupo cuáles son algunos de los cambios fisiológicos que experimenta nuestro cuerpo al sentir determinadas emociones, si hay otros compañeros que gestionan las emociones de manera distinta, etc (Férreo, 2016).

### **Actividad 04:** Desarrollo del tema: “Tips para reconocer las emociones”

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Diapositivas o papelotes, e impresiones (ver anexo N° 09).

Descripción: Se brindará a los participantes, algunos tips para reconocer y comprender las propias emociones (ver anexo N° 09), de ese modo poder regularlas y dirigir las. El facilitador proyectará algunas diapositivas que contengan los tips (texto más imágenes), en caso de contarse con un proyector, se puede sustituir las diapositivas por impresiones y/o papelotes, en los cuales se plasmen dicha información y se fácil de comprender por todos los presentes (Carrillo, s.f.).

## **Actividad 05: Cierre – Feedback**

Duración: 10 minutos

Materiales:

- Recursos humanos.
- Frases junto a una sorpresa (ver anexo N° 10).

Descripción: Los participantes emitirán sus dudas respecto al tema tratado en la sesión, además el facilitador hará un breve resumen del tema a manera de Feedback. Además, se le entregará a cada participante una sorpresa (chocolate, dulce u otro), junto a una frase (ver anexo N° 10) que represente y encierre todo o visto en la sesión

SESIÓN 01:	“Descubriendo mis propias emociones”		
OBJETIVO	Fortalecer el factor realización personal por medio del componente intrapersonal.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	El facilitador dará la bienvenida a los participantes y agradecerá su presencia. Asimismo, se brindarán las pautas para el desarrollo de la sesión.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de inicio: “El espejo del corazón”</b>	10 min	El facilitador realizará preguntas en la pizarra o papelote, a las cuales deben ir respondiendo los participantes, de acuerdo a su estado emocional actual.	-Papelote o pizarra. -Plumones y cinta. -Impresiones (ver anexo N° 06)
<b>Dinámica de desarrollo: “Dado de las emociones”</b>	20 min	Esta dinámica permitirá a los participantes, el poder reconocer sus emociones, sus causas y nombres.	-Dado. - Imágenes impresas (ver anexo N° 07). -Impresiones (ver anexo N° 08).
<b>Desarrollo del tema: “Tips para reconocer las emociones”</b>	15 min	Se brindará a los participantes, algunos tips para reconocer y comprender las propias emociones, de ese modo poder regularlas y dirigir las.	-Diapositivas, papelotes o impresiones (ver anexo N° 09).
<b>Cierre - feedback</b>	10 min	Los participantes emitirán sus dudas respecto al tema tratado en la sesión, además el facilitador hará un breve resumen del tema a manera de Feedback.	-Recursos humanos. -Frases junto a una sorpresa (ver anexo N° 10).

## SESIÓN N° 02: “Ni sumisión, ni agresividad”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fomentar el desarrollo del asertividad y su expresión en todos los ámbitos.
Materiales	Recursos humanos, papel bond, lápices, caja de cartón, proyector o laptop, impresiones, detalles.
Duración de la sesión	60 minutos

Para el desarrollo de la segunda sesión, es importante conceptualizar el término “Asertividad”, en torno al cual se realizará dicha sesión. De acuerdo a Egúsquiza (2020), dicha palabra proviene del latín “asserere”, cuyo significado es afirmar; por lo que, asertividad se conceptualiza como el mantenerse firme en cuanto a la personalidad, confianza y autoestima de uno mismo. Así mismo, este subcomponente, puede ayudar a cada persona a mejorar las habilidades comunicativas, las relaciones interpersonales y disminuir el estrés. Por otra parte, una persona asertiva muestra las siguientes características: libertad de expresar lo que siente y piensa sin necesidad de dañar a otros, de ser abierta, sincera y correcta, sus actos son dignos de respeto y admiración, reconoce y acepta sus limitaciones, y evita tanto la represión como la expresión destructiva de sus sentimientos (Egúsquiza, 2020).

Por su parte, Bar On, (2006, p.21), define asertividad como la capacidad de expresarse sin dañar a otros, y de defender nuestros ideales de manera asertiva.

Por otro lado, Albert y Emmons (1978, citados por Caballo, 1983), definen a la conducta asertiva como aquella que le permite a la persona, actuar en base a sus prioridades, evitar la ansiedad innecesaria, expresar de forma cómoda aquellos sentimientos sinceros, y poner en práctica los propios derechos, sin pisotear los del resto. Y de acuerdo a Lazarus (1973, citado por caballo en 1983), el asertividad presenta cuatro dimensiones: la primera, es el poder decir NO; la segunda, es la habilidad de pedir favores y/o peticiones; la tercera, el poder expresar tanto sentimientos positivos como negativos; y finalmente, la habilidad de empezar, seguir y culminar charlas generales.

## PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02:** Dinámica de inicio: “¿Quién es quién?”

Duración: 10 minutos

Materiales:

- Papel bond.

-Lápices.

-Caja de cartón.

Descripción: para el desarrollo de esta dinámica, se pide a los participantes que puedan formar una “U” a lo largo y ancho del lugar. Luego, se les entrega a las personas un pequeño pedazo de papel bond y un lápiz (a cada uno de ellos), en los cuales escribirán el nombre de algún personaje conocido, doblarán el papel en 4 partes y lo colocarán dentro de la caja de cartón que estará en medio de la sala. A continuación, se pedirá 10 voluntarios, los mismos que sacarán un papelito cada uno, y sin verlo, se lo mostrará a los demás participantes y tiene la opción de hacer preguntas que serán respondidas con sí y/o no únicamente, con lo cual tendrá que adivinar de que personaje se trata; y de esa forma, irán jugando los 10 voluntarios, quien adivine el personaje en menos tiempo, gana (Rodríguez, 2018).

### **Actividad 03:** Video “El asertividad: ¿Sabes lo que es?”

Duración: 10 minutos

Materiales:

- Recursos digitales.
- Proyector o laptop.

Descripción: Se proyectará un vídeo sobre asertividad, al finalizar, se relacionará con las relaciones intra e interpersonales dentro del trabajo; fomentando un ambiente de diálogo (<https://youtu.be/kXUOVYiNG58> ).

**Actividad 04:** Role – playing: “Expresándome con asertividad”

Duración: 20 minutos

Materiales:

- Impresiones (ver anexo N° 11).

Descripción: Por medio de un juego de roles, se podrá en práctica lo visto en el video presentado previamente, aplicándolo al ámbito laboral. De acuerdo a la cantidad de participantes, se dividirá en dos o tres grupos. En caso de formarse tres grupos, 2 grupos se encargarán de desarrollar un juego de roles independiente (ver anexo N° 11), en donde se muestre cuando SI se pone en práctica el asertividad y cuando NO, mientras que el grupo que queda, será el encargado de explicar que fue lo que observó, cuáles eran las diferencias entre ambas actuaciones y también explicando cual fue la correcta y como lo adaptarían a su clima laboral actual. Por otro lado, en caso de formarse dos grupos únicamente, uno de ellos se encargará de actuar ambos casos y el otro tomará la postura de observador y de fomentar el clima de diálogo.

**Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Frases (ver anexo N° 12)
- Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase (ver anexo N° 12) que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.



SESIÓN 02:	“Ni sumisión, ni agresividad”		
OBJETIVO	Fortalecer el factor realización personal por medio del componente intrapersonal.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de inicio:</b> “¿Quién es quién?”	10 min	Esta dinámica permitirá la cohesión grupal y la participación activa de los asistentes. Busca generar una comunicación asertiva y efectiva.	-Papel bond. -Lápices. -Caja de cartón.
<b>Video:</b> “La asertividad: ¿Sabes lo que es?”	10 min	Se proyectará un vídeo sobre asertividad, al finalizar, se relacionará con las relaciones intra e interpersonales dentro del trabajo.	-Recursos digitales. - Proyector o laptop.
<b>Role – playing:</b> “Expresándome con asertividad”	20 min	Por medio de un juego de roles, se podrá en práctica lo visto en el video presentado previamente, aplicándolo al ámbito laboral.	-Impresiones (anexo N° 11).
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frasas (ver anexo N° 12) -Detalle.

## SESIÓN N° 03: “Vales más de lo que te imaginas”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Permitir el desarrollo del autoconocimiento, como fortaleza personal.
Materiales	Fichas, lápices, díticos, recursos humanos, frases impresas, detalle.
Duración de la sesión	60 min

En esta sesión se trabajará el autoconcepto, para ello es importante definir y comprender este término, por lo que, de acuerdo a Bar On (2006) es definido como la capacidad que permite comprenderse, aceptarse y respetarse uno mismo, aceptando lo bueno y lo malo que tenemos.

Por su parte, Nuñez y Gonzales (1994, citados por Callaza, 2013), refieren que éste es la consecuencia de las propias percepciones obtenidas a través de las experiencias vividas por el propio sujeto en su desarrollo e interacción con su entorno; mas no es hereditaria. Asimismo, indican que de acuerdo a como transcurren los años y los sucesos experimentados por cada sujeto, el autoconcepto se va consolidando cada vez de forma más estable y con la capacidad de guiar la propia conducta; sin embargo, las autopercepciones pueden depender también de los rasgos evolutivos de cada persona durante cada momento de su desarrollo.

Por otro lado, de acuerdo al modelo de Shavelson et al. (1976, citado por Callaza, 2013), el autoconcepto presenta siete características:

1. Organizado o estructurado: un individuo almacena un gran número de sucesos experimentados al largo de la vida, los mismos que establecen una base de datos en las cuales se fundamentan las propias emociones; por lo cual, para simplificarlas, la persona los agrupa en categorías o modos simples.

2. Multifacético: organiza las perspectivas propias en diferentes áreas, ya sea de forma individual o grupal.
3. Jerárquico: las experiencias adquiridas por los sujetos a lo largo de la vida, se van organizando de forma jerárquica, de acuerdo a su importancia en la formación del autoconcepto.
4. Estable: la estabilidad del autoconcepto va a depender de la jerarquía que se le dé a cada una de las experiencias vividas por el sujeto.
5. Experimental: va a ir diferenciándose de acuerdo a la edad y las experiencias adquiridas a lo largo de la vida.
6. Valorativo: el individuo va a valorar tanto las experiencias personales, como las adquiridas en situaciones particulares y grupales.
7. Diferenciable: es diferente a los demás constructos, además, el autoconcepto es único y diferenciable entre un individuo y otro.

## **PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN**

### **Actividad 01: Inicio**

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes, preguntando como se han sentido durante la semana, que cambios han experimentado, para luego dar inicio al tema central y el desarrollo de las actividades previstas para la sesión.

## **Actividad 02:** Dinámica de desarrollo: “Yo soy...”

Duración: 20 minutos

Materiales:

- Fichas (ver anexo N° 13).
- Lápices.

Descripción: el facilitador repartirá una ficha (Ver anexo N° 13), que tendrá como título la frase “Yo soy...” y debajo de está en el lado izquierdo de la hoja está escrita esta misma frase 10 veces. A continuación, se les indicará lo siguiente: “En la ficha entregada, deberán anotar características personales positivas (cualidades, rasgos físicos, habilidades, logros, hazañas, etc). Luego por parejas, van venderse a sí mismos, poniendo énfasis en las características colocadas en la ficha desarrollada previamente, para lo cual uno tomará el rol de vendedor y el otro de comprador; y después, se invertirán los papeles. El vendedor deberá exponer y defender las razones por las cuales es una buena opción para el comprador. Finalmente, el facilitador preguntará a los participantes sobre las dificultades presentadas en el desarrollo de la dinámica, tanto al llenar la ficha como al momento de venderse, entonces, con las respuestas obtenidas de los participantes, el facilitador deberá explicar que muchas veces a las personas se nos hace difícil reconocer aspectos positivos de uno mismo en ciertas situaciones, y solemos compáranos con otros, y muchas veces de ello depende que se tenga un autoconcepto negativo o positivo (Orientados s.f.).

## **Actividad 03:** Técnica: Diálogo

Duración: 20 minutos

Materiales:

- Dípticos (ver anexo N° 14).
- Recursos humanos.

Descripción: el facilitador entregará un material informativo a cada uno de los participantes (ver anexo N° 14), y se dará 5 minutos para leerlo y analizarlo. Luego, se procederá a pedir que se guarde el material entregado y se empezará una conversación entre todos los presentes en la sala, sobre lo observado en la dinámica anterior y lo comprendido en el material leído. Se expondrán las ideas principales, se explicarán algunos ejemplos.

#### **Actividad 04:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Frasas (ver anexo N° 15) -

Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 03:	"Vales más de lo que te imaginas"		
OBJETIVO	Permitir el desarrollo del autoconocimiento, como fortaleza personal		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de desarrollo: "Yo soy..."</b>	20 min	Esta dinámica permitirá el desarrollo del tema, por medio de fichas se buscará la interacción con los participantes y el completo aprendizaje por su parte.	-Fichas (ver anexo N° 13). - Lápices.
<b>Técnica: Diálogo</b>	20 min	Se desarrollará un diálogo entre los participantes y los encargados sobre la dinámica anteriormente desarrollada; además, se hará uso de un díptico informativo para complementar la información.	-Dípticos (ver anexo N° 14). -Recursos humanos.
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frases (ver anexo N° 15) -Detalle.

## SESIÓN N° 04: “Soy, lo que deseo ser”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Brindar pautas que permitan la completa realización.
Materiales	Impresiones, hojas, lápices, proyector o computadora, frases impresas, detalle.
Duración de la sesión	60 min

Esta sesión se desarrollará en base a la autorrealización, por lo cual es importante conocer su concepto. De acuerdo a Myers, (2006, citado por Alonso, 2016), ésta vendría a ser la necesidad psicológica final que se da a partir de haber satisfecho las necesidades básicas y psíquicas, permite poner a prueba el potencial individual de cada sujeto. Por otro lado, Bar On (2006), indica a la autorrealización como la capacidad de hacer lo que podemos, queremos y disfrutamos hacer.

Por su parte, Maslow (1950, citado por Alonso, 2016), refería que aquellas personas que logran autorrealizarse, presentan ciertas características en común, tales como: autoconciencia aceptación, espontaneidad, sinceridad, frescura, no les afecta la opinión de terceros, orientados a tareas específicas, disfrutan de pocas, pero especiales relaciones humanas.

Jahoda (1958, citado por Bernal, s.f.) refiere que la autorrealización está estrechamente relacionada con la salud mental del individuo; es decir, se refiere a la salud del individuo no como una ausencia de enfermedad, sino como un estado deseable, para lo cual expone seis criterios referidos a la salud mental “positiva” en relación a la autorrealización, y son: actitud positiva de sí mismo, crecimiento y desarrollo, autonomía, percepción de la realidad, y dominio del ambiente.

### PROCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

#### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

## **Actividad 02: “Imaginándome”**

Duración: 25 minutos

Materiales:

-Impresiones (ver anexo N° 16)

-Hojas y lápices.

Descripción: el facilitador les explica a los participantes que para el desarrollo de esta dinámica se va a imaginar el futuro y como se visualizan a sí mismos, dentro de algunos años. Para empezar, deberán cerrar los ojos e imaginarse a sí mismos dentro de 10 años, mientras tanto el facilitador irá leyendo algunas preguntas en voz alta, pero siempre cuidando de dar un tiempo prudente entre pregunta y pregunta. Las preguntas a realizar son: ¿Cómo te ves físicamente dentro de 10 años?, ¿A qué te estás dedicando en ese entonces? ¿Cuáles son tus aficiones en ese momento?, ¿Con quiénes vives?, ¿Tienes amigos, de qué tipo?, ¿Tienes pareja e hijos?, ¿Te sientes orgulloso de algo en ese tiempo?, ¿Eres feliz? Al concluir la fase imaginación, los participantes podrán abrir los ojos.

Luego, el facilitador preguntará a todos los participantes si piensan que el futuro que han imaginado podría ser necesariamente así o sí podría variar, y principalmente si es que lograr ese futuro deseado, depende de ellos o no pueden hacer nada para lograrlo. Entonces, el facilitador fomentará un clima de diálogo al respecto; y posteriormente, se le entregará una ficha (ver anexo N° 16), que deberán llenar con 3 metas futuras dentro de su centro de trabajo, especificando a donde se quiere llegar, que se pretende ser, como se va a lograr y si es alcanzable a corto o largo plazo (Orientados s.f.).



### **Actividad 03:** Video: “Receta para la autorrealización personal”

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Proyector o computadora.

Descripción: Se proyectará un video sobre la autorrealización y algunos tips para lograrla. Luego de la observación objetiva del mismo, se realizará un intercambio de ideas sobre la dinámica anterior y lo observado en el vídeo, generando preguntas como:

29

- ¿Qué opinas del video observado?
- ¿Crees que la autorrealización es un punto importante en la vida de cada ser humano?
- ¿Sentirte autorrealizado genera satisfacción?
- ¿Me siento autorrealizado laboralmente?
- ¿Cómo puedo lograr mi autorrealización laboral?

<https://youtu.be/HDo5yclhom4>

### **Actividad 04:** Cierre o feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Frasas (ver anexo N° 17) -

Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase (ver anexo N° 17) que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 04:	"Soy, lo que deseo ser"		
OBJETIVO	Brindar pautas que permitan la completa realización.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Actividad 02: "Imaginándome"</b>	25 min	Se desarrolla la dinámica a modo de introducción al tema, con la finalidad de brindar mayor explicación sobre el mismo. Generando así la integración y participación activa de los asistentes.	-Impresiones (ver anexo N° 16) -Hojas y lápices.
<b>Video: "Receta para la autorrealización personal"</b>	15 min	Se proyectará un video sobre la autorrealización y algunos tips para lograrla. Luego de la observación objetiva del mismo, se realizará un intercambio de ideas sobre la dinámica anterior y lo observado en el vídeo.	-Proyector o computadora.
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frases (ver anexo N° 17) - Detalle.

## SESIÓN N° 05: “Libertad de ser tú mismo”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fortalecer la capacidad de tomar decisiones libremente y ser independiente.
Materiales	Recursos humanos, papel bond, lápices y plumones, papelotes, impresiones, diapositivas, ficha, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

Para el desarrollo de la presente sesión el tema central a trabajar es la independencia como subcomponente del componente intrapersonal de la Inteligencia Emocional, y de acuerdo a Bar On (2006), la independencia (IN), es conceptualizada como la capacidad de dirigirse y sentirse seguro uno mismo, siendo emocionalmente independientes en la toma de decisiones.

Por su parte, Significados (2020) refiere que, al hablar de independencia personal, se habla de habilidad del individuo para valerse por sí solo, tomar decisiones y tener cierta independencia financiera. Y se inicia con el abandono de la protección parental, en cuanto a alimentación, vivienda y techo. Básicamente, se hace referencia a la vida adulta de cada sujeto, en la cual tiene mayor libertad emocional, financiera y en todo, en general; de la misma forma también asumir sus propias responsabilidades, compromiso y las consecuencias de sus actos, sin la necesidad de la intervención de un tercero.

Por otro lado, según Aguiló (1996), la independencia viene a ser la capacidad de poder actuar por nuestra propia cuenta, en vez de dejar el control de nuestra propia vida a terceros y el poder alcanzarla, es un logro muy importante. Sin embargo, es importante tener en cuenta que siempre es conveniente enlazarla con una adecuada dosis de sensatez y criterio; además, ser conscientes que es mejor ser independiente y trabajar en equipo, de esa forma se enriquecen los conocimientos, pensamientos y experiencias, pero siempre fieles a las propias convicciones e ideales.

## PROCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02:** Dinámica de introducción: “El juicio de las emociones”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Papel bond.

-Lápices y plumones.

-Papelotes

Descripción: se divide a la totalidad de participantes, en 6 grupos. Cada uno de estos grupos se convertirá en abogado defensor de una emoción básica (miedo, ira, tristeza, asco y alegría), se hace el reparto de forma aleatoria y cada grupo deberá preparar su defensa, para lo cual deberán comunicarse expresando sus propias ideas y defendiéndolas de forma respetuosa, para finalmente lograr un consenso grupal sobre la defensa a utilizar. Se le entregará papel y lápices a cada grupo, en donde deberán anotar sus argumentos poderosos, ejemplos, casos, metáforas, entre otros, que en adelante les pueda servir para explicar la importancia de la emoción que defienden, para lo cual tendrán 2 minutos por equipo y lo harán frente a todos, deberán explicar también cuáles son las ventajas o beneficios de esta emoción y porque es importante mantenerla y no tenga que abandonar el planeta Tierra. Luego de haberse realizado la totalidad de las defensas por cada emoción, se realizará una votación a mano alzada, para decidir qué emoción debería ser expulsada del planeta tierra. Los resultados se irán anotando en el papelote que deberá ir pegado en la pared y se colocará en forma vertical cada una de las emociones y al costado la puntuación que reciba. Finalmente se comentará la importancia de cada una de estas

emociones, y la dificultad de cada ser humano si se eliminara alguna de ellas, de su vida (Férreo, 2016).

**Actividad 03:** Desarrollo del tema: “Soy independiente”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Impresiones (ver anexo N° 18).

