



Fondo  
Editorial  
UBA

**InvestUBA**

REVISTA ARBITRADA DE LA  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO.  
PROGRAMAS DE GERENCIA,  
INGENIERÍA Y FINANZAS

**DIEP**

Decanato de Investigación,  
Extensión y Postgrado.

ISSN: 2739-0500  
DL: AR2021000099  
investuba@uba.edu.ve  
<https://revistasuba.com/>

## PLAN PSICOEDUCATIVO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN

Oriana Alejandra Manzanilla Matheus  
[manzanillaoriana02@gmail.com](mailto:manzanillaoriana02@gmail.com)  
Universidad Bicentennial de Aragua  
<https://orcid.org/0009-0007-3178-3852>

Enviado: 23/10/2023• Aprobado: 30/03/2024• Publicado: 30/12/2024

### Resumen

La psicoeducación combina conocimientos psicológicos y educativos para capacitar a los empleados en la gestión de emociones y la mejora de habilidades interpersonales clave, como la comunicación efectiva y la gestión del estrés. De esta manera, surge el "Plan Psicoeducativo para Mejorar el Rendimiento Laboral en una Organización", cuyo enfoque se centra en la importancia de la psicoeducación para potenciar el desempeño de los empleados en APC Maracay. Este plan subraya la necesidad de fortalecer las habilidades blandas como competencias esenciales en el contexto organizacional. Por lo tanto, esta propuesta incluye la implementación de talleres y sesiones de capacitación adaptadas, utilizando herramientas como la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) para identificar áreas de desarrollo. El objetivo es aumentar tanto la productividad individual como fortalecer la cohesión del equipo y mejorar el ambiente organizacional a través de las habilidades blandas.

**Palabras clave:** Psicoeducación; Rendimiento laboral; Habilidades blandas; Desarrollo profesional; Competencias organizacionales.

### Psychoeducational Plan To Improve Work Performance In An Organization

#### Abstract

Psychoeducation combines psychological and educational knowledge to empower employees in managing emotions and improving key interpersonal skills such as effective communication and stress management. Thus emerges the "Psychoeducational Plan to Enhance Work Performance in an Organization," which focuses on the importance of psychoeducation in boosting employee performance at APC Maracay. This plan emphasizes the need to strengthen soft skills as essential competencies in the organizational context. Therefore, this proposal includes the implementation of tailored workshops and training sessions, utilizing tools such as the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) to identify areas for development. The objective is to increase both individual productivity and team cohesion, and to enhance the organizational environment through soft skills.

**Keywords:** Psychoeducation; Labor performance; Soft skills; Professional development; Organizational competencies.

## **Introducción**

En el dinámico y competitivo ámbito de las organizaciones modernas, el rendimiento laboral óptimo depende tanto de habilidades técnicas y competencias específicas como de un enfoque integral que reconozca y fortalezca aspectos psicológicos clave entre los empleados. La psicoeducación, entendida como la integración de conocimientos psicológicos y educativos, emerge como un pilar fundamental para cultivar un entorno laboral donde el bienestar emocional y el desarrollo personal coadyuven directamente a la eficiencia y éxito organizacional.

En la actualidad, caracterizada por cambios constantes, alta demanda competitiva y un enfoque renovado en el bienestar de los empleados, la atención hacia la educación psicológica y emocional adquiere una relevancia estratégica. Esta atención busca mejorar el desempeño individual y fortalecer la cohesión y la cultura organizacional, promoviendo así un ambiente de trabajo saludable y productivo.

En el núcleo de esta iniciativa reside el propósito primordial de mejorar tanto la eficiencia y productividad individuales como fortalecer la cohesión organizacional en su totalidad. Al promover competencias fundamentales como la inteligencia emocional, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, se aspira a crear un entorno laboral que no solo facilite la consecución de objetivos estratégicos, sino que también fomente el desarrollo continuo y profesional de cada colaborador. Este enfoque integral no solo tiene el potencial de mejorar de manera significativa el clima laboral, sino que también desempeña un papel crucial en la retención del talento y en la atracción de nuevos profesionales comprometidos con los principios y objetivos de la organización.