-Diapositivas sobre las impresiones (ver anexo N° 19)

Descripción: Se entregará un folleto (ver anexo N° 18), a los participantes con información y pautas sobre el tema, generando un clima de diálogo al respecto, para posteriormente y en base esto, poder desarrollar la ficha de trabajo propuesta. Para el desarrollo del tema, el facilitador proyectará algunas diapositivas que faciliten la explicación del tema (ver anexo N° 19).

**Actividad 04:** Ficha de trabajo: “Yo decido”

Duración: 10 minutos

Materiales:

-Ficha (ver anexo N° 20).

Descripción: Se entregará una ficha a los asistentes, en la cual responderán algunas preguntas de acuerdo a su forma de pensar y en base a lo explicado en la actividad anterior.

**Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Frases (ver anexo N° 21) -

Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 05:	"Libertad de ser tú mismo"		
OBJETIVO	Fortalecer la capacidad de tomar decisiones libremente y ser independiente.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de introducción: "El juicio de las emociones"</b>	15 min	El desarrollo de esta dinámica dará inicio al tema central de la sesión, por medio de la cual, los participantes tendrán que dar una opinión independiente a la de los demás, y defenderla con respeto.	-Papel bond. -Lápices y plumones. -Papelotes.
<b>Desarrollo del tema: "Soy independiente"</b>	15 min	Se entregará un folleto a los participantes con información y pautas sobre el tema, generando un clima de diálogo al respecto, para posteriormente y en base esto, poder desarrollar la ficha de trabajo propuesta.	-Impresiones (ver anexo N° 18). -Diapositivas sobre las impresiones (ver anexo N° 19)
<b>Ficha de trabajo: "Yo decido"</b>	10 min	Se entregará una ficha a los asistentes, en la cual responderán algunas preguntas de acuerdo a su forma de pensar y en base a lo explicado en la actividad anterior.	-Ficha (ver anexo N° 20)
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frasas (ver anexo N° 21) -Detalle.

## SESIÓN N° 06: “Poniéndome en tus zapatos”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los otros.
Materiales	Sillas, diapositiva, ficha, papelotes, ficha informativa, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

En la presente sesión se desarrollará a la Empatía como tema central entorno a la cual se desarrollarán diferentes técnicas y herramientas. Por ello, es importante reconocer su concepto y algunos aspectos necesarios. Según, Bar On (2006), es la capacidad para notar, entender y apreciar las emociones y sentimientos de los demás.

Mientras que Chauvie (2015), refiere que la empatía es la destreza de poder colocarse en la posición de otra persona, lograr comprender sus emociones; es decir, “ponerse en sus zapatos”. Básicamente, viene a ser la habilidad de ser uno mismo cuando se está con otra persona, sin perder la propia identidad; además, puede ser fomentada o desechada por el entorno. Por otro lado, su importancia radica en ser una competencia indispensable para el desarrollo saludable de cada individuo, y en relación al contexto y las relaciones humanas.

Por otro lado, Davis (1980 -1983, citado por Muñoz y Chavez, 2013), expone su modelo sobre la empatía, en el cual explica los componentes de ésta:

- Componentes cognitivos: que pretenden identificar y entender las emociones ajenas.
  - Toma de Perspectiva: busca entender lo que causa la emoción, cuáles son las posibles consecuencias y que solución se le puede dar.
  - Fantasía: el poder imaginar la situación que atraviesa el otro, como si fuese una película de cina.

- Componentes emotivos: haciendo referencia a:
  - Preocupación empática: referido a los sentimientos surgidos en relación a las emociones de otros.
  
  - Malestar personal o Distrés: referido a las reacciones de malestar y ansiedad ante situaciones negativas de otros.

## **PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN**

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02:** Dinámica de desarrollo: “Silla caliente”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Sillas.

-Diapositiva (ver anexo N° 22).

-Ficha (ver anexo N° 23).

Descripción: En primer lugar, se proyectará una diapositiva con el título de actividad y pautas para la misma. Posteriormente, para dar inicio a la actividad, los asistentes deberán sentarse en parejas, uno frente al otro; y tendrán que identificar un tema de conversación en el cual tengan pensamientos diferentes (ejemplo: horarios de trabajo de la organización), tendrán 2 minutos para ello. Luego, cada persona deberá defender su punto de vista (a favor o en contra), argumentando el porqué del agrado o desagrado sobre el tema, para lo cual tendrán 3 minutos. Después de ello, el facilitador pedirá que los participantes, por cada pareja intercambien la posición en las sillas, sentándose cada uno en el lugar de su compañero, y posteriormente, se pedirá que se retome el ejercicio de la conversación sobre el mismo tema, pero esta vez se invertirán los papeles, y deberán defender la postura de su compañero, como si fuese la suya.



Finalmente, se les pide a los participantes sus opiniones sobre cómo se sintieron desarrollando la dinámica, que lograron entender al respecto, como se sintieron adoptando la postura de su compañero, si la lograron entender o no; mismo punto de vista que deberán anotar en la ficha que se les entregará (Férreo, 2016).

**Actividad 03:** Técnica: “Lluvia de ideas”

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Recursos Humanos.
- Papelotes.
- Plumones

Descripción: Se pedirá opiniones de los presentes, respecto al tema, sobre su concepto, cuando se pone en práctica en el trabajo, ejemplos de empatía, entre otros. Para ello se colocará en la pared un papelote, en el cual en el centro deberá tener escrito la palabra EMPATÍA; posteriormente se pedirá 10 voluntarios, que irán saliendo uno a uno, y se le entregará un plumón, para que pueda escribir su punto de vista en el papelote en el lugar que éste desee. Finalmente se conversará al respecto, y se irán leyendo una a una las opiniones escritas.

**Actividad 04:** Desarrollo del tema: “Pautas para desarrollar la empatía”

Duración: 10 minutos

Materiales:

- Diapositivas o papelotes (ver anexo N° 24).
- Ficha informativa (Ver anexo N° 25).

Descripción: Se expondrá algunas pautas para desarrollar la empatía en los diferentes ámbitos de la vida, para ello se hará uso de fichas informativas y diapositivas o papelotes. El facilitador proyectará algunas diapositivas que ayuden a la explicación del tema, a su vez se les entregará

**Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Frases (ver anexo N° 26).
- Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 06:	“Poniéndome en tus zapatos”		
OBJETIVO	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los otros.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de desarrollo: “Silla caliente”</b>	15 min	Se solicita a los asistentes a evaluar su habilidad empática, en relación a aspectos del mundo y valores. Se necesita que, en primer lugar, éstos expongan su punto de vista, para luego discrepar con el punto de vista de los demás y en otro momento puedan empatizar con ese mismo punto de vista. Para ello, irán anotando las emociones que sienten en cada uno de los dos casos y como es que lo manifiestan corporalmente.	-Sillas. -Diapositiva (ver anexo N° 22). -Ficha (ver anexo N° 23).
<b>Técnica: “Lluvia de ideas”</b>	15 min	Se pedirá opiniones de los presentes, respecto al tema, sobre su concepto, cuando se pone en práctica en el trabajo, ejemplos de empatía, entre otros.	-Recursos Humanos. - Papelotes.
<b>Desarrollo del tema: “Pautas para desarrollar la empatía”</b>	10 min	Se expondrá algunas pautas para desarrollar la empatía en los diferentes ámbitos de la vida, para ello se hará uso de fichas informativas y diapositivas o papelotes.	-Diapositivas o papelotes (ver anexo N° 24). -Ficha informativa (Ver anexo N° 25).
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frases (ver anexo N° 26). -Detalle.

## SESIÓN N° 07: “Brilla, sin apagar a los demás”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Potenciar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos de la vida.
Materiales	Recursos humanos, material audiovisual, imágenes impresas, sillas, música, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

En esta sesión, el tema central a tratar será las relaciones interpersonales, y de acuerdo a Bar On (2006), refiere que este concepto es definido como la capacidad para entablar relaciones sociales saludables, con una relación emocional cercana. Siendo, las relaciones interpersonales, un punto clave y desencadenante para la armoniosa interacción social.

Por su parte, Montes (2016) refiere que las relaciones interpersonales ocupan un lugar indispensable en el entorno social debido a que existe una interacción diaria con las diferentes personas que nos rodean, siendo éstas las que mantienen opiniones, percepciones, objetivos o formación diferente, por lo que se busca una convivencia saludable para poder hablar de calidad de vida. En el trabajo, es importante mantener constante comunicación con las personas, generando vínculos saludables, tratando de mantener siempre las relaciones cara a cara, lo que generará un clima organizacional agradable; si bien el mantener relaciones interpersonales saludables no asegura mayor productividad, si contribuye en parte a que esto suceda. Asimismo, menciona que mantener relaciones interpersonales saludables tiene beneficios, tales como: saber el porqué de nuestros actos, comprender las actitudes de los demás, controlar los propios impulsos, ser más tolerante, experimentar respeto y empatía, facilitar la comunicación efectiva, trabajar en equipo y eliminar los motivos de conflicto, generando un clima de armonía.

### PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

**Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

**Actividad 02:** Video introductorio: “Importancia de las relaciones humanas”

Duración: 10 minutos

Materiales:

-Material audiovisual.

Descripción: Se expondrá un video respecto al tema central y su importancia, con el cual se abrirá un debate sobre cuando se pone en práctica y de qué forma, dentro de su zona de trabajo (<https://youtu.be/6ZGlo9KEjlg> ).

**Actividad 03:** ACTIVIDAD: “¿Qué conoces de las relaciones de éxito?”

Duración: 5 minutos

Materiales:

-Imágenes impresas (ver anexo N° 27).

Descripción: observando las imágenes (ver anexo N° 27), colocadas al frente por el facilitador. Se les preguntará a los asistentes, en que ocasiones se sienten cómodos de poder entablar alguna relación social (Cuando: ladero, soy activo, pasivo o estoy ausente); uno a uno irá respondiendo las preguntas, generando un clima positivo y de confianza; además se les comenta a los participantes, que es normal que cada uno de ellos tenga un punto de vista diferente y eso los hace únicos y facilita su interacción interpersonal de forma saludable. Al final, se buscará fomentar el diálogo, con la finalidad de que se puedan compartir situaciones reales, dados en la organización para la cual laboran, a manera de ejemplo y poder comprender mejor el tema, y la manera de poder fomentar las relaciones interpersonales saludables.

**Actividad 04:** Dinámica: “Silla de la amistad”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Sillas.

-Música.

Descripción: Se colocarán sillas formando dos líneas rectas, una a espaldas de otra, se colocará música de fondo, ante lo cual las personas irán bailando al redor, y al decir ciertas palabras los participantes realizarán lo que se le indique. Cuando el facilitador diga BANANA, deberán cambiar su dirección hacia la derecha; cuando se diga MANZANA, deberán volver a cambiar, pero hacia la

41

izquierda; y cuando se diga AMISTAD, los participantes deberán buscar donde sentarse, para lo cual no deberá quedar ningún participante sin sentarse. Se repetirá las frases algunas veces, y se irán quitando una a una las sillas, pero ningún jugador se retirará de la dinámica; el objetivo es que puedan solucionar el hecho de quedar todos sentados, el facilitador no dirá como, eso dependerá de los participantes. Mediante esta dinámica, se podrá observar la cercanía, discrepancia e indiferencia que existe entre los miembros de la organización. Al final, se les preguntará como se sintieron en el desarrollo de la dinámica, y en caso se observe que ciertos participantes siempre están juntos, preguntar el porqué de su cercanía, y porque no se relacionan de la misma forma con la demás, y en casos que se den de forma inversa, también se realizarán preguntas de ese tipo.

#### **Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Frases (ver anexo N° 28).

-Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 07:	“Brilla, sin apagar a los demás”		
OBJETIVO	Potenciar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos de la vida.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Video introductorio: “Importancia de las relaciones humanas”</b>	10 min	Se expondrá un video respecto al tema central y su importancia, con el cual se abrirá un debate sobre cuando se pone en práctica y de qué forma, dentro de su zona de trabajo.	-Material audiovisual.
<b>ACTIVIDAD: “¿Qué conoces de las relaciones de éxito?”</b>	15 min	Es una dinámica grupal que implica la práctica de cada uno de sus participantes de la habilidad conversacional en todas sus fases: inicio, mantenimiento y cierre de la conversación. Se fomenta la capacidad de escucha del grupo e incluso por parte del formador es vital que esta intervención inicial se realice de forma distendida y agradeciendo a cada participante su aportación.	-Imágenes impresas (ver anexo N° 27)
<b>Dinámica: “Silla de la amistad”</b>	15 min	Se colocarán sillas formando dos líneas rectas, una a espalda de otra, se colocará música de fondo, ante lo cual las personas irán bailando al redor, y al decir ciertas palabras los participantes realizarán lo que se le indique.	-Sillas. - Música.
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frases (ver anexo N° 28) -Detalle.

## SESIÓN N° 08: “Responsabilidad social para triunfar”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fomentar la capacidad de mostrarse cooperativo y constructivo para la sociedad.
Materiales	Recursos humanos, 4 mesas, sillas, 18 cartulinas, 3 reglas, 3 lápices, 4 tijeras, 2 cintas, papelote y plumones, ficha de trabajo, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

En esta sesión, el tema central a tratar es la Responsabilidad Social, que de acuerdo a Bar On (2006), es capacidad de mostrarse a sí mismo como cooperativo, contribuyente y constructivo en la sociedad. Por su parte, Viteri (2007) hace referencia a la responsabilidad social como aquel compromiso de cada sujeto, de reconocer dificultades sociales, como: salud, pobreza, etc; con la finalidad de iniciar acciones que den resultados positivos en la sociedad misma, aportando soluciones transparentes, plurales, sustentables y éticas.

La responsabilidad social como valor, identifica profundamente a cada ser humano, y lo lleva a un nivel a otro, al entender que se debe ser responsable para convertirse en colaborador, empresario y gobernante responsable; pudiendo así desarrollar empresas responsables socialmente y sociedades responsables. Además, se define como aquella obligación que cada integrante de la sociedad tiene, en relación a los demás; es decir, aquellas consecuencias positivas o negativas de los actos de cada persona, y de las cuales debe hacerse responsable (RSS, s.f.).

Además, la RSS (s.f.) indica que existen tipos de responsabilidades sociales, entre las cuales encontramos a la responsabilidad social empresarial, que es definida como el compromiso coherente y real de cumplir de forma íntegra con los objetivos internos y externos, de la empresa; teniendo en cuenta las perspectivas económicas, emocionales y sociales de sus participantes, mostrando respeto, ética y contribuyendo así a la construcción del bien común.



## PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02:** Dinámica de desarrollo: “Dinámica de dados”

Duración: 18 minutos

Materiales:

- 4 mesas, sillas, 18 cartulinas, 3 reglas, 3 lápices, 4 tijeras, 2 cintas, papelote y plumones.

Descripción: esta dinámica es un juego de simulación, que busca beneficiar en la sensibilización y concientización de los participantes, respecto a la responsabilidad social dentro de las organizaciones. Para empezar, de los participantes se elegirán a 4 observadores y 2 jueces, y de la totalidad restante, se dividirán en 4 grupos con la misma cantidad de participantes (Que representarán a un país, aunque no lo sepan). El facilitador no explicará a fondo la dinámica o temática a desarrollar, generando intriga en los participantes y evitando condicionar sus conductas. La indicación general es el poder elaborar cubos de cartulina con medidas de 8 cm por cada lado, con las aristas pegadas correctamente con cinta; por lo que no se aceptarán a aquellos cubos que no cumplan con lo estipulado o estén mal hechos. Además, cada equipo obtendrá diferente cantidad de material, por lo cual podrán intercambiar entre sí por medio de un representante elegido por cada equipo, los mismos que se reunirán en una zona fuera de las mesas de cada grupo para poder realizar el intercambio, y no se puede utilizar ningún material adicional al entregado por el facilitador. Antes de iniciar con el desarrollo, se designa un observador por cada grupo, el

mismo que estará a cargo de la observación de un grupo específico, para lo cual deberán tomar nota de lo que dicen y hacen los integrantes del grupo, su organización, los intercambios de material, etc. A cada equipo se le entregarán los materiales, distribuidos de la siguiente manera:

<b>MATERIALES EQUIPOS</b>	<b>Cartulinas</b>	<b>Lápices</b>	<b>Reglas</b>	<b>Cinta</b>
<b>1</b>	2	3	1	mucho
<b>2</b>	1	3	3	mucho
<b>3</b>	7	-	-	mucho
<b>4</b>	8	-	-	mucho

Posteriormente, se indica que ya deben iniciar y que tienen 10 minutos para completar lo indicado. El facilitador deberá ir recibiendo los cubos y los aceptará o desechará de acuerdo a lo pedido. Se irá registrando en los papelotes pegados en la parte de al frente de la sala, a aquellos que van entregando su cubo listo, para finalmente, evaluar cómo se sienten los perdedores y los ganadores, además se preguntará ¿Por qué lo lograron? O ¿Por qué no lo hicieron?, y se evaluará que tan responsables se mostraron con su equipo, si fueron cooperativos, constructivos y brindaron su apoyo, así como la importancia de haberlo hecho (Catalunya, 2019).

**Actividad 03:** Ficha de trabajo: “Muestro mi responsabilidad social, cuando...”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Ficha de trabajo (ver anexo N° 29)

Descripción: Cada uno de los participantes recibirán una ficha (ver anexo N° 29), con frases y cuadros para llenar, la misma que facilitará la mayor comprensión del tema. La ficha está dividida en recuadros, al lado derecho estarán ubicados los cuadros en blancos para que el participante pueda colocar 4 respuestas por cada frase, y al lado izquierdo irán las siguientes frases:

- En el trabajo, muestro mi responsabilidad social cuando...

- En mi hogar, muestro mi responsabilidad social cuando...
- En mi comunidad, muestro mi responsabilidad social cuando...
- En mi grupo de amigos, muestro mi responsabilidad social cuando...

**Actividad 04:** Técnica: Diálogo Grupal

Duración: 17 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Esta técnica permitirá la interacción activa de los participantes, intercambiando ideas de lo comprendido en las actividades anteriores, y fomentando la inclusión de la responsabilidad social dentro de las actividades diarias. El facilitador realizará preguntas que generen un clima de diálogo, en relación al tema y las actividades previas realizadas, tales como:

- ¿Qué es responsabilidad social?
- ¿Cuándo aplico mi responsabilidad social?
- ¿Es importante la responsabilidad social en el trabajo?
- ¿Qué ejemplos de responsabilidad social podrías dar?
- Entre otras, que surjan en medio del diálogo.

**Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Frases (ver anexo N° 30).

-Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 08:	“Responsabilidad social para triunfar”		
OBJETIVO	Fomentar la capacidad de mostrarse cooperativo y constructivo para la sociedad.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de desarrollo: “Dinámica de dados”</b>	18 min	Se desarrollará el tema por medio de esta dinámica, en la cual los participantes tendrán que participar activamente para comprender la esencia del tema y su importancia.	4 mesas, sillas, 18 cartulinas, 3 reglas, 3 lápices, 4 tijeras, 2 cintas, papelote y plumones
<b>Ficha de trabajo: “Muestro mi responsabilidad social, cuando...”</b>	15 min	Cada uno de los participantes recibirán una ficha con frases y cuadros para llenar, la misma que facilitará la mayor comprensión del tema.	-Ficha de trabajo (ver anexo N° 29)
<b>Técnica: Diálogo Grupal</b>	17 min	Esta técnica permitirá la interacción activa de los participantes, intercambiando ideas de lo comprendido en las actividades anteriores, y fomentando la inclusión de la responsabilidad social dentro de las actividades diarias.	-Recursos humanos.
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frases (ver anexo N° 30) - Detalle.

## SESIÓN N° 09: “Sé la solución, y no parte del problema”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Brindar pautas que favorezcan a la solución de conflictos en los diferentes entornos.
Materiales	Diapositivas, papel, lápices, boletín informativo, papelotes, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

A lo largo de esta sesión hablaremos sobre la solución de conflictos, que de acuerdo a Bar On (2006) es definido como la capacidad que permite conceptualizar los problemas, así como elaborar recursos y soluciones eficaces.

Por su parte, Kempa (1986, citado por Cruzat, 2008) considera que, al hablar de resolución de problemas, se hace referencia al proceso por medio del cual se procesa toda la información en el cerebro del sujeto, dicho proceso necesita de la memoria de trabajo, a corto y largo plazo, e implica la comprensión, selección y utilización correcta de herramientas para lograr la resolución.

Por otro lado, Pymes y Autónomos (2011) refieren que para resolver un conflicto se requiere de la aplicación de estrategias colaborativas y de conciliación; ya que al aplicarla se consiguen mayores resultados, compromiso con el acuerdo y mejores relaciones interpersonales entre ambas partes implicadas. Así mismo, menciona que existen momentos claves que ayudan a la resolución del conflicto: en primer lugar, la interacción inicial para identificar el problema, de forma razonable, despersonalizándolo y de una forma que sea razonable para ambas partes; en segundo lugar, el momento en el cual se emiten las alternativas de solución, buscando el beneficio de ambas partes; y por último, el momento final del proceso de negociación, quedando satisfechas ambas partes y logrando relaciones humanas saludables.

## PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02:** Dinámica de desarrollo: “Aparece problema nuevo, también su solución”

Duración: 25 minutos

Materiales:

-Diapositivas (ver anexo N° 31).

-Papel

-Lápices.

Descripción: se les pedirá a los participantes, que puedan ubicar sus sillas en forma de U y permanezcan sentados para iniciar con la dinámica. En primer lugar, se les pregunta la diferencia entre “Preocupación”, “Conflicto” y “Problema”; y a partir de ello, se les entrega un lápiz y papel para que puedan elaborar un listado de 5 situaciones de su vida que aún no hayan sido resueltas. Luego de ello, el facilitador explica qué para cada situación de conflicto o problema, existen 3 grados de control: Interno, Externo e inexistente (ver anexo N° 31); por lo que los participantes deberán identificar en que grado se encuentra cada situación escrita en su listado y escribirlo al costado de cada una de ellas. Posteriormente, el facilitador pedirá 5 voluntarios para poder representar las actitudes reactivas que se tiene frente a un conflicto; y los participantes restantes deberán identificar de que reacción se trata (huir, evitar, negar, culpar a otra persona), la consigna a actuar será: “Deberán representar su reacción de huida/evitación/negación/culpar a otro, cuando discuten con su jefe porque los culparon de no entregar un documento a tiempo, cuando el correo les llegó tarde”

Después, el facilitador le explicará a los participantes, que si bien estas actitudes pueden solucionar los problemas a corto plazo, es necesario contar con actitudes proactivas que generen solución a largo plazo (ver anexo N° 31), finalmente se le pedirá a los participantes, que de su listado de situaciones no resueltas, elijan una que sea de control interno (cuya solución

50

dependa únicamente de ellos), y se les plantea las siguientes preguntas:

- ¿Quiero resolverlo para obtener mayor bienestar?
- ¿Puedo resolverlo para conseguir mayor bienestar?
- ¿Me merezco resolverlo para tener mayor bienestar?

Si una o las tres respuestas son NO, es importante que el participante pueda evaluar que está sucediendo y que es aquello que no le permite avanzar. Mientras que, si las respuestas son positivas, es hora de empezar a actuar y solucionar, escribiendo posibles alternativas al costado de cada situación conflictiva, así mismo tener un plan de acción con fechas para ir llevando a cabo esas alternativas de solución, y también que premio se van a otorgar de acuerdo a sus logros (Férreo, 2016).

**Actividad 03:** Desarrollo del tema: “La solución en mis manos”

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Boletín informativo (ver anexo N° 32).
- Diapositivas o papelotes (ver anexo N° 33).

Descripción: Se desarrollará el tema con ayuda de diapositivas o papelotes (ver anexo N° 33) que contengan las pautas para la solución de conflictos. Además, como apoyo se hará uso boletines informativos (ver anexo N° 32), entregados a los asistentes, fomentando un clima de dialogo y ayudando a comprender a los participantes, que existe solución a sus conflictos y es momento de empezar pronto.

54

**Actividad 04:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Frasas (ver anexo N° 34).

-Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.



SESIÓN 09:	“Sé la solución, y no parte del problema”		
OBJETIVO	Brindar pautas que favorezcan a la solución de conflictos en los diferentes entornos.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de desarrollo:</b> “Aparece problema nuevo, también su solución”	25 min	Se alienta a los asistentes a evaluar sus problemas con la finalidad de evitar pérdidas de energía en el trabajo. Así mismo, se les invita a pensar en ello para luego trabajar áreas como la gestión de resolución, las acciones que activan soluciones, el poder deshacerse de los conflictos que generen pérdida de energía, y esto les ayude a afrontar el día a día.	-Diapositivas (ver anexo N° 31). -Papel -Lápices.
<b>Desarrollo del tema:</b> “La solución en mis manos”	15 min	Se desarrollará el tema con ayuda de diapositivas o papelotes que contengan las pautas para la solución de conflictos. Además, como apoyo se hará uso boletines informativos, entregados a los asistentes.	-Boletín informativo (ver anexo N° 32). -Diapositivas o papelotes. (ver anexo N° 33).
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frasas (ver anexo N° 34). -Detalle.

## SESIÓN N° 10: “No todo lo que te imaginas, es real”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fortalecer la capacidad de diferenciar lo real de subjetivo.
Materiales	Recursos humanos, cartulina verde y naranja, diapositiva, diapositivas, díptico, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

En esta sesión hablaremos del subcomponente prueba de realidad, su importancia y algunas definiciones según autores. En primer lugar, se denomina prueba de realidad a la capacidad para evaluar la relación entre lo subjetivo y lo objetivo (Bar On, 2006):

De acuerdo a Martija (2017), con mayor frecuencia, tendemos a racionalizar mucho las experiencias vividas, dejando en ocasiones de lado los sentimientos y la propia realidad en un plano aparte. Pensamos mucho en lo que nos sucede, esforzándonos por ser lo más lógicos posibles, pensando que eso nos llevará a la felicidad, pero es importante reconocer que no todo aquello que pensamos es real o cierto, por lo que es importante evaluar la realidad y diferenciar lo real de lo que podamos creer.

Por su parte, Freud (citado por Martija, 2017), refiere que la relación de lo real con lo imaginario, esta referido a la correlación existente entre lo que se percibe y aquellos objetos exteriores reales, proporcionando dos pruebas de realidad. La primera es denominada, “signos de realidad”, los mismos que pueden ser provocados por un recuerdo, esta primera prueba se basa específicamente en descubrir la razón real de lo que pensamos o hacemos. En segundo lugar, está la “retribución”, basada en encontrar otros significados posibles a lo que pensamos.

Por otra parte, según Ugarriza (2001), se hace referencia a prueba de realidad a la capacidad para evaluar y reflexionar sobre la relación existente entre lo que se experimenta y lo que realmente sucede.

## PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02:** Dinámica de integración: “Best team”

Duración: 20 minutos

Materiales:

-Cartulina verde y naranja (tarjetas).

- Diapositiva (ver anexo N° 35).

Descripción: para esta dinámica, el facilitador deberá entregar a cada participante, 2 tarjetas (una verde y una naranja). Cada participante deberá escribir en la tarjeta verde, 3 cualidades positivas que ellos creen tener y en la naranja, 3 cualidades positivas que crean que los demás vean en ellos. Luego se juntan las tarjetas, y se comprueba las cualidades reales y subjetivas de cada uno de los participantes. Esta dinámica permitirá, que el sujeto pueda identificar la realidad de sus cualidades, y en que debería mejorar (Romero, 2016).

### **Actividad 03:** Desarrollo del tema: “¿Real o subjetivo?”

Duración: 20 minutos

Materiales:

-Diapositivas (ver anexo N° 36)

Descripción: Se desarrollará el tema con la ayuda de diapositivas o papelotes, además de un díptico que será entregado a los participantes. Luego de la

explicación, se pedirán aportes respecto al tema y a lo aprendido durante el desarrollo en general de la sesión.

**Actividad 04:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Frasas (ver anexo N° 37).

-Detalle

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 10:	“No todo lo que te imaginas, es real”		
OBJETIVO	Fortalecer la capacidad de diferenciar lo real de subjetivo.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de integración: “Best team”</b>	20 min	Se entregará a los participantes dos tarjetas, una de color verde y la otra de color naranja, en las mismas que escribirá aspectos positivos y negativos de sus compañeros, respectivamente. Luego esas respuestas se evaluarán por todos los asistentes en general, separando las respuestas objetivas, de las subjetivas	-Cartulina verde y naranja (tarjetas). - Diapositiva (ver anexo N° 35).
<b>Desarrollo del tema: “¿Real o subjetivo?”</b>	20 min	Se desarrollará el tema con la ayuda de diapositivas o papelotes, además de un díptico que será entregado a los participantes. Luego de la explicación, se pedirán aportes respecto al tema y a lo aprendido durante el desarrollo en general de la sesión.	-Diapositivas (ver anexo N° 36)
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frasas (ver anexo N° 37). - Detalle.

## SESIÓN N° 11: “Hay que ceder un poco, para crecer bastante”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Mostrar las ventajas de realizar cambios para el crecimiento personal.
Materiales	Recursos humanos, diapositivas, impresiones, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

Es importante reconocer que, en el transcurso de la vida, es necesario realizar algunos cambios y ser flexibles, para el bien personal, laboral y social. De acuerdo a Bar On (2006), flexibilidad es conceptualizada como la capacidad para ajustar correctamente las propias emociones, pensamientos y conductas a la realidad cambiante.

Giner (2017) define flexibilidad como una competencia de la Inteligencia Emocional relacionada a la habilidad de cada sujeto para adaptarse a circunstancias nuevas e impredecibles; implica ordenar sentimientos, emociones, pensamientos, conductas y condiciones que cambian constantemente.; además, permite variar la dirección fácilmente cuando la situación actual cambia, sin resistencia, protesta y sin tener que ser presionado o cambiar su perspectiva y/o valores intrínsecos.

### PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

#### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

**Actividad 02:** ACTIVIDAD DE DESARROLLO: “¿Cómo cambiar la resistencia al cambio?” Duración: 30 minutos Materiales:

-Diapositivas (ver anexo N° 38).

Descripción: los participantes deberán estar ubicados de pie, alrededor de la sala. El facilitador les preguntará ¿Qué entienden por resistencia al cambio?, se pedirán puntos de vista al respecto para finalmente leer una frase de resistencia al cambio, que será proyectada en una diapositiva. Asimismo, el facilitador comentará que muchas veces el “dolor” es la consecuencia de la resistencia a esos cambios, y en ese momento se les pedirá a los participantes que levanten ambas manos y cierren fuerte sus puños. Se les pide que mantengan esa posición por unos minutos; luego se le pide que suelten uno de sus puños rápidamente, mientras mantienen el otro en la misma posición del principio; pasados unos minutos, se les pedirá que bajen la mano y vayan soltando suavemente su puño. Posteriormente, se les pregunta si notaron alguna diferencia en su respuesta corporal en cuanto a la primera vez que soltaron un puño y luego el otro, intercambiando opiniones entre los participantes. Luego, se les pide que tomen asiento y se les muestra unas diapositivas en donde se explique que existen personas que realizan cambios de golpe, que les genera dolor en diferente intensidad de acuerdo a cada persona y su forma de gestionar su capacidad de afrontamiento. Finalmente, se trabajará en parejas para pedir que reflexiones respecto al cambio que aún no han realizado y buscar alternativas de solución (Férreo,2016).

**Actividad 03:** Role playing: “Intercambiando papeles”

Duración: 20 minutos

Materiales:

-Impresiones (ver anexo N° 39)

Descripción: para esta actividad se formará grupos con personas de diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, para llevar a cabo un juego de roles que permita comprender mejor el tema. En este juego de roles se le entregará a cada grupo un caso a escenificar, en el cual deberán invertir sus roles jerárquicos

para poder comprender la importancia de la flexibilidad en los diferentes ámbitos de su vida, principalmente en su centro de trabajo.

**Actividad 04:** Cierre – Feedback

Duración: 5 minutos

Materiales:

-Frasas (ver anexo N° 40).

-Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.



<b>SESIÓN 11:</b>	<b>“Hay que ceder un poco, para crecer bastante”</b>		
<b>OBJETIVO</b>	Mostrar las ventajas de realizar cambios para el crecimiento personal.		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Descripción de actividades</b>	<b>Material</b>
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>ACTIVIDAD DE DESARROLLO:</b> <b>“¿Cómo cambiar la resistencia al cambio?”</b>	30 min	Se dialoga con los asistentes sobre cuan fácil que se entiende lo que se debe cambiar y las veces que se aplaza ese cambio o existe resistencia al mismo; aun sabiendo que la situación actual perjudica más que el cambio.	-Diapositivas (ver anexo N° 38).
<b>Role playing:</b> <b>“Intercambiando papeles”</b>	20 min	Se formará grupos con personas de diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, para llevar a cabo un juego de roles que permita comprender mejor el tema.	-Impresiones (ver anexo N° 39)
<b>Cierre – Feedback</b>	5 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frasas (ver anexo N° 40) -Detalle.

## SESIÓN N° 12: “Me doy un respiro y actúo”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Brindar pautas para manejar adecuadamente las situaciones estresantes.
Materiales	Recursos humanos, sillas, vendas, vasos descartables, impresiones, diapositivas, ficha informativa, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

En esta sesión se hablará respecto a la tolerancia al estrés, que de acuerdo a Bar On (2006) refiere que es la capacidad de mantenerse y soportar emociones y circunstancias adversas sin decaerse, haciéndole frente al estrés.

Según Giner (2012), la tolerancia al estrés es la destreza del ser humano para poder adaptarse y tolerar los sucesos negativos y estresantes de la vida, sin derrumbarse, afrontando las situaciones estresantes de forma positiva y activa, evitando así disminuir la salud tanto física como emocional. Así mismo, implica aprender a modular la energía nerviosa que acompaña al estrés sin proyectar las emociones negativas en los demás. Esta destreza se fundamenta en:

La habilidad de seleccionar la estrategia de afrontamiento más adecuada.

El poder ser optimista frente a situaciones nuevas.

Poder confiar en sí mismo para superar exitosamente los conflictos.

Finalmente, mantener un estado emocional equilibrado para poder manejar y gestionar la situación estresante.

## PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central, para lo cual se le explicará cual es el tema de la sesión a tratar y que objetivos tiene.

### **Actividad 02:** Dinámica de inicio: “Competencia de lazarillos”

Duración: 10 minutos

Materiales:

-Sillas.

-Vendas.

-Vasos descartables.

Descripción: el facilitador deberá pedir a 10 voluntarios para iniciar con la dinámica, los mismos que se formarán en parejas para trabajar juntos; para lo cual, se colocarán 6 sillas en diferentes lugares en toda la sala. Luego, se pedirá a los voluntarios que formen dos filas, quedando frente a frente las parejas que van a trabajar juntas, uno de ellos estará vendado, y el otro deberá dirigirlo para que no tropiece por el camino de las sillas, la persona que va vendada llevará en sus manos, 10 vasos; los mismos que al llegar al otro extremo de la sala deberá formar una torre en el piso, con base de 4 vasos; la pareja que termine primero ganará.

### **Actividad 03:** Técnica: Brainstorming

Duración: 10 minutos Materiales:

-Impresiones o diapositivas (ver anexo N° 41).

Descripción: Se pedirá a los asistentes que pueda emitir su punto de vista y los alcances que tengan respecto al tema central, su concepto, importancia, ejemplos de casos reales, etc. Esta técnica permitirá conocer cuanto saben los asistentes sobre el tema, y que aspectos se necesitan reforzar.

**Actividad 04:** Desarrollo del tema: “Consejos para reducir el estrés”

Duración: 20 minutos

Materiales:

- Diapositivas (ver anexo N° 42).
- Ficha informativa (ver anexo N° 43).

Descripción: Se desarrollará el tema con la ayuda de material informativo y didáctico, en el cual se expondrán algunos consejos para hacerle frente al estrés en los diferentes ámbitos de la vida, principalmente en el ámbito laboral. El facilitador deberá explicar el tema, su importancia y algunos consejos que ayuden a manejar las situaciones de estrés de los participantes.

**Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Frases (ver anexo N° 44).
- Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 12:		“Me doy un respiro y actúo”	
OBJETIVO		Brindar pautas para manejar adecuadamente las situaciones estresantes.	
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de inicio: “Competencia de lazarillos”</b>	10 min	Se formarán parejas para trabajar en conjunto, una de las personas irá vendada y tendrá que hacer un recorrido con la ayuda y guía de su compañero. Esta dinámica nos va a permitir evaluar el nivel de tolerancia al estrés y el manejo de situaciones.	-Sillas. -Vendas. -Vasos descartables.
<b>Técnica: Brainstorming</b>	10 min	Se pedirá a los asistentes que pueda emitir su punto de vista y los alcances que tengan respecto al tema central, su concepto, importancia, ejemplos de casos reales, etc. Esta técnica permitirá conocer cuanto saben los asistentes sobre el tema, y que aspectos se necesitan reforzar.	-Impresiones o diapositivas (ver anexo N° 41).
<b>Desarrollo del tema: “Consejos para reducir el estrés”</b>	20 min	Se desarrollará el tema con la ayuda de material informativo y didáctico, en el cual se expondrán algunos consejos para hacerle frente al estrés en los diferentes ámbitos de la vida, principalmente en el ámbito laboral.	-Diapositivas (ver anexo N° 42). -Ficha informativa (ver anexo N° 43).
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frasas (ver anexo N° 44) -Detalle.

## SESIÓN N° 13: “El control de mi vida, lo tengo yo”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fomentar la capacidad de controlar las propias emociones e impulsos.
Materiales	Recursos humanos, ficha informativa, diapositivas, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

En esta sesión el tema central a desarrollar es el control de impulsos, además se brindará algunas pautas para el adecuado manejo de impulsos que ayuden en su día a día a los participantes, para ello es importante conceptualizar el tema.

En primer lugar, es importante definir impulso, que de acuerdo a Ayora y Trujillano (s.f), este viene a ser el deseo o motivo afectivo que induce a hacer algo de manera súbita, sin reflexionar. Afecto como núcleo de la impulsividad.

Por otra parte, para definir control de impulsos como tal, el autor Bar On (2006), refiere que viene a ser la capacidad que tiene como propósito hacerle frente y prorrogar un impulso para actuar y poder manejar las emociones.

Giner (2012) refiere que para hablar de control de impulsos se hace referencia a la capacidad para soportar o retrasar un impulso, razón o tentación que está relacionado a la capacidad de reconocer, aceptar, manejar los impulsos agresivos, hostiles e irresponsables. Menciona también, que los impulsos salen del subconsciente con fuerza e insistencia, en ocasiones pueden ser de gran ayuda, pero en otras, pueden ser perjudiciales.

### PROCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

#### Actividad 01: Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

**Actividad 02:** Herramienta: “El semaforito”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Diapositivas (ver anexo N° 45)

Descripción: para el desarrollo de esta dinámica, el facilitador preguntará a los participantes, sobre aquel último momento en que la emoción se desató en sus vidas, a las que vamos a denominar “Secuestro emocional”, el mismo que genera un desequilibrio emocional y altera la homeostasis del sujeto, ya que son emociones que no se pueden controlar, al menos no en el mismo momento. Para ello, se pondrá en práctica la herramienta “el semaforito”, la misma que invita a los participantes a realizar ciertas acciones que corresponden a cada color:

- ROJO = PARA: hace referencia al poder para y no hacer nada, poder respirar profundamente para lograr la relajación corporal.
- AMBAR = PIENSA: elegir la estrategia o reacción correcta de acuerdo al contexto en que se encuentre el sujeto.
- VERDE= ACTÚA: luego de haber parado, reflexionado y elegido la mejor reacción, el sujeto deberá actuar.

Es importante, que, ante situaciones o impulsos fuertes, se pueda poner en práctica esta herramienta, en el orden indicado. Finalmente, se seleccionarán a 5 personas para seleccionar una situación en la cual, sintieron que no pudieron controlar sus impulsos, y entonces tomarán esa situación como ejemplo para poder poner en práctica la herramienta previamente explicada (Férreo, 2016).

**Actividad 03:** Actividad: “Como regular mi expresión emocional”

Duración: 10 minutos Materiales:

-Diapositivas (ver anexo N° 46)

Descripción: con esta dinámica el facilitador motiva los participantes a explorar sus manifestaciones emocionales y también reconocer las múltiples opciones que existen para regular sus emociones de una forma más adecuada a cada momento y contexto. En primer lugar, se pedirá a los participantes que puedan unirse en grupos de 3 en los cuales conversarán sobre alguna situación en común en la cual no hayan podido controlar sus impulsos, para identificar como se sintieron en ese momento, e identificar que otra solución pudieron haber dado, o que reacción hubiese sido la correcta. Luego se pedirá que 3 equipos puedan escenificar estas situaciones, tal cual las experimentaron, para posteriormente, entre todos los participantes poder determinar cuál hubiese sido la forma idea de reaccionar ante tales situaciones y si la reacción que estos grupos tuvieron, fue la correcta, si disminuyó el problema y controló los impulsos de todos los involucrado, o por el contrario todo se tornó más tenso y “extenso” (Férreo, 2016).

**Actividad 04:** Desarrollo del tema: “Técnicas para fomentar el control de impulsos”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Ficha informativa (ver anexo N° 47).

-Diapositivas (ver anexo N° 48)

Descripción: el facilitador expondrá algunas técnicas que permitan el manejo adecuado de los impulsos y el control de los mismos, en cada una de las situaciones de vida de los participantes. Para lo cual se hará uso de algunas diapositivas que contengan dicha información, además de un material informativo que contenga los datos expuestos, de manera concisa, clara y coherente.