El "Plan Psicoeducativo para Mejorar el Rendimiento Laboral en una Organización" se diseñará con el propósito de abordar estas necesidades emergentes. Este plan se centrará en el desarrollo de competencias técnicas e integrará programas educativos que fomenten la inteligencia emocional, el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, entre otros aspectos clave. Al hacerlo, se buscará incrementar la eficiencia y productividad individual, así como cultivar un

ambiente de trabajo que nutra el crecimiento profesional y personal de cada colaborador.

Por lo tanto, este plan no solo es una respuesta estratégica a las demandas contemporáneas del entorno laboral, sino también una inversión en el capital humano de la organización, reconociendo que el desarrollo integral de los empleados es la clave para alcanzar metas organizacionales ambiciosas y sostenibles en el largo plazo.

Podemos observar en la investigación de Rosas y Preciado (2018), como subrayan que la inversión en programas psicoeducativos no solo conduce a una mayor satisfacción laboral y menor rotación de personal, sino que también cultiva un clima organizacional positivo donde los empleados se sienten valorados y apoyados en su crecimiento profesional y personal.

Este plan no solo se fundamenta en teorías psicológicas sólidas, sino que también se alinea con las necesidades específicas y los desafíos enfrentados por la organización en su contexto particular. Al integrar estrategias basadas en el desarrollo de competencias organizacionales, se espera tanto mejorar el rendimiento individual, como también fortalecer la colaboración y eficacia del equipo de trabajo en su conjunto.

El diseño del plan incluirá un enfoque que abarque desde la revisión bibliográfica de los conceptos claves, la evaluación inicial de necesidades y la propuesta de la implementación y evaluación continua de las intervenciones. Se utilizará La Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) para identificar áreas de mejora y diseñar programas de desarrollo personalizados.

Se realizará la planificación de un cronograma de talleres y sesiones de capacitación enfocadas en el desarrollo de competencias específicas identificadas como críticas para el éxito organizacional. Estos programas se centrarán en habilidades técnicas y en competencias interpersonales.

De este modo, el desarrollo de un "Plan Psicoeducativo para Mejorar el Rendimiento Laboral en una Organización" representa una oportunidad estratégica para impulsar el crecimiento y la competitividad sostenible de la organización

mediante el fortalecimiento de las competencias organizacionales de sus empleados. Este enfoque no solo busca optimizar el desempeño laboral, sino también promover un entorno de trabajo enriquecedor donde el desarrollo integral de los individuos sea una prioridad para alcanzar el éxito a largo plazo.

Al invertir en el desarrollo profesional a través de la psicoeducación, la organización no solo mejora su capacidad de adaptación y respuesta ante los desafíos del mercado, sino que también fortalece su cultura organizacional y mejora la retención de talento.

De esta manera, surgen los objetivos de la investigación presente, donde se plantea desarrollar un plan psicoeducativo para mejorar el rendimiento laboral en una organización. A través de los objetivos específicos que conforman el diagnosticar las competencias organizacionales que influyen en el desempeño laboral; Diseñar un plan de acción desde la psicoeducación referente a habilidades blandas para los empleados de APC Maracay; y finalmente, el evaluar las habilidades blandas de los empleados de APC Maracay.

El alcance teórico de esta investigación abarcará los conceptos clave relacionados con las competencias organizacionales, el desarrollo profesional y las estrategias psicoeducativas efectivas en entornos laborales. Se explorarán hallazgos relevantes para establecer una base sólida de conocimientos que permita comprender profundamente la dinámica organizacional y la influencia de las intervenciones psicoeducativas en el rendimiento laboral.

Desde un enfoque práctico, esta investigación implicará la evaluación de necesidades específicas en las organizaciones, el diseño e implementación de programas psicoeducativos personalizados y la medición sistemática del impacto de estas intervenciones en el desempeño y bienestar de los empleados. Se prestará especial atención a la ética y a las políticas organizacionales, asegurando que todas las intervenciones sean conducidas con el más alto estándar de profesionalismo y respeto hacia los individuos.