## **Actividad 05: Cierre – Feedback**

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Frasas (ver anexo N° 49).
- Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 13:	“El control de mi vida lo tengo yo”		
OBJETIVO	Fomentar la capacidad de controlar las propias emociones e impulsos.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Herramienta: “El semaforito”</b>	15 min	Se reconoce la presencia de secuestros emocionales a lo largo de nuestra vida, identificando las emociones fuertes experimentadas últimamente, la forma en la que las enfrentamos y las consecuencias en la homeostasis general de las personas.	-Diapositivas (ver anexo N° 45)
<b>Actividad: “Como regular mi expresión emocional”</b>	10 min	Esta dinámica permitirá que los participantes puedan reconocer sus emociones y la forma en la que estas se manifiestan, para así poder ampliar e abanico de respuestas de acuerdo al entorno; así mismo, poder reconocer las reacciones de otros y poder empatizar con las mismas.	-Diapositivas (ver anexo N° 46)
<b>Desarrollo del tema: “Técnicas para fomentar el control de impulsos”</b>	15 min	Se expondrán algunas técnicas que permitan el manejo adecuado de los impulsos y el control de los mismos, en cada una de las situaciones de vida de los participantes.	-Ficha informativa (ver anexo N° 47). -Diapositivas (ver anexo N° 48)
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frases (ver anexo N° 49) -Detalle.

## SESIÓN N° 14: “La vida es bella, y más si la sabes gestionar”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Potenciar la capacidad de disfrutar el día a día, tanto de uno mismo como del entorno.
Materiales	Recursos humanos, papel bond, lápices, ficha de trabajo, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

Todo ser humano puede disfrutar su vida, la perspectiva que tiene de la misma y la felicidad en general; además, de ser capaces de generar actitudes de automotivación y positivismo. En esta sesión se tratará como tema central, la felicidad. De acuerdo a Bar On (2006) es definida como la capacidad para sentirse conforme con la propia vida, disfrutando de uno mismo y del entorno.

Margot (2007) refiere que la felicidad está relacionada a la estabilidad y continuidad, al hablar no se refiere al placer, ya que este último es bastante efímero, limitado y superficial; mientras que, por el contrario, la felicidad viene a ser global, que repliega sobre uno mismo y los demás. Además, menciona que una persona feliz normalmente vive tranquila sin darse cuenta de su estado, sin preguntarse el porqué de su estado actual y dejando de lado el pasado y la preocupación por el futuro.

Por su parte, Linares (2020) menciona que el concepto de la felicidad no es una idea netamente filosófica, de hecho, la percepción que cada persona tiene de lo que significa felicidad, tiene influencia sobre las actitudes haciéndole frente a la vida. De manera general, se hace referencia a tres grandes percepciones que se tiene sobre el concepto de felicidad y que son parte de las creencias y costumbres, de algunas personas:

1. Escépticos: siendo aquellos que están seguros de que la felicidad no existe o que ni si quiera es alcanzable, y por ello no la buscan.
2. Limitados: aquellos que aseveran que solo existen los momentos felices y no la felicidad por completo, por lo que mencionan que cada sujeto debe estar agradecido por las veces en que estos momentos llegan.

3. Optimistas: aquellos que creen que la felicidad sí existe y se puede conseguir de forma permanente.

## **PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN**

### **Actividad 01: Inicio**

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02: Dinámica de introducción: “El cofre de la felicidad”**

Duración: 15

minutos

Materiales: -

Papel bond -

Lápices.

Descripción: el facilitador pedirá que los participantes puedan sentarse alrededor de la sala formando un gran círculo. A continuación, se les entregará un lápiz y una hoja en blanco, se les pide a los participantes que en esa hoja dibujen un cofre, dentro del cual deberán colocar sus tres tesoros más preciados (personas, momentos, sentimientos, lo que deseen). Una vez que se termine de realizar el dibujo, el facilitador le dará 6 minutos para reflexionar sobre las cosas que guardan en su cofre y el motivo por el cual les hace felices. Posteriormente, cada participante se presentará ante el grupo y mostrará su dibujo con sus tesoros, y darán una explicación al respecto (Dinámicas grupales, s.f.).

### **Actividad 03:** Role playing: “Felicidad en el trabajo”

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Recursos humanos.
- Impresiones (ver anexo N° 50)

Descripción: Se formarán equipos, mediante los cuales representarán situaciones cotidianas dentro de la organización que genere felicidad en los participantes, para lo cual se le entregará a cada grupo (ver anexo N° 50), un caso a escenificar. Finalmente, se comentará al respecto y se pedirá opiniones acerca de cómo se sintieron durante el desarrollo de la actividad.

### **Actividad 04:** Ficha de trabajo: “Soy feliz cuando...”

Duración: 10 minutos

Materiales:

- Ficha de trabajo (ver anexo N° 51).

Descripción: el facilitador entregará una ficha de trabajo (ver anexo N° 51) a cada participante, en la cual deberán redactar situaciones que les causen felicidad en diferentes ámbitos de su vida, también pueden incluir personas o fechas especiales.

### **Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

- Frasas (ver anexo N° 52).
- Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase (ver anexo N° 52) que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 14:	“La vida es bella, y más si la sabes gestionar”		
OBJETIVO	Potenciar la capacidad de disfrutar el día a día, tanto de uno mismo como del entorno.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de introducción: “El cofre de la felicidad”</b>	15 min	Esta dinámica permitirá la integración y la apertura al tema central, así como la participación activa de los asistentes.	-Papel bond - Lápices.
<b>Role playing: “Felicidad en el trabajo”</b>	15 min	Se formarán equipos, mediante los cuales representarán situaciones cotidianas dentro de la organización que genere felicidad en los participantes.	-Recursos humanos. -Impresiones (ver anexo N° 50)
<b>Ficha de trabajo: “Soy feliz cuando...”</b>	10 min	Se entregará una ficha de trabajo en la cual, los participantes redactarán situaciones en las cuales hayan experimentado felicidad.	-Ficha de trabajo (ver anexo N° 51).
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frasas (ver anexo N° 52). - Detalle.

## SESIÓN N° 15: “Mente, vibra y actitud optimista”

### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Fomentar la visión optimista de ver el mundo y lo que sucede en él.
Materiales	Recursos humanos, impresiones, boletín, diapositiva, material audiovisual, frases, detalle.
Duración de la sesión	60 min

En esta sesión se trabajará como tema central al optimismo, el mismo que es un subcomponente de la Inteligencia Emocional y es definido como la capacidad para poder apreciar lo mejor de la vida y mantener una actitud positiva, pese a lo malo que pueda acontecer (Bar On, 2006).

Por su parte, Castro (2009) refiere que es importante no confundir el ser optimista con ser ingenuo, o negar la realidad o los problemas, sino por el contrario, asumir que existe un problema y determinar que estrategias utilizar para afrontarlo. Por lo tanto, refiere que una persona optimista es aquella que suele ser esperanzada, perseverante, poseer mejor autoestima y tener acciones con mayor éxito, mantenido también, su sistema inmune más alerta, con capacidad de toma de decisiones y el poder crear una red que le brinde apoyo emocional, afectivo y social.

Por otro lado, según Remor (2006, citado por Velasco, 2017), el optimismo es apreciado como un recurso psicológico, que beneficia al bienestar físico y emocional, siendo también, un factor de seguridad y amparo, que permiten fomentar la resistencia a la adversidad y el desarrollo de mecanismos para hacerle frente al fracaso; ya que hacen más fácil la realización de una adecuada evaluación y afrontamiento a cambios o deficiencias, de las situaciones ocurridas a lo largo de la vida.

## PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN

### **Actividad 01:** Inicio

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02:** Dinámica de inicio: “Actitud positiva”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Impresiones (ver anexo N° 53)

-Pelota de tela

Descripción: En esta dinámica, el facilitador tomará una pequeña pelota de tela en la mano y se les entregará a los participantes una ficha con algunos casos de situaciones negativas, que deberán leer y analizar previamente. Para dar inicio, el facilitador leerá uno de los casos, y al azar lanzará la pelota a un participante, el cual deberá dar un argumento positivo ante tal situación; y a la vez este deberá lanzar la pelota nuevamente a otro participante y así sucesivamente; al llegar a 4 argumentos. El facilitador tomará la pelota, se leerá una nueva situación, y se seguirá la misma dinámica, hasta culminar con las situaciones negativas. Al terminar, se reflexionará sobre la actividad y la importancia de ser optimistas día a día.

### **Actividad 03:** Desarrollo del tema: “Potenciando mi optimismo”

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Boletín (Ver anexo N° 54)

-Diapositiva (ver anexo N° 55)

Descripción: el facilitador expondrá 3 ejercicios a desarrollar, los mismos que serán conversados y evaluados por los asistentes en conjunto con el facilitador.



Esto favorecerán el desarrollo y adecuada gestión del optimismo en el día a día, principalmente en el aspecto laboral.

**Actividad 04:** Video - reflexión: “Efecto actitud”

Duración: 10 minutos

Materiales:

-Material audiovisual.

Descripción: Se proyectará un video que resume el tema y a la vez trae consigo una reflexión, el mismo que será comentado por todos los presentes en la sala (<https://youtu.be/CaHNWffKNEY> ).

**Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Frases (ver anexo N° 56).

-Detalle.

Descripción: Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.

SESIÓN 15:	"Mente, vibra y actitud positiva"		
OBJETIVO	Fomentar la visión optimista de ver el mundo y lo que sucede en él.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Dinámica de inicio: "Actitud positiva"</b>	15 min	En esta dinámica, los participantes deberán exponer argumentos optimistas, ante situaciones negativas que surgen constantemente dentro de sus centros de labores.	-Impresiones (ver anexo N° 53). -Pelota de tela
<b>Desarrollo del tema: "Potenciando mi optimismo"</b>	15 min	Se brindarán 3 ejercicios a desarrollar, los mismos que serán conversados y evaluados por los asistentes en conjunto con el facilitador.	-Boletín (Ver anexo N° 54) -Diapositiva (ver anexo N° 55)
<b>Video - reflexión: "Efecto actitud"</b>	10 min	Se proyectará un video que resume el tema y a la vez trae consigo una reflexión, el mismo que será comentado por todos los presentes en la sala.	-Material audiovisual.
<b>Cierre – Feedback</b>	15 min	Se dará por terminada la sesión, dando las ideas principales del tema tratado en la misma, se aclarará las dudas de los asistentes y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad.	-Frasas (ver anexo N° 56) - Detalle.

### 8.3. Sesión final

#### SESIÓN FINAL: “La despedida”

##### I. Datos informativos

Objetivo de la sesión	Evaluar lo aprendido durante el desarrollo del programa.
Materiales	Recursos humanos, material audiovisual, impresiones, música, frases, detalle, fotos.
Duración de la sesión	45 min

En esta sesión se dará por concluido el programa, rescatando lo que han aprendido los participantes, a lo largo de las sesiones, se hará un breve resumen en relación al tema principal del programa, siendo este la Inteligencia emocional como recurso para potenciar el clima organizacional dentro de las organizaciones como tal.

De acuerdo a Goleman (1997), postula su Teoría sobre la Inteligencia Emocional, haciendo referencia a que el coeficiente intelectual es responsable, únicamente de un 20%, de todo el éxito alcanzado con el paso de los años, y el 80% restante se da gracias a la IE; así también, indica que cada persona tiene dos mentes: la primera, que razona y la segunda, que siente, pero ambas funcionan de manera autónoma tratando de encontrar un contraste entre el pensamiento y el sentimiento. Además, menciona que la IE está compuesta por cinco áreas, que son: la autoconciencia, siendo ésta, la capacidad de conocerse a uno mismo; el manejo de las emociones, siendo éste la habilidad para gestionar adecuadamente los sentimientos; la motivación, siendo ésta la capacidad de estimular sus propias emociones y las de otros; el reconocer las emociones en los demás, siendo éste la habilidad de ser empáticos y poder comprender lo que siente el otro; y finalmente el manejo de relaciones, siendo básicamente la habilidad para mantener relaciones interpersonales saludables.

Por su parte, Bar On (2006), postula su Modelo de Inteligencia Emocional – Social, en el cual menciona que es este tipo de inteligencia es un grupo de habilidades emocionales y sociales que se interrelacionan y van a establecer si nos entendemos y expresamos correctamente con los demás, manteniendo relaciones interpersonales saludables y enfrentando con resiliencia las

situaciones del día a día; así como poseer la capacidad de tener conciencia de sí mismo, comprendiendo las propias fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se posee (p. 3).

Por otro lado, Palma (2004, citada por Casana, 2015, p. 26), conceptualiza al clima organizacional como la percepción que tiene el colaborador sobre su entorno laboral. Además, de acuerdo a Palma (citado por Calderón, 2017), está relacionado a aspectos como: a) Realización personal, que viene a ser la percepción del colaborador respecto a las posibilidades de desarrollo personal y profesional dentro del ambiente laboral. b) Involucramiento laboral, que hace referencia al compromiso con la organización y cuan identificado se siente el colaborador con la cultura de la organización, c) Supervisión, que básicamente hace referencia al papel que desempeña el supervisor en relación a los servidores y la resolución de conflictos y oportunidad. d) Comunicación, aquí se habla de la posibilidad de acceder a la información requerida para cumplir con las labores y si se fomenta y motiva la comunicación. Y finalmente, e) Condiciones laborales, definida como el poder reconocer que la organización tiene los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

## **PRCEDIMIENTO DE LA SESIÓN**

### **Actividad 01: Inicio**

Duración: 5 minutos

Materiales:

- Recursos humanos

Descripción: Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.

### **Actividad 02: Video final: “Inteligencia emocional en el contexto laboral”**

Duración: 10 minutos

Materiales:

-Material audiovisual.

Descripción: Se proyectará un video resumen del programa en general, que engloba el tema central, el mismo que será discutido por los presentes en la sesión (<https://www.youtube.com/watch?v=bPpntWC0gIE> ).

**Actividad 03:** Pos test

Duración: 15 minutos

Materiales:

-Impresiones (ver anexo N° 03)

Descripción: Se aplicará un instrumento a manera de pos test para evaluar la efectividad del programa, para lo cual es importante que se evalúen a las mismas personas que fueron evaluadas con el pre test.

**Actividad 04:** Dinámica: “¿Qué aprendizaje me llevo, aquí y ahora?”

Duración: 20 minutos

Materiales:

-Recursos humanos.

-Música.

-Frases (ver anexo N° 57) -

Detalle.

-Fotos

Descripción: se pide a los participantes que formen un círculo alrededor de la sala, se pasará una cajita con chocolates, una frase y una foto unidos, uno a uno deberá ir sacando su sorpresa y diciendo que es lo que se lleva del programa en general, se formará un ambiente de diálogo y se intercambiarán ideas de los aprendizajes positivos que se llevas. Finalmente, entre todos los participantes deberán obtener una frase que defina a lo vivido con el programa en su totalidad.

**Actividad 05:** Cierre – Feedback

Duración: 5 minutos

Materiales:

-Recursos humanos.

Descripción: Se dará por terminado el programa, se agradecerá a los asistentes por su participación y se dará por culminado el programa.

SESIÓN FINAL:	"La despedida"		
OBJETIVO	Evaluar lo aprendido durante el desarrollo del programa.		
ACTIVIDAD	Tiempo	Descripción de actividades	Material
<b>Inicio</b>	5 min	Se da la bienvenida a una nueva sesión, explicando los objetivos y normas de la misma. Así mismo se agradece la participación de los asistentes y se da inicio al tema central.	-Recursos humanos.
<b>Video final: "Inteligencia emocional en el contexto laboral"</b>	10 min	Se proyectará un video resumen del programa en general, que engloba el tema central, el mismo que será discutido por los presentes en la sesión.	-Material audiovisual.
<b>Pos test</b>	15 min	Se aplicará un instrumento a manera de pos test para evaluar la efectividad del programa, para lo cual es importante que se evalúen a las mismas personas que fueron evaluadas con el pre test.	-Impresiones (ver anexo N° 03)
<b>Dinámica: "¿Qué aprendizaje me llevo, aquí y ahora?"</b>	10 min	Se realizará esta dinámica a manera de cierre del programa, en la cual se conversará con los participantes sobre lo aprendido durante todo el proceso, además de lo más resaltante que han apreciado en el mismo.	-Recursos humanos. -Música, detalle y fotos. -Frases (ver anexo N° 57)
<b>Cierre – Feedback</b>	5 min	Se dará por terminado el programa, se agradecerá a los asistentes por su participación y se le obsequiará a cada uno de ellos un detalle junto a una frase que resuma y/o represente a la sesión en su totalidad; además de una foto grupal enmarcada, como recuerdo.	-Recursos Humanos.

## IX. RECURSOS:

### Sesión introductoria: “Conociéndonos”

Anexo 01

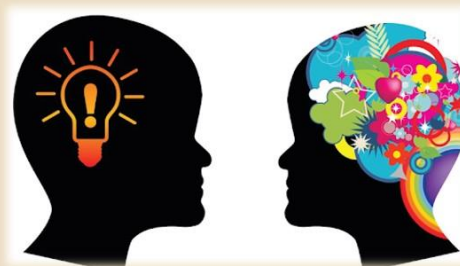


Fuente: creación propia

#### Datos sobre el programa

---

- **Objetivo general del programa:** Fortalecer el clima organizacional a través de la aplicación del programa “EDUCANDO LAS EMOCIONES PARA EL ÉXITO”.
- **Número de sesiones:** 17
- **Tiempo aproximado:** 4 meses
- **Días a desarrollar la sesión:**
- **Lugar:**



Fuente: creación propia

## Ruta del programa

Sesión	Tiempo - Fecha	Tema
"Conociéndonos"	Primera semana	Introducción y bienvenida (Aplicación de pre test).
1. "Descubriendo mis propias emociones"	Segunda semana	Comprensión emocional de sí mismo.
2. "Ni sumisión, ni agresión"	Tercera semana	Asertividad
3. "Vales más de lo que te imaginas"	Cuarta semana	Autoconcepto
4. " Soy, lo que deseo ser"	Quinta semana	Autorealización
5." Libertad de ser tú mismo"	Sexta semana	Independencia
6." Poniéndome en tus zapatos"	Séptima semana	Empatía

Sesión	Tiempo - Fecha	Tema
7." Brilla sin apagar a los demás"	Octava semana	Relaciones interpersonales
8." Responsabilidad social para triunfar"	Novena semana	Responsabilidad social
9." Sé la solución, y no parte del problema"	Décima semana	Solución de problemas
10." No todo lo que te imaginas es real"	Décimo primera semana	Prueba de realidad
11." Hay que ceder un poco, para crecer bastante"	Décimo segunda semana	Flexibilidad
12." Me doy un respiro y actúo"	Décimo tercera semana	Tolerancia al estrés

Fuente: creación propia

Sesión	Tiempo - Fecha	Tema
13." El control de mi vida lo tengo yo"	Décimo cuarta semana	Control de impulsos
14." La vida es bella, y más si la sabes gestionar"	Décimo quinta semana	Felicidad
15." Mente, vibra y actitud positiva"	Décimo sexta semana	Optimismo
"La despedida"	Décimo séptima semana	Cierre y feedback (Aplicación de pos test).



Fuente: creación propia



Temas	Preguntas	Respuestas
Estructura física de la organización		
Cantidad de colaboradores por área		
Áreas de la organización		
Frases representativas de la organización		
Letreros en áreas comunes		
Otros		

**Inventario de inteligencia emocional de Baron (I-CE)**

**(Ugarriza, 2001)**

Puesto ..... de ..... trabajo:

Experiencia: .....

Edad: .....

Sexo: .....

Área:

**INTRODUCCIÓN:**

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase:

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

**INSTRUCCIONES:**

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro (a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

Nº	Afirmación	Rara vez	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2	Es duro para mí disfrutar de la vida	1	2	3	4	5
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer	1	2	3	4	5
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)	1	2	3	4	5
9	Reconozco con facilidad mis emociones	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones	1	2	3	4	5

12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza	1	2	3	4	5
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	1	2	3	4	5
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	1	2	3	4	5
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16	Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4	5
17	Me es difícil sonreír	1	2	3	4	5
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás	1	2	3	4	5
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías	1	2	3	4	5
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	1	2	3	4	5
21	Realmente no sé para que soy bueno(a)	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis ideas	1	2	3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mí mismo(a)	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza	1	2	3	4	5
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme	1	2	3	4	5
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	1	2	3	4	5
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen	1	2	3	4	5
31	Soy una persona bastante alegre y optimista	1	2	3	4	5
32	Prefiere que otros tomen decisiones por mí	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	1	2	3	4	5
34	Pienso bien de las personas	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender cómo me siento	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años	1	2	3	4	5
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil hacer amigos(as)	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas	1	2	3	4	5

43	Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	1	2	3	4	5

46	A la gente le resulta difícil confiar en mí	1	2	3	4	5
47	Estoy contento(a) con mi vida	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a)	1	2	3	4	5
49	No puedo soportar el estrés	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago	1	2	3	4	5
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar	1	2	3	4	5
54	Generalmente espero lo mejor	1	2	3	4	5
55	Mis amigos me confían sus intimidades	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo(a)	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que bajo el tono de voz cuando discuto	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	1	2	3	4	5
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses	1	2	3	4	5
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor	1	2	3	4	5

69	Me es difícil llevarme con los demás	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	1	2	3	4	5
77	Me deprimó	1	2	3	4	5

78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado	1	2	3	4	5
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	1	2	3	4	5
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	1	2	3	4	5
90	Soy capaz de respetar a los demás	1	2	3	4	5
91	No estoy contento(a) con mi vida	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros a ser líder	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la ley	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso	1	2	3	4	5

97	Tiendo a exagerar	1	2	3	4	5
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a)	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres	1	2	3	4	5
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable	1	2	3	4	5
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter	1	2	3	4	5
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso(a)	1	2	3	4	5
123	No tengo días malos	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás	1	2	3	4	5
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades	1	2	3	4	5
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a)	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	1	2	3	4	5

131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente	1	2	3	4	5
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores	1	2	3	4	5

Anexo 4

***INTELIGENCIA***

***EMOCIONES***

***CLIMA ORGANIZACIONAL***

***CONTROL***

# ***ORGANIZACIÓN***

***“Mi salud emocional es importante en el trabajo”***

## ***PRODUCTIVIDAD***

### ***EMOCIONES - TRABAJO***

#### ***INTELIGENCIA EMOCIONAL***

***“Mis emociones influyen en mi productividad”***





Fuente: <https://images.app.goo.gl/eNW6F7qmMDjSUjRs7>

### Sesión 1: “Descubriendo mis propias emociones”

#### “El espejo del corazón”

<b>PREGUNTA</b>	¿Qué entiendo por “MI MUNDO EMCIONAL”?
	¿En qué situaciones están presentes las emociones?
	¿Cómo me siento cuando no logro comprender una indicación?
	¿Es importante el mundo emocional, en el trabajo?

	¿Qué genera en mí, una felicitación de mi jefe?
	¿Qué genera en mí, una felicitación de un compañero?
	¿Sé diferenciar mis emociones en una situación determinada?
	¿Me frustró cuando no logro cumplir con la entrega a tiempo de lo encomendado?
	¿Qué siento cuando no me agrada trabajar con algún compañero?
	¿Suelo experimentar cambios emocionales cuando no me agrada mi clima laboral?
	¿Qué emociones me generan mis compañeros y jefes en el trabajo?
	¿Qué emociones me genera mi centro de trabajo, tanto en el ámbito físico como laboral?
<b>Respuesta</b>	“Yo reconozco que...”

“Dado de emociones”



# FRUSTRACIÓN

Fuente: <https://images.app.goo.gl/vvsUvsHxNCZS6ViF8>



Fuente: <https://images.app.goo.gl/BMFuYvCRAFmwj8Dt7>

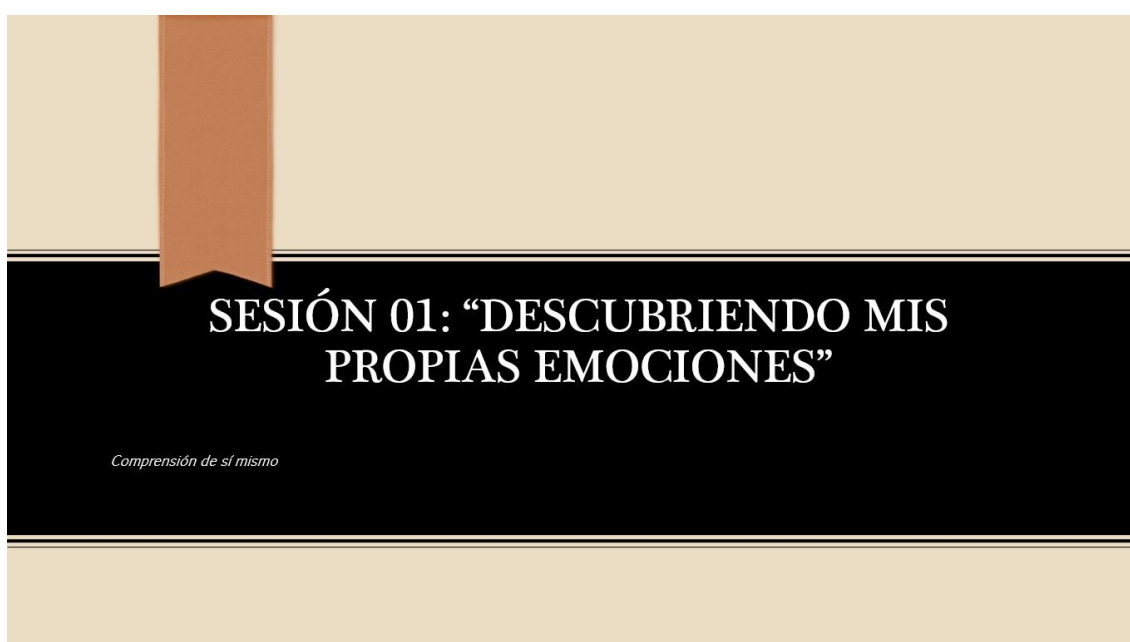


Fuente: <https://images.app.goo.gl/x2wGqNb3fc9K76YQ9>

“Dado de emociones”

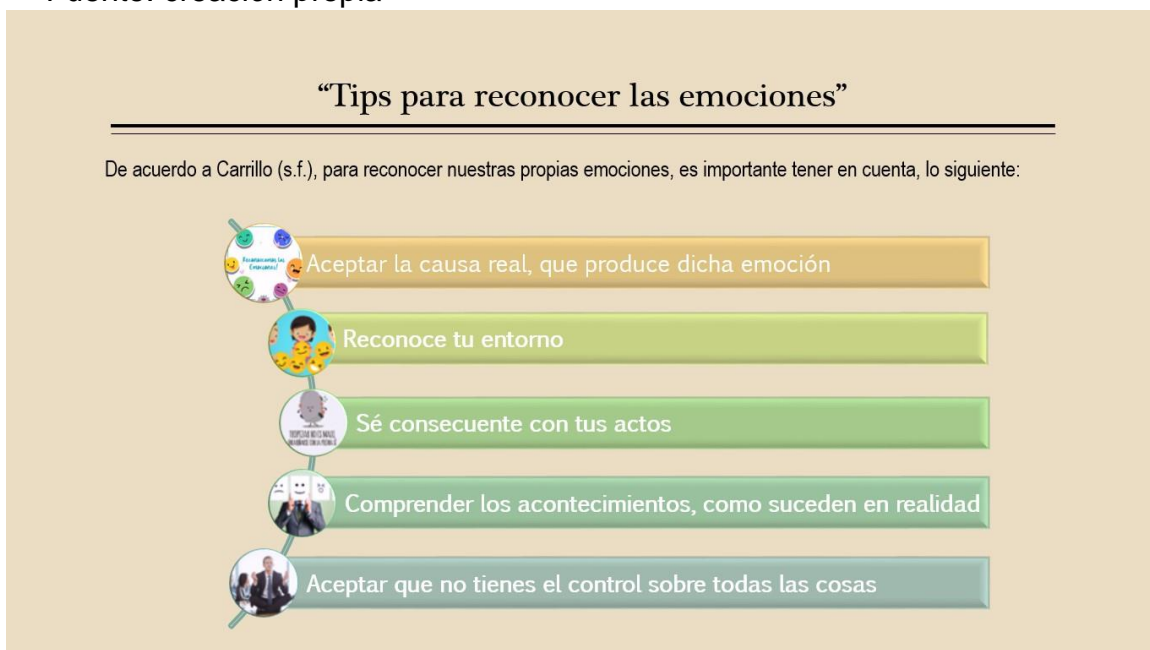
N°	PREGUNTAS
1	¿A qué se debe esta emoción? Y ¿Qué le sucede a la persona que experimenta dicha emoción?
2	¿Cómo piensas que influye esta emoción, en las relaciones interpersonales?
3	¿Recuerdas la última vez que te sentiste así? ¿Cuál fue el motivo? ¿Qué hiciste al respecto?
4	¿Qué sientes cuando experimentas esta emoción en el trabajo?
5	¿Cómo gestionar esta emoción en uno mismo?
6	¿Cómo identificarías esta emoción de otras?

Diapositivas:





Fuente: creación propia



Fuente: creación propia

*Ficha informativa:*

### “Tips para reconocer las emociones”

De acuerdo a Carrillo (s.f.), para reconocer nuestras propias emociones, es importante tener en cuenta, lo siguiente:

**Aceptar la causa real, que produce dicha emoción:** cada emoción es causada por algo específico, que para uno mismo tiene un significado específico que puede alterar nuestro equilibrio emocional. Por ende, si aceptamos que está pasando y tenemos la capacidad para afrontarlo, por muy insignificante o poco racional que parezca el motivo, de ese mismo modo podremos reconocer que emoción estamos experimentando en ese preciso instante.

**Reconoce tu entorno:** el medio ambiente tiene gran influencia sobre uno mismo y el equilibrio emocional que se pueda tener, los sucesos desencadenados en nuestro entorno son capaces de influir en nuestra forma de pensar y sentir. Es por ello, que cuando existe mayor dominio y reconocimiento de nuestro ambiente exterior, es mucho más fácil poder reconocer cual es exactamente la causa de nuestra emoción.

**Sé consecuente con tus actos:** para poder tener la capacidad de reconocer correctamente las propias emociones, se debe intentar ser lo más firmes posible en relación a nuestros actos. Es decir, que en cuanto nuestras acciones y pensamientos vayan en una misma dirección, podremos identificar de forma más clara y sin errores o confusiones, nuestras emociones propias.

**Comprender los acontecimientos, como suceden en realidad:** se hace referencia a la capacidad del ser humano para analizar, utilizar el pensamiento lógico, la interpretación, el poder resolver conflictos, etc. Esto con la intención de comprender que está sucediendo realmente, cuáles son sus causas y posibles consecuencias; y no, como e gustaría que sucedieran, reconociendo así de forma real las emociones y se puede buscar las alternativas más adecuadas para la situación.

**Aceptar que no tienes el control sobre todas las cosas:** en ocasiones tendrás que hacerles frente a situaciones en las que no puedes intervenir para cambiar sus resultados, del modo en que quieras y te gustaría que fuese. Es muy importante, siempre tener presente esta limitación. En ciertos momentos, es necesario aceptar que hay cosas que pasan de determinada forma y nada se puede hacer al respecto, más que afrontarlo. Comprender esto, hace que uno se convierta en personas mucho más sensatas y con la capacidad de reconocer las emociones propias, en toda su amplitud, asumiendo que no las podemos manejar a nuestro antojo.

Fuente: <https://psicologiyamente.com/psicologia/como-reconocer-las-emociones->

#### Anexo N° 10





Fuente: <https://images.app.goo.gl/VxpztYaQFfb3aKcv7> Sesión 2: “Ni sumisión, ni agresión”



## Anexo 11

### ROLE PLAYING

**CASO CON ASERTIVIDAD:**

Es un día cualquiera en el trabajo, se encuentran en la oficina el gerente general junto a su secretaria . Entonces, el jefe empieza a gritar y ofender a su secretaria por un documento al elaborado. A lo que la secretaria responderá, "Disculpe Sr. Martínez, peo esa fue la orden que usted me dio respecto al documento, y le pediría que pueda hablarme con respeto, y podamos conversar al respecto para encontrar la mejor solución al problema.

**CASO SIN ASERTIVIDAD:**

Es un día cualquiera en el trabajo, se encuentran en la oficina el gerente general junto a su secretaria . Entonces, el jefe empieza a gritar y ofender a su secretaria por un documento al elaborado. A lo que la secretaria responderá, también con gritos e insultos, fomentando un clima tenso y de agresión verbal, sin poder llegar a ninguna solución.

Fuente: creación propia

## Anexo 12

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Si quieres ser respetado por los demás,  
lo mejor es respetarte a ti mismo. Sólo por  
eso, sólo por el propio respeto que te  
tengas, inspirarás a los otros a respetarte.

*Fedor Dostoievski*

Fuente: <https://images.app.goo.gl/56RVSNtn9zy6bw38> Sesión 3: “Vales más de lo que te imaginas”

Anexo 13

“Yo soy...”

- Yo soy

.....  
.....

- Yo soy

.....  
.....

- Yo soy

.....  
.....

- Yo soy

.....  
.....

- Yo soy

.....  
.....

- Yo soy

.....  
.....

- Yo soy

.....  
.....

- Yo soy

.....

***“Vales más de lo que te imaginas”***



† POBLACIÓN:

† ENCARGADOS:

† LUGAR:

## **AUTOCONOCIMIENTO**

“El autoconocimiento es el resultado de un proceso reflexivo mediante el cual la persona adquiere noción de sí misma, de sus cualidades y características.”

### **1. Definición:**

El autoconocimiento es una habilidad de la inteligencia emocional, conocernos a nosotros mismos es fundamental; además de ser la base para poder

desarrollar cualquiera de las demás competencias emocionales. Además, este proceso perenne, el definir quienes somos, va a depender de todas las experiencias, personas y momentos que pasan a lo largo de la vida, de los valores, pensamientos y emociones que poseemos; definitivamente todas las experiencias, tanto positivas como negativas, van formando quienes somos. El conocernos lleva un tiempo, y no siempre resulta agradable (Albamar, s.f.).

### **2. Acciones para mejorar el autoconocimiento:**

De acuerdo a Corbin (2018):

✚ Escribe un diario.

✚ Anota tus virtudes y tus defectos.

✚ Anota tus pasiones.

✚ Haz la rueda de la vida.

✚ Pídele a alguien una descripción sobre ti.

✚ Asiste a un taller de Inteligencia Emocional.

✚ Practica Mindfulness.

✚ Opta por el coaching.

Anexo 15



Fuente: <https://images.app.goo.gl/kKqbHK3r8fJJA vXZ6>



## Sesión 4: “Soy, lo que deseo ser”

### Anexo 16

#### “Imaginándome”

A continuación, se muestra un cuadro sobre metas futuras que se desea realizar; además de completar los recuadros:

Metas	Estrategias para lograrlo	Corto / Largo plazo

### Anexo 17



Fuente: <https://images.app.goo.gl/4ih8aQRXhqqnfuBc6>



## Sesión 5: "Libertad de ser tú mismo"

Anexo 18

Folleto informativo

# INDEPENDENCIA

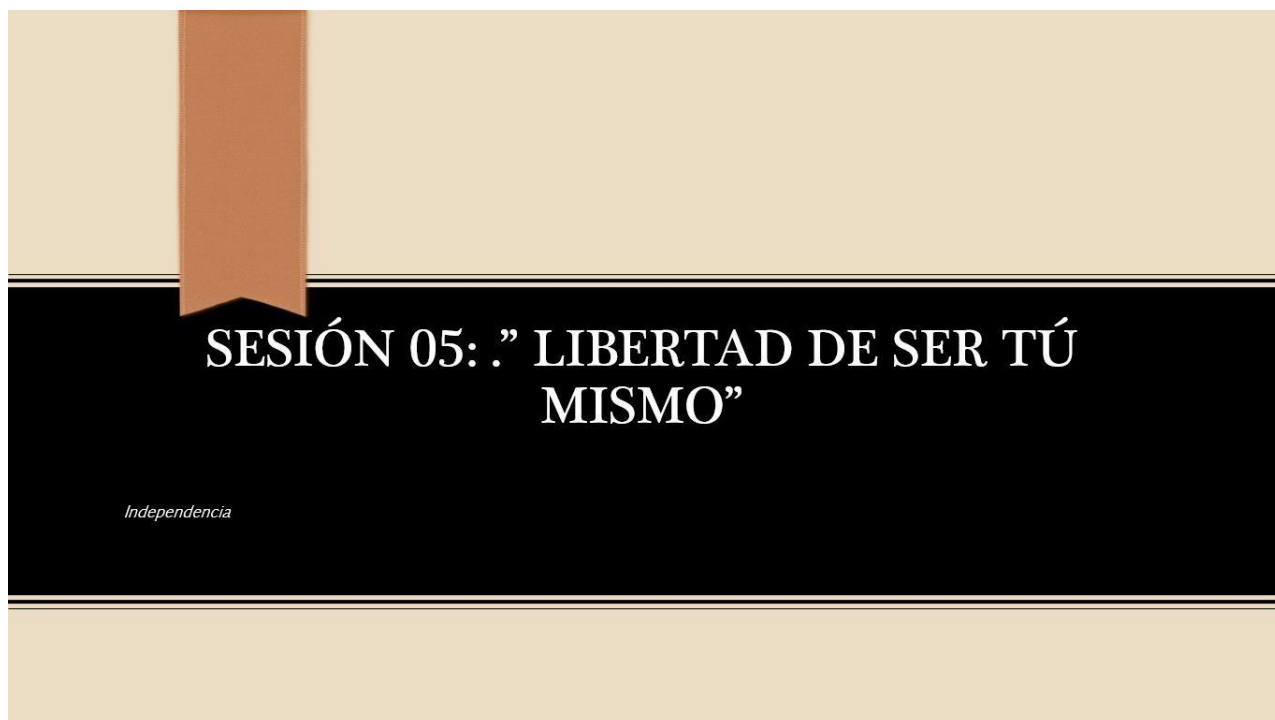
**I. DEFINICIÓN:** independencia viene a ser la capacidad de poder actuar por nuestra propia cuenta, en vez de dejar el control de nuestra propia vida a terceros y el poder alcanzarla, es un logro muy importante.

- **Independencia emocional:** es un tipo de resiliencia interior que te permite saber que puedes enfrentarte, resolver y estar con cualquier circunstancia que enfrentes.
- **¿Cómo vivir una vida emocionalmente independiente?** De acuerdo a Strauss (2019), se deben seguir los siguientes pasos:
  - ❖ Sepa que usted es la suma de sus elecciones.
  - ❖ Obtenga una comprensión de sus valores y metas a largo plazo
  - ❖ Dígale adiós a los "debería" y "debería"
  - ❖ Conócete a ti mismo a través de tus relaciones más importantes
  - ❖ Asume la responsabilidad de ti mismo.
  - ❖ Sepa cómo funciona su cerebro.

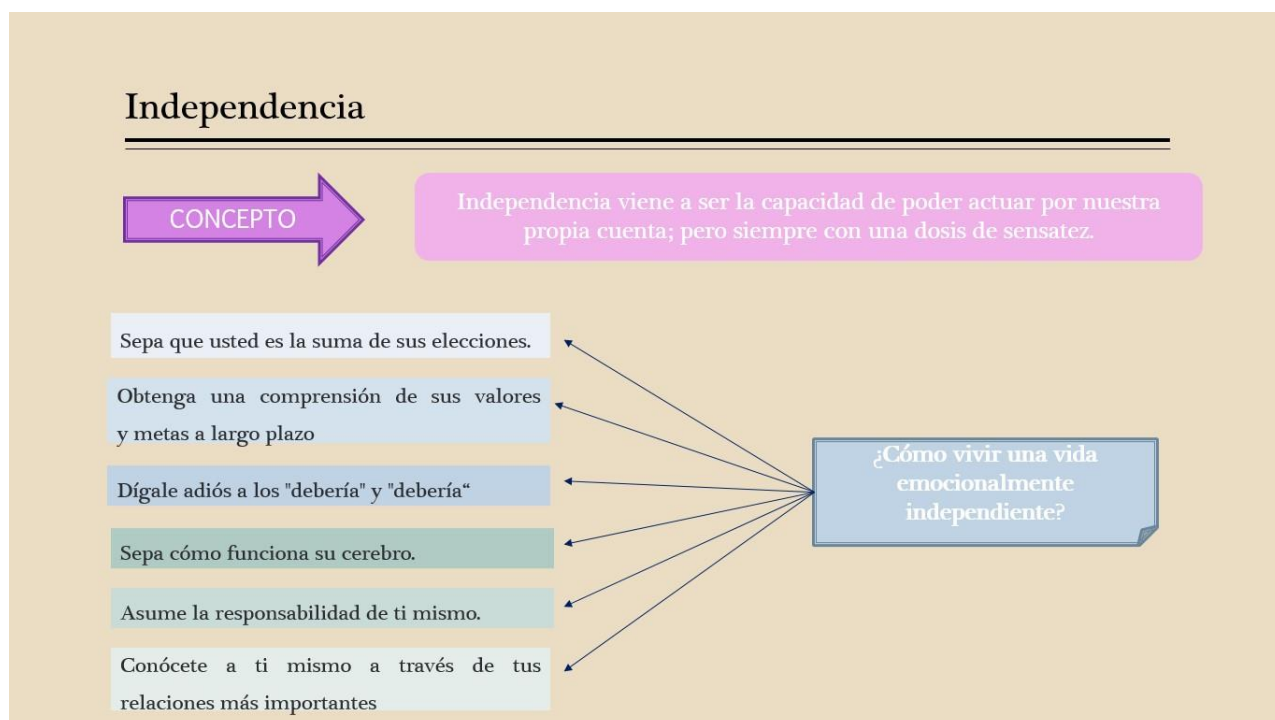
Fuente: creación propia

## Anexo 19

### Diapositivas sobre el tema



Fuente: creación propia



Fuente: creación propia

## Anexo 20

“YO DECIDO”

De acuerdo a lo explicado anteriormente, completar los siguientes cuadros, con aquellas decisiones que dependan únicamente de ti mismo, y te muestre como una persona independiente:

<b>Ámbito</b>	<b>Decisiones</b>
<b>Casa</b>	
<b>Comunidad</b>	
<b>Amigos</b>	
<b>Trabajo</b>	