Cabe acotar el hecho de que la investigación presente se alinea con la línea de investigación de Gestión de Procesos Organizacionales de la Universidad

Bicentennial de Aragua. Esta línea busca entender y mejorar los procesos internos de las organizaciones para incrementar su eficiencia y competitividad en el mercado. Así, este estudio contribuirá al cuerpo de conocimiento en gestión organizacional al explorar cómo las estrategias psicoeducativas pueden optimizar el rendimiento laboral y fortalecer las competencias clave dentro de las organizaciones contemporáneas.

### **Metodología**

El abordaje de esta investigación se llevó a cabo en la empresa APC Maracay, con el objetivo de identificar las habilidades blandas de los empleados que podrían ser mejoradas a través de un plan psicoeducativo. Para ello, se seleccionaron seis participantes representativos de distintos departamentos, quienes fueron informados previamente sobre la evaluación planificada. El principal objetivo de esta fase fue identificar las habilidades blandas, a través del test: Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales.

La Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) está basada en la Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas. La Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) contiene tres subescalas con 8 ítems cada una de ellas: atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional. A continuación, se muestran las características de las tres subescalas:

**Atención**, que se refiere a la capacidad de reconocer y estar consciente de las propias emociones y las de los demás;

**Claridad**, que mide la habilidad para interpretar y comprender estas emociones de manera efectiva;

**Reparación**, que evalúa la capacidad de gestionar y regular las emociones, tanto propias como ajenas, para resolver conflictos y fomentar relaciones saludables. Este

enfoque permite a los individuos identificar fortalezas y áreas de mejora en su inteligencia emocional, fundamental para el éxito en el ámbito personal y profesional.

Los resultados de este diagnóstico pueden ser fundamentales para identificar áreas específicas donde se pueden implementar talleres y formaciones centrados en habilidades blandas. Esto contribuirá al desarrollo profesional de los empleados y al mejoramiento del clima laboral en la organización. A partir de estos resultados, se podrá tomar decisiones asertivas sobre las intervenciones más efectivas que se deben incluir en el plan psicoeducativo, asegurando un enfoque orientado a mejorar el bienestar emocional y la eficacia del equipo.

## **Resultados**

De esta manera, los resultados obtenidos de la Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) ofrecen una visión clara sobre las competencias emocionales de los empleados de APC Maracay. Las subescalas de Atención, Claridad y Reparación permiten identificar fortalezas y áreas de mejora en la inteligencia emocional de cada trabajador.

### **1. Atención emocional:**

Los puntajes varían notablemente, con el Trabajador C destacando con un puntaje de 35, lo que indica una fuerte capacidad para reconocer y ser consciente de sus emociones. En contraste, el Trabajador D y el Trabajador F muestran puntuaciones más bajas (15 y 20, respectivamente), indicando una escasa atención a sus estados emocionales, lo que podría dificultar su manejo emocional en situaciones de conflicto.

### **2. Claridad de sentimientos:**

La mayoría de los trabajadores presentan puntuaciones adecuadas en esta sub-escala. Sin embargo, el Trabajador D (20) destaca como el único con una puntuación escasa, lo que sugiere dificultades para interpretar y comprender sus emociones, potencialmente afectando su capacidad para tomar decisiones asertivas en situaciones emocionales.

### **3. Reparación emocional:**

En esta dimensión, el Trabajador C nuevamente se destaca con un puntaje de 35, reflejando una excelente capacidad para gestionar y regular sus emociones. Por otro lado, aunque el Trabajador D muestra una puntuación adecuada (25), su escasa atención y claridad podrían limitar su efectividad en la regulación emocional.

Los resultados de este diagnóstico indican que, aunque la mayoría de los empleados poseen una atención y claridad adecuadas, es crucial prestar atención a los casos como el del Trabajador D y el Trabajador F. La dirección de APC Maracay podría considerar la implementación de talleres específicos centrados en el desarrollo de habilidades emocionales, especialmente en áreas donde se ha identificado una deficiencia.

De esta manera, el desarrollo de habilidades blandas se traducirá no solo en una mejora de la eficiencia individual, sino también en un fortalecimiento del trabajo en equipo y de la cultura organizacional. Estos hallazgos enfatizan la importancia de abordar el crecimiento personal y profesional de los empleados, ya que esto repercute directamente en el rendimiento general de APC Maracay y en la consecución de sus objetivos estratégicos.