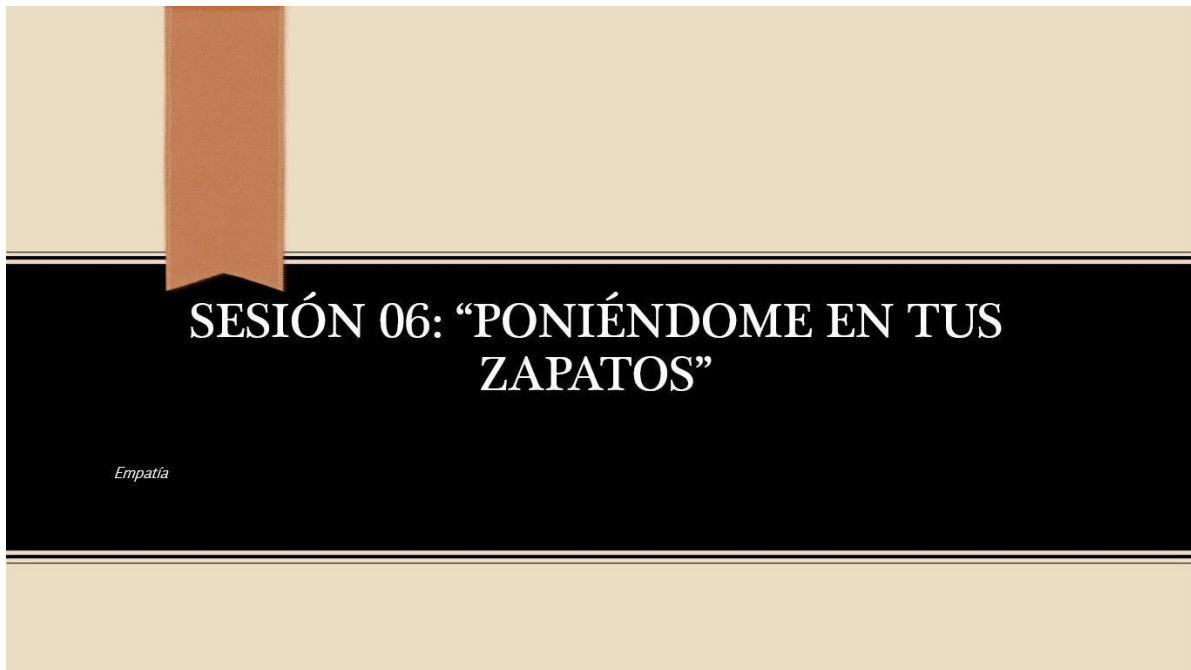
Anexo 21



Fuente: <https://images.app.goo.gl/F87RbebviAnm3DHm9>

## Sesión 6: “Poniéndome en tus

zapatos” Anexo 22



SESIÓN 06: “PONIÉNDOME EN TUS ZAPATOS”

*Empatía*

Fuente: creación propia

### “La silla caliente”



“LA SILLA CALIENTE”



- ❖ SE TRABAJARÁ EN PAREJAS.
- ❖ DEBERÁ ELEGIR UN TEMA A CONVERSAR.
- ❖ CADA PARTICIPANTE DEBERÁ DEFENDER SU PUNTOS DE VISTA (a favor o en contra).
- ❖ LUEGO INTERCAMBAIRÁN POSICIONES Y DEBENDERÁN EL PUNTO DE VISTA OPUESTO.

Fuente: creación propia

## Anexo 23

### Ficha de trabajo: “La silla caliente”

A continuación, deberá completar los recuadros en blanco, respecto a la dinámica realizada:

	<b>Argumento (favor/contra)</b>	<b>Opinión personal al respecto</b>
<b>Personal</b>		
<b>Compañero</b>		

## Anexo 24

### “Pautas para desarrollar la empatía”

Luisa (2014), propone 6 ejercicios simples y prácticos, que permiten desarrollar la empatía en cada sujeto.

*Deja de escuchar durante 5 minutos y concentra tu atención en el lenguaje no verbal.*

*No expongas tus opiniones sobre lo que te dicen*

*Elige a una persona al azar e intenta imaginar lo que la mueve a hacer lo que hace y cómo lo hace.*

*Recoge y devuelve la emoción de las distintas personas con las que te encuentras a lo largo del día.*

*Comienza cualquier encuentro, cualquier conversación preguntando y mostrando interés por el otro, y deja espacio para que se abra y simplemente recibe.*

*Practica durante varias veces al día la técnica de “sal de tus zapatos para ponerte en los de los demás”.*

Fuente: creación propia



## “Pautas para desarrollar la empatía”

Luisa (2014), propone 6 ejercicios simples y prácticos, que permiten desarrollar la empatía en cada sujeto.

Deja de escuchar durante 5 minutos y concentra tu atención en el lenguaje no verbal. Olvídate del significado de las palabras y atiende al resto de la información.

Elige a una persona al azar e intenta imaginar lo que la mueve a hacer lo que hace y cómo lo hace. Un buen momento para este tipo de ejercicio es cuando paseas, cuando estas en un transporte público, un recuerdo, o algún otro lugar.

Comienza cualquier encuentro, cualquier conversación preguntando y mostrando interés por el otro, y deja espacio para que se abra y simplemente recibe.

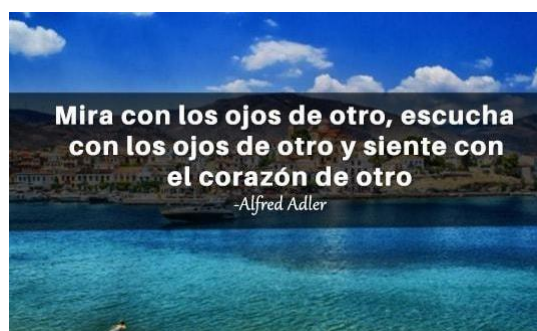
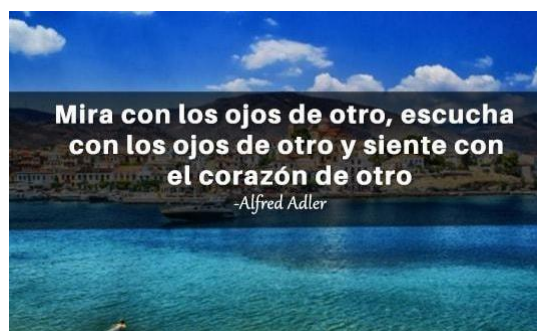
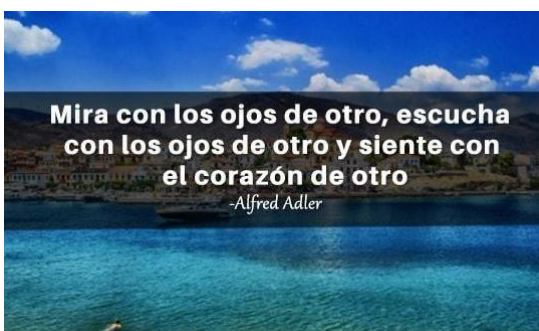
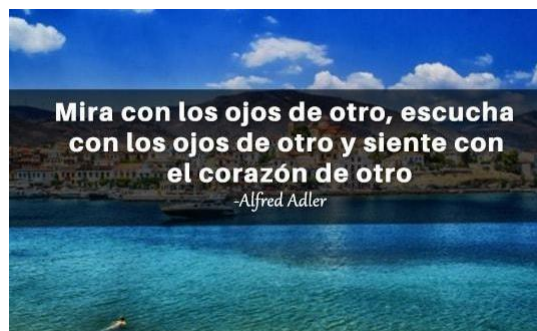
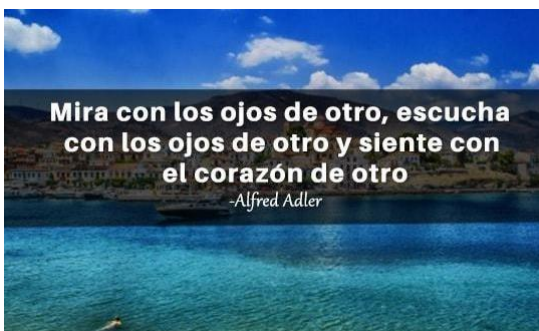
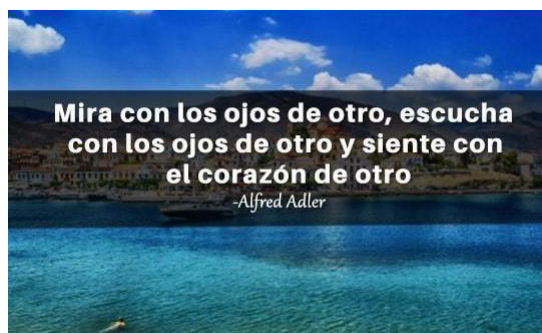
No expongas tus opiniones sobre lo que te dicen. No se trata de lo que tú piensas, se trata de lo que el o ella creen o sienten.

Recoge y devuelve la emoción de las distintas personas con las que te encuentras a lo largo del día. Puedes parafrasear y reformular su mensaje para conectar con la emoción.

Practica durante varias veces al día la técnica de “sal de tus zapatos para ponerte en los de los demás”. Busca personas con las que más difícil te resulte ser empático, y esfuérate unos minutos por entenderlos.



Anexo 26



Fuente: <https://images.app.goo.gl/wQwMTAsEFZhCM2AN8>



## Sesión 7: “Brilla sin apagar a los demás”

Anexo 27



Fuente: <https://images.app.goo.gl/KCXkbnTQYekvh5eq8>





Fuente: <https://images.app.goo.gl/pQsxSZL8ifTG5csN6>



Fuente: <https://images.app.goo.gl/A8ae7fLLuW8KpzXz6>

## Anexo 28



Fuente: <https://images.app.goo.gl/hdi7H3SRR8vmCDea7>

## Sesión 8: “Responsabilidad social para triunfar”

### Anexo 29

#### “Muestro mi responsabilidad, cuando ...”

A continuación, deberán llenar los cuadros en blanco de acuerdo a los enunciados descritos al lado izquierdo de la ficha:

En el trabajo, muestro mi responsabilidad cuando ...	
En mi grupo de amigos, muestro mi responsabilidad cuando ...	
En mi familia, muestro mi responsabilidad cuando ...	
En mi comunidad, muestro mi responsabilidad cuando ...	

### Anexo 30



Fuente: <https://images.app.goo.gl/aqj53CDp99He4H1h7>

**Sesión 9: “Sé la solución, y no parte del problema” Anexo 31**

**“Aparece un problema nuevo, también la solución”**

---

**CONFLICTO:** es una manifestación de intereses opuestos, en forma de disputa, entre dos o más personas.

**PROBLEMA:** es un determinado asunto o una cuestión que requiere de una solución.

**PREOCUPACIÓN:** suele asociarse a la angustia y a la inquietud que se produce por algún motivo.

Fuente: creación propia

**“Aparece un problema nuevo, también la solución”**

---

**Interno**

La resolución del problema sólo depende de mí.

**Externo**

La resolución del problema depende de otra persona y de mí.

**Inexistente**

El problema no puede ser controlado por otra persona o por mí mismo, no depende de nadie, es algo que sucede y no se puede evitar.

Fuente: creación propia



## “LA SOLUCIÓN EN TUS MANOS”

Tataty (2016), postula cuatro pasos que nos ahorrarán tiempo a la hora de resolver un conflicto laboral:

- ◆ **Identifica la causa del conflicto laboral:** Una de las razones por las que se genera un conflicto laboral es porque los trabajadores no saben qué se espera de ellos, es por ello, la importancia de delimitar objetivos y competencias requeridas.
- ◆ **Deja que ambas partes se expliquen:** para solucionar un conflicto laboral es esencial que cada uno exprese sus necesidades y se escuchen mutuamente para ponerse en la piel del otro, por tanto, el enfoque debe ser siempre transparente y sincero.
- ◆ **Consigue un acuerdo entre ambas partes:** lo mejor es centrarse en las necesidades de cada persona y acercar posiciones hasta que se genere una situación win-win en la que ambas partes se ven parcialmente beneficiadas.
- ◆ **Determina un plan de acción con su seguimiento:** Cuando hayan llegado a un acuerdo, asegúrate que ambas partes están realmente implicadas al solucionar un conflicto laboral y fija una reunión a las dos o tres semanas para comprobar si, efectivamente, ya han podido solucionar el conflicto.

Fuente: creación propia

## “La solución en tus manos”

---

### CONCEPTO

Kempa (1986, citado por Cruzat, 2008) considera que, al hablar de resolución de problemas, se hace referencia al proceso por medio del cual se procesa toda la información en el cerebro del sujeto, dicho proceso necesita de la memoria de trabajo, a corto y largo plazo, e implica la comprensión, selección y utilización correcta de herramientas para lograr la resolución.

Fuente: creación propia

Tataty (2016), postula cuatro pasos que nos ahorrarán tiempo a la hora de resolver un conflicto laboral:



Identifica la causa del conflicto laboral



Deja que ambas partes se expliquen



Consigue un acuerdo entre ambas partes



Determina un plan de acción con su seguimiento

Fuente: creación propia

## Anexo 34

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

10% de los conflictos se deben a una diferencia de opinión y 90% a un tono de voz equivocado.

- Veo Mariz

Fuente: <https://images.app.goo.gl/5Ymv2Rp3zyvFjxos8>



## Sesión 10: “No todo lo que te imaginas es

real” Anexo 35

**SESIÓN 10: “NO TODO LO QUE TE IMAGINAS ES REAL”**



*Prueba de realidad*

Fuente: creación propia

### Dinámica: “Best Team”

---

A continuación, se le entregará a cada participante 2 tarjetas, en las cuales deberán escribir lo siguiente:

	
↓	↓
Cualidades positivas que creen que lo demás ven en ellos	Cualidades positivas que creen tener

Fuente: creación propia

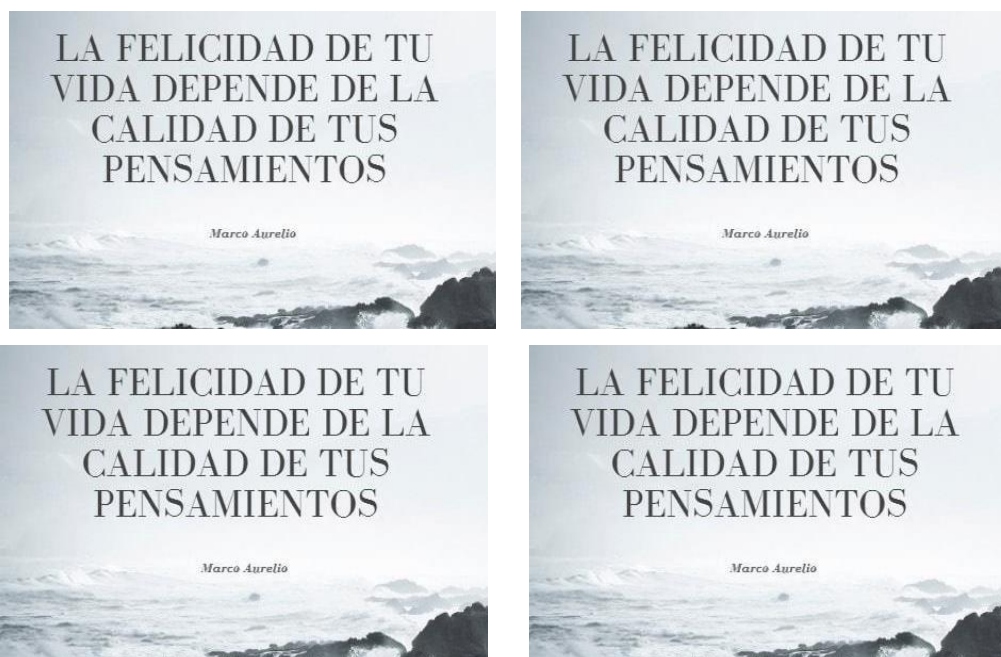
## ¿REAL O SUBJETIVO?

Según Ugarriza (2001), se hace referencia a prueba de realidad a la capacidad para evaluar y reflexionar sobre la relación existente entre lo que se experimenta y lo que realmente sucede.

Para, Echgoyen (s.F), es un principio del YO y permite al sujeto posponer o sustituir dichos apetitos en función de las presiones de la realidad y con la finalidad de la adaptación y supervivencia del sujeto.

← CONCEPTOS

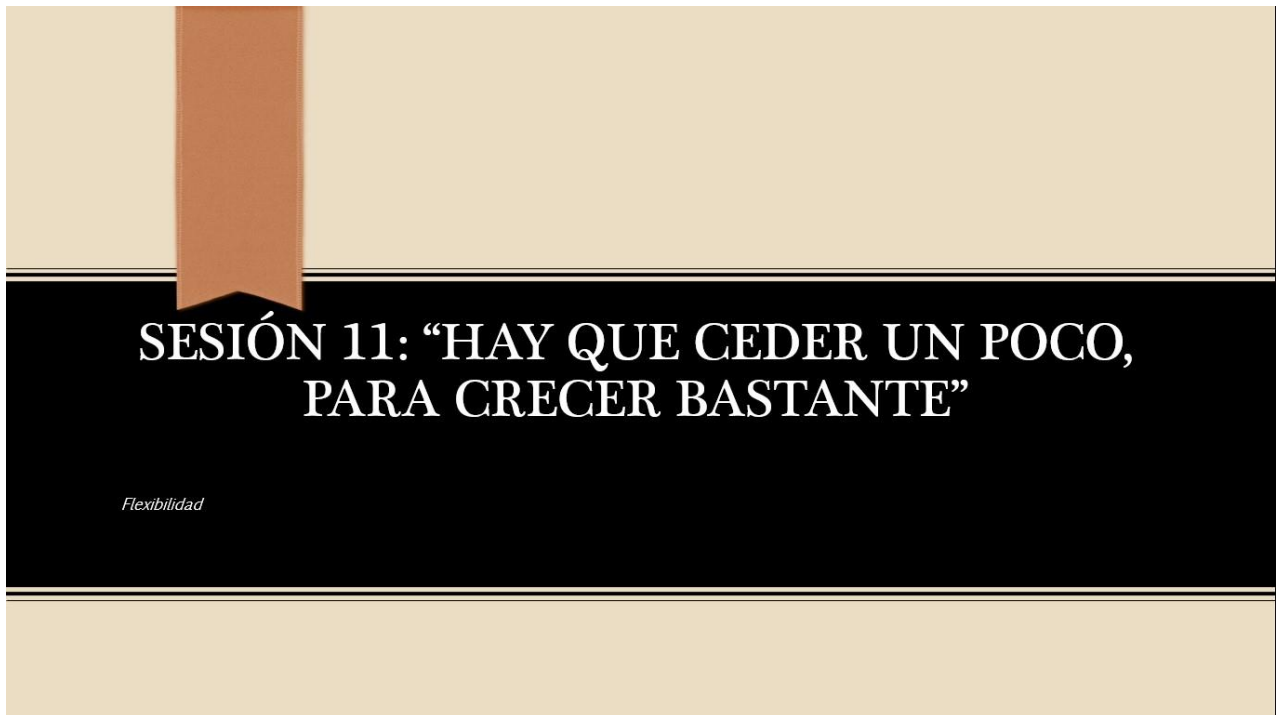
Fuente: creación propia



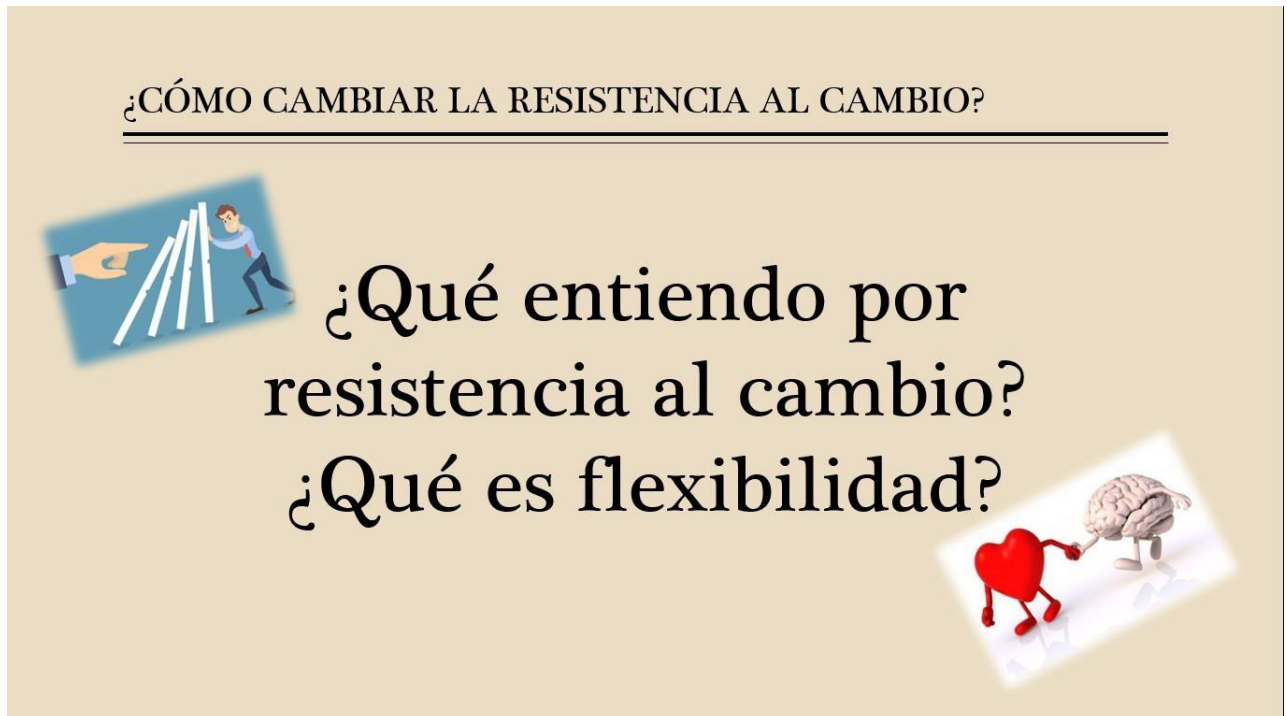
Fuente: <https://images.app.goo.gl/RHwnC3nQHiUxFSyX6>

## Sesión 11: “Hay que ceder un poco, para crecer

bastante” Anexo 38



Fuente: creación propia



Fuente: creación propia

## ¿CÓMO CAMBIAR LA RESISTENCIA AL CAMBIO?

Giner (2017) define flexibilidad como una competencia de la Inteligencia Emocional relacionada a la habilidad de cada sujeto para adaptarse a circunstancias nuevas e impredecibles; implica ordenar sentimientos, emociones, pensamientos, conductas y condiciones que cambian constantemente.; además, permite variar la dirección fácilmente cuando la situación actual cambia, sin resistencia, protesta y sin tener que ser presionado o cambiar su perspectiva y/o valores intrínsecos.



Fuente: creación propia

### Anexo 39

#### ROLE-PLAYING

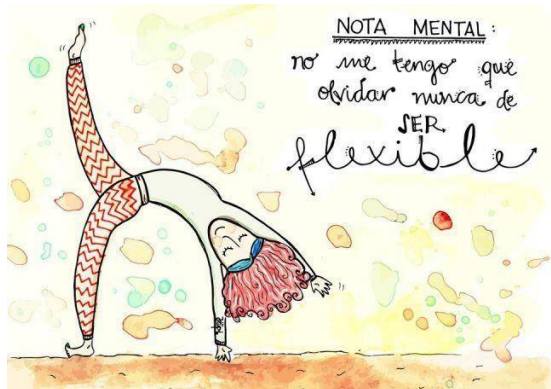
**ROLE PLAYING:**  
**Intercambio de papeles**

*En este caso, se trabajará con el personal de ando alto, quienes deberán representar una actividad realizada, por el personal de nivel operativo.*

*En este caso, se trabajará con el personal de nivel operativo, quienes deberán representar una actividad realizada, por el personal de ando alto,*

Fuente: creación propia

Anexo 40



Fuente: <https://images.app.goo.gl/rj8397SUrBCRPa6A9>



## Sesión 12: “Me doy un respiro y

actúo” Anexo 41

The slide features a dark horizontal band with the title 'SESIÓN 12: “ME DOY UN RESPIRO Y ACTÚO”' in white, bold, uppercase letters. Below the title, the subtitle 'Tolerancia al estrés' is written in a smaller, italicized font. A decorative orange ribbon-like shape is positioned on the left side of the slide.

# SESIÓN 12: “ME DOY UN RESPIRO Y ACTÚO”

*Tolerancia al estrés*

Fuente: creación propia

The slide is titled 'BRAINSTORMING' and contains eight questions in colored boxes, arranged in two columns. The questions are:

- ¿Qué entiendo por estrés?
- ¿Me he sentido estresado(a) últimamente?
- ¿Reconozco cuando me siento estresada?
- ¿Tengo técnicas de afrontamiento para el estrés?
- ¿Qué me genera estrés en el trabajo?
- ¿Suelo manejar adecuadamente el estrés?
- ¿Me frustro rápido al sentirme estresado?
- ¿Depende de mi manejarlo?

At the bottom left of the slide, there are several small, light-colored icons: a play button, a pencil, a speech bubble, a magnifying glass, and a minus sign.

Fuente: creación propia

## Anexo 42

### “CONSEJOS PARA REDUCIR EL ESTRÉS”

De acuerdo a Castro (2018), algunas actividades, que son útiles para reducir el estrés, son:



Fuente: creación propia

## Anexo 43

### “Consejos para reducir el estrés”

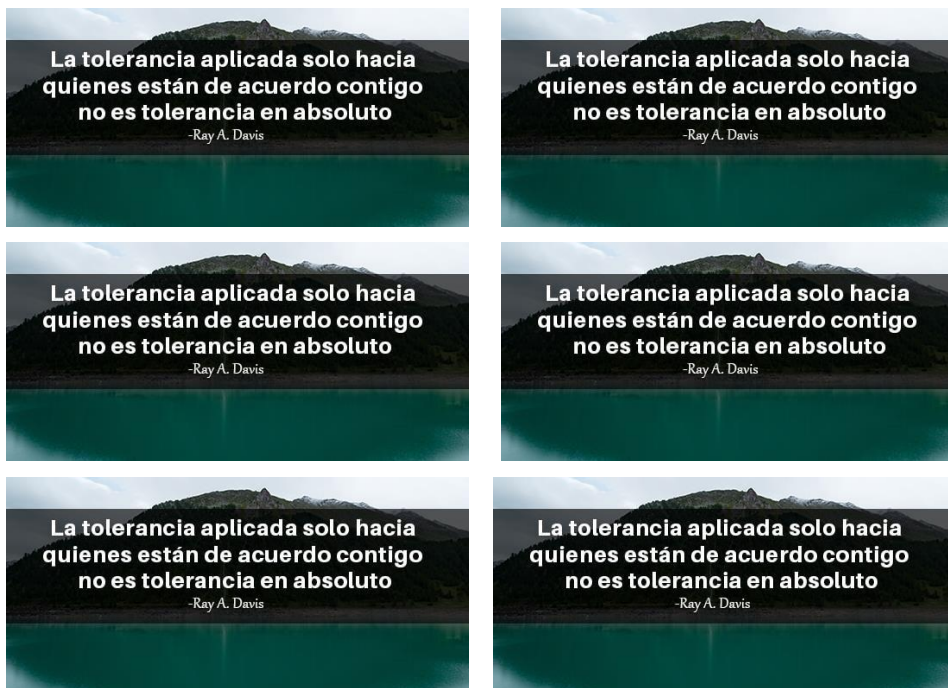
De acuerdo a Castro (2018), algunas actividades, que son útiles para reducir el estrés, son:

- **Respiración básica:** Repite el ejercicio entre 5 y 10 veces y te sentirás como nuevo.
- **Salivación:** recorre las encías y la parte posterior de tus dientes inferiores con la lengua hasta que se acumule la saliva, momento en el que deberás tragar.
- **Reír:** intenta reír a carcajadas.
- **Meditación:** Ponte cómodo, sentado con los ojos cerrados, y respira detenidamente centrando toda tu atención en la respiración.
- **El truco de 90 segundos para eliminar el estrés:** debes reconocer la sensación, admite que te estás estresando y eso es lo que te está haciendo sentirte mal, y es hora de preguntarte si realmente merece la pena ponerse así o si tu mente simplemente está exagerando.

- **Realizar actividades cotidianas:** Un estudio llevado a cabo por la Universidad de Florida demostró que las actividades domésticas reducen el estrés en un 27%.
- **Haz cardio durante 10-15 minutos:** El ejercicio físico es clave para relajarnos y reducir nuestros niveles de estrés.
- **Respiración alterna:** deberás colocarte piernas cruzadas y con el dedo índice y el dedo medio de una mano doblados hacia dentro de manera que toquen la palma de la mano cerca de la base del pulgar. Inclina ligeramente la cabeza y lleva el dedo anular al lado izquierdo de la nariz y el dedo pulgar al otro lado. Después presiona de forma ligera para cerrar la fosa nasal izquierda, exhalando e inspirando una vez por la fosa nasal derecha.
- **Aromaterapia:** se recomienda el olor a lavanda y a rosas.
- **Date un pequeño placer:** regálate pequeños momentos que te proporcionen placer.
- **Relajamiento muscular:** Es importante aliviar la tensión muscular para deshacerte del estrés.

Fuente: creación propia

#### Anexo 44



Fuente: <https://images.app.goo.gl/vQ3cq4xpXL5HNYoRA>

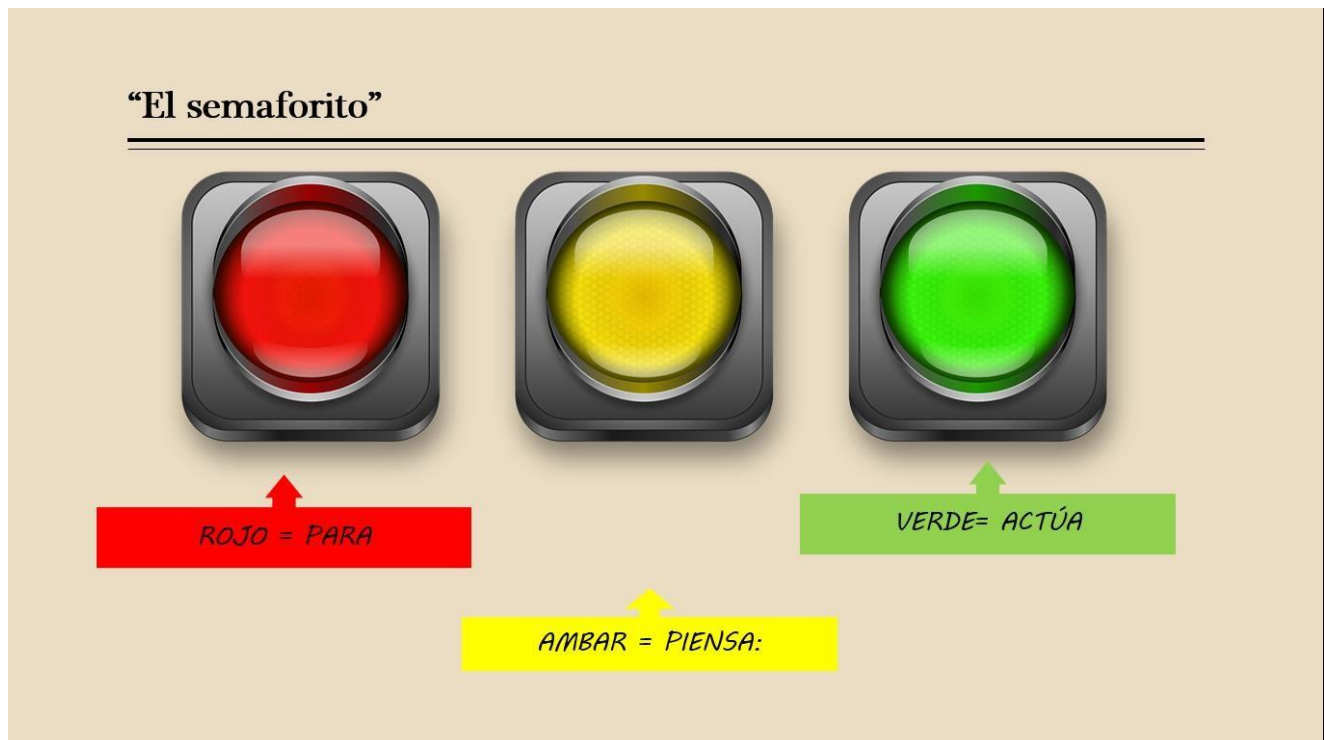


## Sesión 13: “El control de mi vida lo tengo

yo” Anexo 45



Fuente: creación propia



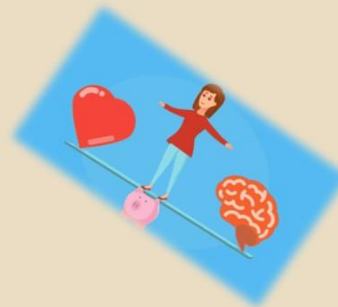
Fuente: creación propia

## Anexo 46

### ¿Cómo regular mi expresión emocional?

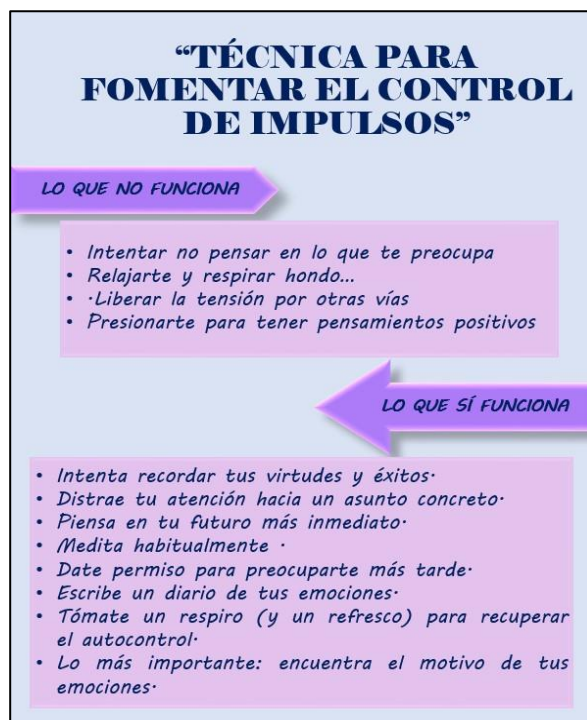
#### INDICACIONES:

- Los participantes deberán conversar entre ellos para poder encontrar un tema en común.
- Entre los integrantes del grupo, deberán plantear alternativas de solución.
- Los integrantes deberán escenificar el tema y las alternativas de solución encontradas.
- Finalmente, conversar con toda la sala, respecto a lo realizado.



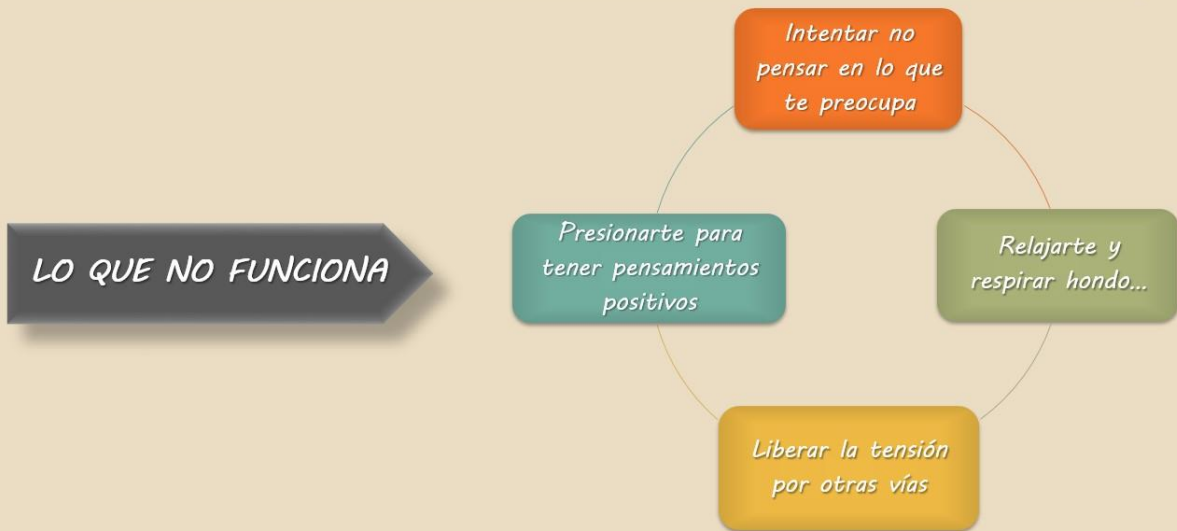
Fuente: creación propia

## Anexo 47



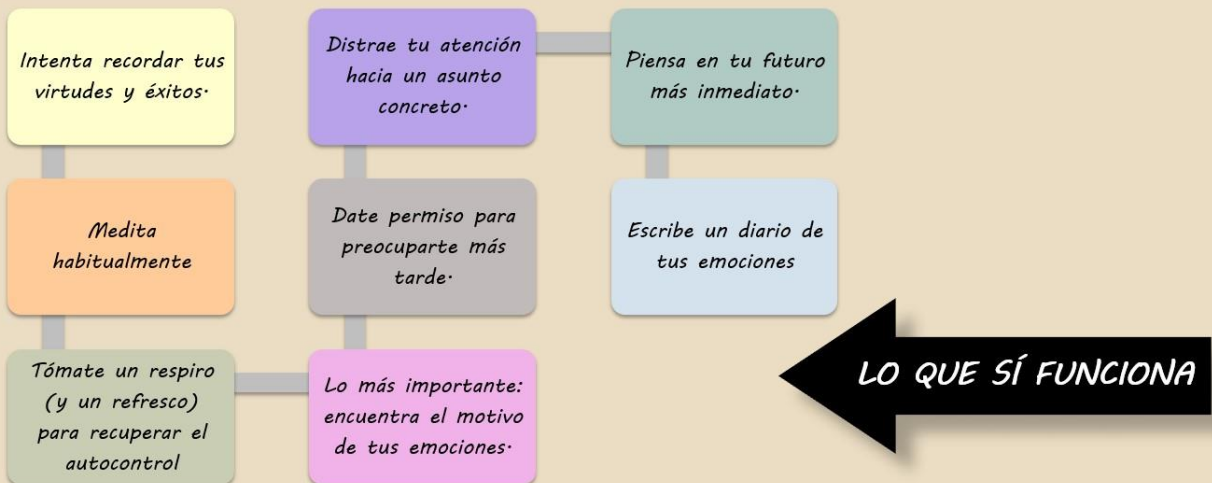
Fuente: creación propia

## “TÉCNICAS PARA FOMENTAR EL CONTROL DE IMPULSOS”



Fuente: creación propia

## “TÉCNICAS PARA FOMENTAR EL CONTROL DE IMPULSOS”



Fuente: creación propia

**SÉ HUMILDE**  
para admitir tus errores,  
**INTELIGENTE**  
para aprender de ellos y  
**MADURO**  
para corregirlos.

**SÉ HUMILDE**  
para admitir tus errores,  
**INTELIGENTE**  
para aprender de ellos y  
**MADURO**  
para corregirlos.

**SÉ HUMILDE**  
para admitir tus errores,  
**INTELIGENTE**  
para aprender de ellos y  
**MADURO**  
para corregirlos.

**SÉ HUMILDE**  
para admitir tus errores,  
**INTELIGENTE**  
para aprender de ellos y  
**MADURO**  
para corregirlos.

**SÉ HUMILDE**  
para admitir tus errores,  
**INTELIGENTE**  
para aprender de ellos y  
**MADURO**  
para corregirlos.

**SÉ HUMILDE**  
para admitir tus errores,  
**INTELIGENTE**  
para aprender de ellos y  
**MADURO**  
para corregirlos.

**SÉ HUMILDE**  
para admitir tus errores,  
**INTELIGENTE**  
para aprender de ellos y  
**MADURO**  
para corregirlos.

**SÉ HUMILDE**  
para admitir tus errores,  
**INTELIGENTE**  
para aprender de ellos y  
**MADURO**  
para corregirlos.

Fuente: <https://images.app.goo.gl/kcWRH4PFJJvv3Xen6>

## Sesión 14: “La vida es bella, y más si la sabes gestionar”

Anexo 50

### Role playing – “Felicidad en el trabajo”

#### **FELICIDAD EN EL TRABAJO**

ACTÚA UNA SITUACIÓN REAL, DE TU CENTRO DE TRABAJO, QUE TE HAYA HECHO SENTIR FELIZ.

ACTÚA UNA SITUACIÓN REAL, DE TU CENTRO DE TRABAJO, QUE TE HAYA HECHO SENTIR FELIZ.

ACTÚA UNA SITUACIÓN REAL, DE TU CENTRO DE TRABAJO, QUE TE HAYA HECHO SENTIR FELIZ.

Fuente: creación propia

Anexo 51

“Soy feliz cuando...”

A continuación, deberás completar la siguiente tabla, con aquellas situaciones que te hagan feliz, en los diferentes ámbitos de la vida:

<i>FAMILIA</i>	<i>AMIGOS</i>	<i>TRABAJO</i>

Anexo 52





POR CADA MINUTO  
QUE *estas*  
**ENFADADO**  
**PIERDES**  
60 SEGUNDOS  
DE FELICIDAD em

POR CADA MINUTO  
QUE *estas*  
**ENFADADO**  
**PIERDES**  
60 SEGUNDOS  
DE FELICIDAD em

POR CADA MINUTO  
QUE *estas*  
**ENFADADO**  
**PIERDES**  
60 SEGUNDOS  
DE FELICIDAD em

POR CADA MINUTO  
QUE *estas*  
**ENFADADO**  
**PIERDES**  
60 SEGUNDOS  
DE FELICIDAD em

POR CADA MINUTO  
QUE *estas*  
**ENFADADO**  
**PIERDES**  
60 SEGUNDOS  
DE FELICIDAD em

POR CADA MINUTO  
QUE *estas*  
**ENFADADO**  
**PIERDES**  
60 SEGUNDOS  
DE FELICIDAD em

Fuente: <https://images.app.goo.gl/ZtgYNp8DEcFyaks18>

## Sesión 15: “Mente, vibra y actitud positiva”

Anexo 53

### “Actitud positiva”

#### **ACTTUD POSITIVA**

En la empresa se ha perdido dinero y nadie sabe que hacer o quien ha sido, por lo que todos han sido señalados y nadie puede salir de la empresa.