Por lo tanto, el objetivo principal de este plan es mejorar el desempeño laboral de los empleados de APC Maracay mediante la optimización de sus competencias. Para ello, se han planeado la incorporación de ejercicios y actividades diseñadas para estimular el aprendizaje y la integración de competencias interpersonales. Se busca que los participantes interioricen estas técnicas, aplicándolas conscientemente en su entorno laboral y reconociendo cómo estas prácticas pueden influir positivamente en su desempeño diario.

**Cuadro 1:**

**Plan Psicoeducativo Para Mejorar El Rendimiento Laboral En Una Organización**

Estrategia	Objetivo específico	Acciones terapéuticas	Cambios esperados	Recursos	Duración	Recomendaciones
<b>Comunicación efectiva</b>	Fomentar la comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de comunicación asertiva</li> <li>Ejercicios de escucha activa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento en la efectividad de la comunicación</li> <li>Reducción de malentendidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitadores externos</li> <li>Material didáctico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 meses</li> <li>Talleres quincenales</li> </ul>	Fomentar la práctica continua y el feedback
<b>Resolución de conflictos</b>	Mejorar las capacidades de resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesiones de mediación</li> <li>Simulaciones de conflictos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de conflictos laborales</li> <li>Mejor manejo de situaciones tensas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material didáctico</li> <li>Facilitadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 meses</li> <li>Sesiones mensuales</li> </ul>	Establecer protocolos claros de mediación
<b>Trabajo en equipo</b>	Desarrollar el trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámicas de grupo</li> <li>Actividades de team building</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en la colaboración</li> <li>Aumento de productividad grupal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitadores</li> <li>Materiales para dinámicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 meses</li> <li>Actividades quincenales</li> </ul>	Promover la diversidad en los equipos
<b>Gestión del estrés</b>	Mejorar la gestión del estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres sobre manejo del estrés</li> <li>Mindfulness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del estrés laboral</li> <li>Aumento de la resiliencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitadores en salud mental</li> <li>Materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 meses</li> <li>Sesiones mensuales</li> </ul>	Incluir recursos de autoayuda y seguimiento
<b>Desarrollo de liderazgo</b>	Fomentar habilidades de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de liderazgo</li> <li>Coaching individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en las habilidades de liderazgo</li> <li>Motivación en el equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitadores en liderazgo</li> <li>Material didáctico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 meses</li> <li>Talleres quincenales</li> </ul>	Crear oportunidades de liderazgo en proyectos

**Discusión**

Dentro de un entorno laboral, las habilidades blandas pueden ser percibidas por medio del logro de trabajo en equipo, la forma en la que el individuo se desempeña como líder, la actuación en la actuación de los diferentes problemas que se presentan, el manejo de la presión o el estrés laboral, la integración y adaptación a los cambios, la creatividad de la persona, la proactividad y una serie de situaciones que identifican a la persona como un sujeto de logros y de buenas conductas que conllevan a la participación y a la integración de este con su entorno de una forma pacífica, como señala Coto y Molina (2023).

De esta forma, las habilidades blandas son una combinación de habilidades interpersonales, sociales, de comunicación, rasgos de carácter o personalidad, actitudes, atributos profesionales, inteligencia social e inteligencia emocional que permiten a los empleados navegar su entorno, trabajar bien con otros, desempeñarse eficazmente y alcanzar sus metas complementando habilidades duras. Por ejemplo, la colaboración exitosa está fuertemente relacionada con buenas habilidades de comunicación. Las habilidades de comunicación incluyen escuchar activamente a los compañeros y participar en la resolución de conflictos para mitigar los efectos de malentendidos, manteniendo así proyectos e iniciativas organizacionales en buen curso.