El jefe ha llegado de muy mal humor hoy, a la oficina, por lo que todos los trabajadores se sienten angustiados.

Ha habido un conflicto entre dos trabajadores del área de atención al cliente, por lo que el ambiente está muy tenso.

En la oficina se siente un clima bastante tenso, todos se muestran muy negativos, ya que se rumorea que los sueldos demorarán en llegar.

Fuente: Creación propia



## POTENCIANDO MI OPTIMISMO

Expansión (2017), muestra 3 ejercicios fáciles, que ayudan a fortalecer el optimismo de cada ser humano:

*Visualízate cinco minutos al día*

*Imagínate durante cinco minutos al día viviendo la mejor vida posible, puede ayudar a mejorar tus niveles de optimismo*

*Escribir un diario sobre las cosas por las que estás agradecido está vinculado con sentimientos más fuertes de optimismo.*

*Lleva un diario*

*El 25% del optimismo es heredable*

*Por ejemplo, la cantidad de cuidado y atención que te den tus padres durante tu niñez determina tu optimismo en la vida adulta,*

Fuente Creación propia

## POTENCIANDO MI OPTIMISMO



*Visualízate cinco minutos al día*



*Lleva un diario*



*El 25% del optimismo es heredable*

Fuente: Creación propia

## Anexo 56





Fuente: <https://images.app.goo.gl/mBEKZcZCpmVML5YA7>

## Sesión Final: “La Despedida”

Anexo 57



Aunque nadie puede volver atrás  
y hacer un nuevo comienzo...  
Cualquiera puede empezar de  
nuevo y hacer un nuevo final.



Aunque nadie puede volver atrás  
y hacer un nuevo comienzo...  
Cualquiera puede empezar de  
nuevo y hacer un nuevo final.



Aunque nadie puede volver atrás  
y hacer un nuevo comienzo...  
Cualquiera puede empezar de  
nuevo y hacer un nuevo final.



Aunque nadie puede volver atrás  
y hacer un nuevo comienzo...  
Cualquiera puede empezar de  
nuevo y hacer un nuevo final.

Fuente: <https://images.app.goo.gl/X7RUJWQR2Uzk5WCTA>

## X. BIBLIOGRAFÍA

Aguiló (Junio, 1996). Alfonso Aguiló, "Independencia personal", Hacer Familia nº 28, 1.VI.1996. <https://www.interrogantes.net/alfonso-aguilo-independenciapersonal-hacer-familia-no-28-vi-96/>

Albamar (s.f.). LA IMPORTANCIA DEL AUTOCONOCIMIENTO. <https://albamarpsicologia.com/la-importancia-del-autoconocimiento/>

Ayora y trujillano (s.f.). IMPULSIVIDAD Y TRASTORNO DE PERSONALIDAD. [http://www.uco.es/informacion/webs/fundacioncastilla/documento/s/archivos/for\\_macion-residentes/residentes-2013-2014/res-19febr-trujillano-ayora.pdf](http://www.uco.es/informacion/webs/fundacioncastilla/documento/s/archivos/for_macion-residentes/residentes-2013-2014/res-19febr-trujillano-ayora.pdf)

Bar On (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). Psicothema 18, 3-25. [https://www.researchgate.net/publication/6509274\\_The\\_BarOn\\_Model\\_of\\_Emotional-Social\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_BarOn_Model_of_Emotional-Social_Intelligence)

Carrillo, A. (s.f.). ¿Cómo reconocer las emociones? 6 consejos útiles. <https://psicologiaymente.com/psicologia/como-reconocer-las-emociones->

Castro (2009). "OPTIMISMO: Análisis comparativo del LOT-R y ASQ-A en enfermos crónicos" [Tesis de licenciatura, UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA].

Biblioteca digital UDA. [http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/8/tesis-909-optimismo.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/8/tesis-909-optimismo.pdf)

Catalunya (2019). Responsabilidad social de empresa (RSE) estudiada a través del juego de "dinámica de cubos".



<https://derechoeducacion.home.blog/2019/06/01/responsabilidad-social-deempresa-rse-estudiada-a-traves-del-juego-de-dinamica-de-cubos/>

Chauvie (2015). Empatía: Efectos de los vínculos Primarios. [Trabajo de grado, UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA].  
[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg\\_5.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_5.pdf)

Corbin (2018). Autoconocimiento: definición y 8 consejos para mejorarlo.  
<https://psicologiaymente.com/psicologia/autoconocimiento>

Davis (1980 -1983, citado por Muñoz y Chavez, 2013). La empatía ¿un concepto unívoco? Katharsis. 123 (146).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5527454>

Dinámicas grupales (s.f.). Dinámica El Cofre de la Felicidad.  
<https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/presentacion/dinamica-el-cofre-de-la-felicidad/>

Expansión (2017). Cómo ver el vaso medio lleno: 3 ejercicios para ser más optimista en 2017.  
<https://expansion.mx/estilo/2017/01/06/como-ver-el-vaso-medio-lleno-3ejercicios-para-ser-mas-optimista-en-2017>

Férreo, M. (2016). Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas. [Tesis doctoral, UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID]. Repositorio ESPIRIT. <https://eprints.ucm.es/37674/1/T37216.pdf>

Giner (201). Inteligencia Emocional – Flexibilidad.  
<http://www.cedin.com/recursos/blog/inteligencia-emocional->

[flexibilidad.aspx#:~:text=La%20Flexibilidad%20es%20una%20competencia,las%20situaciones%20y%20condiciones%20cambiantes.](#)

Giner (2012). Inteligencia Emocional - Tolerancia al Estrés.  
<http://www.cedin.com/recursos/blog/inteligencia-emocional-tolerancia-alestres.aspx>

Giner (2012). Inteligencia Emocional - Control del Impulso.  
<http://www.cedin.com/recursos/blog/control-del-impulso.aspx>

Jahoda (1958, citado por Bernal, s.f.). El concepto de “autorrealización” como identidad personal. Una recisión crítica.  
[http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/16/art\\_1.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/16/art_1.pdf)

Kempa (1986, citado por Cruzat, 2008) . La resolución de problemas: Una metodología activa de aprendizaje.  
<https://m.monografias.com/trabajos70/resolucionproblemas-metodologia-activa-aprendizaje/resolucion-problemas-metodologiaactiva-aprendizaje2.shtml>

Linares (2020). ¿Qué es la felicidad?  
<https://www.elpradopsicologos.es/blog/que-esfelicidad-definicion/>

Luisa (2014). 7 ejercicios para mejorar tu empatía.  
<http://aquavitacoaching.com/7ejercicios-para-mejorar-tu-empatia-y-ser-emocionalmente-competente/>

Margot (2007). LA FELICIDAD.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46882007000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46882007000200004)

Martija (2017). Prueba de realidad: No todo lo que pensamos o creemos es cierto.

<https://www.informacion.es/opinion/2017/02/21/prueba-realidad-5977860.html>

Martin y Boeck (2000, citados por Dueñas 2002, p. 82). IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: UN NUEVO RETO PARA LA ORIENTACIÓN EDUCATIVA. Educación XX1, 5 (2002), 77 – 96.

<https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>

Maslow (1950, citado por Alonso, 2016). Definición de la semana: Autorrealización.

<https://www.psyciencia.com/definicion-la-semana-autorrealizacion/>

Montes (2016). RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO.

<https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Myers, (2006, citado por Alonso, 2016). Definición de la semana: Autorrealización.

<https://www.psyciencia.com/definicion-la-semana-autorrealizacion/>

Navarro (s.f.). Cómo Controlar las Emociones: 10 Técnicas que Funcionan.

<http://148.212.9.11/sit/recursos/C%C3%B3mo%20Controlar%20las%20Emociones.pdf>

Nuñez y Gonzales (1994, citados por Callaza, 2013). REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL

AUTOCONCEPTO Y SU IMPORTANCIA EN LA ADOLESCENCIA. Revista Electrónica de Investigación y Docencia, 10 (2013), 43-64.

<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/download/991/818/0>

Orientados

(s.f.).

AUTOESTIMA.

<http://www.ceice.gva.es/orientados/profesorado/descargas/autoestima.pdf>



Pymes y autónomos (2011). Resolución de conflictos: identificación y definición del problema. <https://www.pymesyautonomos.com/vocacion-de-empresa/resolucion-de-conflictos-identificacion-y-definicion-del-problema>

Remor (2006, citado por Velasco, 2017). Optimismo & Pesimismo. <https://gerryvelasco.wordpress.com/2017/02/23/optimismo/>

Retos directivos (2018). Dos dinámicas para fomentar la cohesión grupal. <https://retosdirectivos.eae.es/dos-dinamicas-para-fomentar-la-cohesion-grupal/>

Rodríguez, J. (2018). 4 dinámicas para adultos. <https://misdinamicas.com/dinamicas/dinamicas-de-confianza/dinamicas-paraadultos/>

Romero (2016). Dinámicas para empresas: ¡16 tipos de dinámicas y ejemplos!. <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/dinamicasempresas-ejemplos/>

RSS (s.f.). Responsabilidad Social: qué es, definición, concepto y tipos <https://www.responsabilidadsocial.net/la-responsabilidad-social-que-esdefinicion-concepto-y-tipos/>

Shavelson et al. (1976, citado por Callaza, 2013) REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL AUTOCONCEPTO Y SU IMPORTANCIA EN LA ADOLESCENCIA. Revista Electrónica de Investigación y Docencia, 10 (2013), 43-64. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/download/991/818/0> (revista)

Significados (2020). Significado de Independencia. <https://www.significados.com/independencia/#:~:text=Como%20independencia%20personal%20se%20denomina,cierto%20grado%20de%20independencia%>

[20financiera.](#)

Strauss (2019). Cómo vivir una vida emocionalmente independiente.

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/your-emotional-meter/201911/howlive-emotionally-independent-life>

Tatay (2016). Solucionar un conflicto laboral en cuatro pasos.

<https://beprisma.com/solucionar-conflicto-laboral/>

Ugarriza (2001). Solucionar un conflicto laboral en cuatro pasos. Solucionar un conflicto laboral en cuatro pasos. Persona 4 (2001), 129-160.

[http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf\\_bdfde.nsf/OtrosWeb/Persona4Evaluacion/\\$file/05-PERSONA4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Persona4Evaluacion/$file/05-PERSONA4-ugarriza.pdf)

Vietri (2007). RESPONSABILIDAD SOCIAL. Universidad Tecnológica Equinoccial, 1390

(6542), 90-100. <http://oaji.net/articles/2015/1783-1426291813.pdf>

Anexo 04

### **CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN**

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa propositivo, denominado: Diseño de un Programa de Inteligencia Emocional para mejorar el Clima Organizacional, Chiclayo 2020, con renombre de “Educando las emociones para el éxito”.

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de éstos, sean utilizados eficientemente.

Agradezco su aporte.

#### **NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:**

CRISTINA LISSETT CAPUÑAY VINCES

#### **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

MBA ADMINISTRACION DE EMPRESAS / LIC PSICOLOGIA

#### **AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:**

TALENTO HUMANO, SELECCIÓN DE PERSONAL, CAPACITACIÓN  
Y

DESARROLLO PERSONAL SECTOR PÚBLICO

**El presente programa:**

<b>Aplica</b>	Modificar	No Aplica
---------------	-----------	-----------



Chiclayo, 09 de octubre del 2020

---

**DNI 73370596**

Variable	Sesión y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
Inteligencia Emocional	Sesión Introdutoria: “Conociéndonos”	Fomentar un clima agradable y de compromiso con los participantes.	x			
	Sesión N° 1. “Descubriendo mis propias emociones”	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones.	x			
	Sesión N° 2. “Ni sumisión, ni agresión”	Fomentar el desarrollo del asertividad y su expresión en todos los ámbitos.	x			
	Sesión N° 3. “Vales más de lo que te imaginas”	Permitir el desarrollo del autoconocimiento, como fortaleza personal.	x			
	Sesión N° 4. “Soy, lo que deseo ser”	Brindar pautas que permitan la completa realización.	x			

<p>“Libertad de ser tú</p> <p><b>Sesión N° 5.</b> mismo”</p>	<p>Fortalecer la capacidad de tomar decisiones libremente y ser independiente.</p>	<p>x</p>			
--	--	----------	--	--	--

<p><b>Sesión N° 6.</b> “Poniéndome en tus zapatos”</p>	<p>Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los otros.</p>	<p>x</p>			
<p><b>Sesión N° 7.</b> “Brilla sin apagar a los demás”</p>	<p>Potenciar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos de la vida.</p>	<p>x</p>			
<p><b>Sesión N° 8.</b> “Responsabilidad social para triunfar”</p>	<p>Fomentar la capacidad de mostrarse cooperativo y constructivo para la sociedad.</p>	<p>x</p>			
<p><b>Sesión N° 9.</b> “Sé la solución, y no parte del problema”</p>	<p>Brindar pautas que favorezcan a la solución de conflictos en los diferentes entornos.</p>	<p>x</p>			
<p><b>Sesión N° 10.</b> “No todo lo que te imaginas es real”</p>	<p>Fortalecer la capacidad de diferenciar lo real de subjetivo.</p>	<p>x</p>			
<p><b>Sesión N° 11.</b> “Hay que ceder un poco, para crecer bastante”</p>	<p>Mostrar las ventajas de realizar cambios para el crecimiento personal.</p>	<p>x</p>			

<b>Sesión N° 12.</b> “Me doy un respiro y actúo”	Brindar pautas para manejar adecuadamente las situaciones estresantes.	x			
<b>Sesión N° 13.</b> “El control de mi vida lo tengo yo”	Fomentar la capacidad de controlar las propias emociones e impulsos.	x			
<b>Sesión N° 14.</b> “La vida es bella, y más si la sabes gestionar”	Potenciar la capacidad de disfrutar el día a día, tanto de uno mismo como del entorno.	x			
<b>Sesión N° 15.</b> “Mente, vibra y actitud positiva”	Fomentar la visión optimista de ver el mundo y lo que sucede en él.	x			
<b>Sesión final:</b> “La despedida”	Evaluar lo aprendido durante el desarrollo del programa.	x			

Anexo 05

**CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN**

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa propositivo, denominado: Diseño de un Programa de Inteligencia Emocional para mejorar el Clima Organizacional, Chiclayo 2020, con renombre de “Educando las emociones para el éxito”.

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de éstos, sean utilizados eficientemente.

Agradezco su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

ALEX ANDRES AVILA DIAZ

FORMACIÓN ACADÉMICA:

MG. PSICOLOGÍA

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

ORGANIZACIONAL

**El presente programa:**

Aplica X	Modificar	No Aplica
----------	-----------	-----------

Chiclayo, 10 de octubre del 2020

  
MGTR. ALEX ANDRES AVILA DIAZ

DNI 41741167  
CPsP. 16250

Variable	Sesión y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
	Sesión Introductoria: "Conociéndonos"	Fomentar un clima agradable y de compromiso con los participantes.	x			
	Sesión N° 1. "Descubriendo mis propias emociones"	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones.	x			
	Sesión N° 2. "Ni sumisión, ni agresión"	Fomentar el desarrollo del asertividad y su expresión en todos los ámbitos.	x			
	Sesión N° 3. "Vales más de lo que te imaginas"	Permitir el desarrollo del autoconocimiento, como fortaleza personal.	x			
	Sesión N° 4. "Soy, lo que deseo ser"	Brindar pautas que permitan la completa realización.	x			
	Sesión N° 5. "Libertad de ser tú mismo"	Fortalecer la capacidad de tomar decisiones libremente y ser independiente.	x			
	Sesión N° 6. "Poniéndome en tus zapatos"	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los otros.	x			



Inteligencia Emocional	<b>Sesión N° 7.</b> “Brilla sin apagar a los demás”	Potenciar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos de la vida.	x			
	<b>Sesión N° 8.</b> “Responsabilidad social para triunfar”	Fomentar la capacidad de mostrarse cooperativo y constructivo para la sociedad.	x			
	<b>Sesión N° 9.</b> “Sé la solución, y no parte del problema”	Brindar pautas que favorezcan a la solución de conflictos en los diferentes entornos.	x			
	<b>Sesión N° 10.</b> “No todo lo que te imaginas es real”	Fortalecer la capacidad de diferenciar lo real de subjetivo.	x			
	<b>Sesión N° 11.</b> “Hay que ceder un poco, para crecer bastante”	Mostrar las ventajas de realizar cambios para el crecimiento personal.	xx			
	<b>Sesión N° 12.</b> “Me doy un respiro y actúo”	Brindar pautas para manejar adecuadamente las situaciones estresantes.	x			
	<b>Sesión N° 13.</b> “El control de mi vida lo tengo yo”	Fomentar la capacidad de controlar las propias emociones e impulsos.	x			
	<b>Sesión N° 14.</b> “La vida es bella, y más si la sabes gestionar”	Potenciar la capacidad de disfrutar el día a día, tanto de uno mismo como del entorno.	x			
	<b>Sesión N° 15.</b> “Mente, vibra y actitud positiva”	Fomentar la visión optimista de ver el mundo y lo que sucede en él.	x			

	<b>Sesión final:</b> “La despedida”	Evaluar lo aprendido durante el desarrollo del programa.	x			
--	-------------------------------------	--	---	--	--	--

## Anexo 06

### CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa propositivo, denominado: Diseño de un Programa de Inteligencia Emocional para mejorar el Clima Organizacional, Chiclayo 2020, con renombre de "Educando las emociones para el éxito".

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de éstos, sean utilizados eficientemente.

Agradezco su aporte.

#### NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

ROXANA CABANILLAS PALOMINO

#### FORMACIÓN ACADÉMICA:

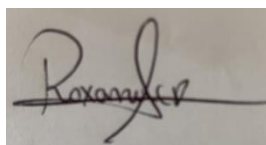
MG. PSICOLOGÍA

ORGANIZACIONAL

El presente programa:

Aplica X	Modificar	No Aplica
----------	-----------	-----------

Chiclayo, 10 de octubre del 2020



---

MGTR. ROXANA CABANILLAS PALOMINO

Variable	Sesión y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
	Sesión Introductoria: “Conociéndonos”	Fomentar un clima agradable y de compromiso con los participantes.	x			
	Sesión N° 1. “Descubriendo mis propias emociones”	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones.	x			
	Sesión N° 2. “Ni sumisión, ni agresión”	Fomentar el desarrollo del asertividad y su expresión en todos los ámbitos.	x			
	Sesión N° 3. “Vales más de lo que te imaginas”	Permitir el desarrollo del autoconocimiento, como fortaleza personal.	x			
	Sesión N° 4. “Soy, lo que deseo ser”	Brindar pautas que permitan la completa realización.	x			
	Sesión N° 5. “Libertad de ser tú mismo”	Fortalecer la capacidad de tomar decisiones libremente y ser independiente.	x			
	Sesión N° 6. “Poniéndome en tus zapatos”	Fortalecer la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los otros.	x			

Inteligencia Emocional	<b>Sesión N° 7.</b> “Brilla sin apagar a los demás”	Potenciar las relaciones interpersonales en todos los ámbitos de la vida.	x			
	<b>Sesión N° 8.</b> “Responsabilidad social para triunfar”	Fomentar la capacidad de mostrarse cooperativo y constructivo para la sociedad.	x			
	<b>Sesión N° 9.</b> “Sé la solución, y no parte del problema”	Brindar pautas que favorezcan a la solución de conflictos en los diferentes entornos.	x			
	<b>Sesión N° 10.</b> “No todo lo que te imaginas es real”	Fortalecer la capacidad de diferenciar lo real de subjetivo.	x			
	<b>Sesión N° 11.</b> “Hay que ceder un poco, para crecer bastante”	Mostrar las ventajas de realizar cambios para el crecimiento personal.	xx			
	<b>Sesión N° 12.</b> “Me doy un respiro y actúo”	Brindar pautas para manejar adecuadamente las situaciones estresantes.	x			
	<b>Sesión N° 13.</b> “El control de mi vida lo tengo yo”	Fomentar la capacidad de controlar las propias emociones e impulsos.	x			
	<b>Sesión N° 14.</b> “La vida es bella, y más si la sabes gestionar”	Potenciar la capacidad de disfrutar el día a día, tanto de uno mismo como del entorno.	x			
	<b>Sesión N° 15.</b> “Mente, vibra y actitud positiva”	Fomentar la visión optimista de ver el mundo y lo que sucede en él.	x			

	<b>Sesión final:</b> “La despedida”	Evaluar lo aprendido durante el desarrollo del programa.	x			
--	-------------------------------------	--	---	--	--	--