Por lo tanto, la implementación del "Plan Psicoeducativo para Mejorar el Desempeño Laboral" en APC Maracay se plantea como una estrategia fundamental para el desarrollo integral de los colaboradores. Este enfoque se centra en potenciar habilidades blandas, tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. La importancia de estas competencias radica tanto en la optimización del desempeño laboral, como en la creación de un entorno de trabajo más productivo, donde cada empleado se sienta valorado y motivado.

Al fortalecer estas habilidades, los empleados de APC Maracay se encontrarán capacitados para adaptarse a las dinámicas cambiantes del entorno laboral. Esto da como resultado, una mejor disposición para gestionar conflictos, interactuar de manera efectiva con compañeros y tomar decisiones asertivas en situaciones desafiantes. El resultado se evidenciará en la eficiencia y efectividad de las tareas diarias, así como en la satisfacción general en el trabajo, lo que contribuye a un ambiente organizacional positivo.

Por otra parte, es relevante destacar que el impacto de este plan va más allá del ámbito laboral. Donde las habilidades adquiridas no solo se aplican en el contexto de trabajo, sino a nivel personal. El fortalecimiento de estas competencias puede potenciar su desarrollo personal y profesional, contribuyendo a una vida más equilibrada y satisfactoria. En consecuencia, APC Maracay se posiciona como un

modelo de aprendizaje continuo y mejora constante, donde el crecimiento de sus colaboradores es prioridad.

Desde una perspectiva organizacional más amplia, el "Plan Psicoeducativo" representa un compromiso sólido hacia el crecimiento y el bienestar de los colaboradores de APC Maracay. Al integrar actividades de capacitación que se adaptan a las necesidades individuales y grupales, se garantiza que cada empleado tenga la oportunidad de desarrollar sus competencias de manera efectiva. Esto no solo promueve un ambiente de trabajo más dinámico, sino que también refuerza la cultura organizacional orientada al desarrollo y la excelencia.

Por esta razón, la propuesta planteada da inicio a la iniciativa del desarrollo personal de los colaboradores, con la intención de promover un mejor ambiente laboral. Donde la capacitación propone la preparación requerida para enfrentar los retos futuros, tanto en su carrera profesional como en su vida personal, APC Maracay se posiciona como un referente en el compromiso con el desarrollo humano y la creación de un entorno laboral saludable y estimulante.

## Referencias

Angulo, R. y Albarracín, A (2018). **Validez y confiabilidad de la escala rasgo de metaconocimiento emocional (TMMS-24) en profesores universitarios.** Revista Lebre, 10, 61-72

Arranz, A. (2021). **Inteligencia emocional, gestión del tiempo o manejo del estrés: Las habilidades que más demandan las empresas.** El Economista. Recuperado de <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/11143761/04/21/Inteligencia-emocional-gestion-del-tiempo-o-manejo-del-estres-las-habilidades-que-mas-demandan-las-empresas.html>

Brizuela-Gutiérrez, T. (2019). **Desarrollo profesional: Una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED.** Revista Espiga, 18(37). Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467859737002>

Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). **Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social.** Prolegómenos, 20(40), 1-15. Recuperado de <https://doi.org/10.18359/prole.3047>

Chiavenato, I. (2000). **Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones.** McGraw-Hill.

De La Ossa, J. (2022). **Habilidades blandas y ciencia**. Revista Colombiana de Ciencias Animales, 14(1), e945. Recuperado de <https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>

Molina Villalobos, A., & Coto Corrales, E. (2023). **Importancia de las habilidades blandas en los entornos laborales**. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(3), 1076. Recuperado de <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1132>

Pérez Bustamante, M. (2023). **Guía de habilidades blandas: Cuaderno de conceptos. Solidar Suiza Bolivia**. Recuperado de <https://solidar-suiza.org.bo/wp-content/uploads/2023/12/guia-habilidades-blandas-conceptos-nov.pdf>

Rosario, L. (2019). **Plan de capacitación en habilidades y técnicas de investigación en la inspección del trabajo (para formación de formadores)**. Santo Domingo, República Dominicana.

Rosas González, E., Preciado Serrano, M. L., Plascencia Campos, A. R., & Colunga Rodríguez, C. (2016). **Intervención psicoeducativa en la calidad de vida laboral en una institución mexicana**. Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud, 5(10), 1-10.