

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 1

Neiva, 01 de agosto de 2025

Señores
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Juana Valentina Alarcón Fierro, con C.C. No. 1.003.812.162

Autor(es) de la tesis de grado

Titulado: Evaluación de la gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila

Presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar al título de PSICOLOGA:

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Juana Valentina Alarcón Fierro

Firma: _____

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Evaluación de la gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila”

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Alarcon Fierro	Juana Valentina

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Vanegas López	Julián Alberto

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Vanegas López	Julián Alberto

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Psicóloga

FACULTAD: Ciencias sociales y Humanas

PROGRAMA O POSGRADO: Psicología

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2025 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 72 pág.

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una **X**):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general **X**___
 Grabados___ Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___
 Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros **X**___

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: SI

MATERIAL ANEXO: NO

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser **LAUREADAS** o **Meritoria**): NO

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

Español

1. Gestión emocional
2. Emociones
3. Psicología organizacional
4. Personal de la salud

Inglés

- emotional management
emotions
organizational psychology
health personnel

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El presente trabajo de grado tuvo como propósito analizar los factores asociados a la gestión emocional en el personal de salud de una IPS del municipio de La Plata, Huila. Para ello, se identificaron las estrategias utilizadas por los trabajadores para regular sus emociones, se midieron los niveles de percepción, comprensión y regulación emocional mediante el instrumento TMMS-24 y finalmente se propusieron acciones para el fortalecimiento de dicho ámbito.

Se llevó a cabo una metodología cuantitativa con diseño descriptivo, tomando una muestra de 57 trabajadores con quienes se recolectó la información a través del instrumento mencionado, así como por medio de un cuestionario. Los resultados arrojaron que dentro de las principales estrategias aplicadas por el personal son la respiración profunda, el diálogo entre compañeros y las pausas activas; sin embargo, se hallaron niveles bajo de gestión emocional en los hombres con respecto al personal femenino.

Por último, se propusieron acciones como jornadas de meditación, murales de emociones, ejercicios de arteterapia, entre otras actividades que promueven una adecuada gestión emocional en el personal de la salud, contribuyendo a su bienestar integral. Con ello, se destaca también la importancia de implementar políticas en el contexto organizacional para la promoción de entornos saludables y sostenibles.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The purpose of this thesis was to analyze the factors associated with emotional management among healthcare staff at a private health care provider (IPS) in the municipality of La Plata, Huila. To this end, the strategies used by staff to regulate their emotions were identified, their levels of perception, understanding, and emotional regulation were measured using the TMMS-24 instrument, and finally, actions to strengthen this area were proposed.

A quantitative methodology with a descriptive design was used, taking a sample of 57 workers from whom information was collected using the aforementioned instrument, as well as a questionnaire. The results showed that the main strategies used by staff included deep breathing, dialogue between colleagues, and active breaks; however, lower levels of emotional management were found among men compared to female staff.



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

Finally, actions such as meditation sessions, emotional murals, art therapy exercises, and other activities were proposed to promote proper emotional management among healthcare staff, contributing to their overall well-being. This also highlights the importance of implementing policies within the organizational context to promote healthy and sustainable environments.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre presidente Jurado: Felipe Ernesto Parrado Corredor

Firma:

Nombre Jurado: Fabio A Salazar Piñeros

Firma:

Evaluación de la gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila

Juana Valentina Alarcón Fierro

Universidad Surcolombiana

Facultad de ciencias sociales y humanas

Programa de psicología

La Plata – Huila

2025

Evaluación de la gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila

Juana Valentina Alarcón Fierro

Trabajo presentado como requisito para optar el título de psicóloga

Asesor: Julián Alberto Vanegas López

Universidad Surcolombiana

Facultad de ciencias sociales y humanas

Programa de psicología

La Plata – Huila

2025

Notas de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Dedicatoria

A mi familia, amigos y allegados, quienes con su amor y apoyo incondicional han creído en mí, me han enseñado que con dedicación todo es posible y me motivaron a crecer personal y profesionalmente.

Agradecimientos

Agradezco a mi familia y amigos, quienes me ofrecieron ánimo, palabras sabias y compañía en todos los momentos de mi formación profesional.

A mi asesor de trabajo de grado, por su acompañamiento constante, sus valiosos aportes y su orientación, que fueron de importante apoyo para el trabajo de investigación.

A la IPS del municipio de La Plata, Huila y al personal de salud, por abrir sus puertas y permitir el desarrollo de esta investigación. Gracias por su tiempo, disposición y honestidad.

A la Universidad Surcolombiana y a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas por brindarme las herramientas necesarias para formarme como psicóloga, así como a todos los docentes que acompañaron mi proceso de formación.

Este logro es también de ustedes. Gracias.

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como propósito analizar los factores asociados a la gestión emocional en el personal de salud de una IPS del municipio de La Plata, Huila. Para ello, se identificaron las estrategias utilizadas por los trabajadores para regular sus emociones, se midieron los niveles de percepción, comprensión y regulación emocional mediante el instrumento TMMS-24 y finalmente se propusieron acciones para el fortalecimiento de dicho ámbito.

Se llevó a cabo una metodología cuantitativa con diseño descriptivo, tomando una muestra de 57 trabajadores con quienes se recolectó la información a través del instrumento mencionado, así como por medio de un cuestionario. Los resultados arrojaron que dentro de las principales estrategias aplicadas por el personal son la respiración profunda, el diálogo entre compañeros y las pausas activas; sin embargo, se hallaron niveles bajo de gestión emocional en los hombres con respecto al personal femenino.

Por último, se propusieron acciones como jornadas de meditación, murales de emociones, ejercicios de arteterapia, entre otras actividades que promueven una adecuada gestión emocional en el personal de la salud, contribuyendo a su bienestar integral. Con ello, se destaca también la importancia de implementar políticas en el contexto organizacional para la promoción de entornos saludables y sostenibles.

Palabras clave. Gestión emocional, emociones, psicología organizacional, personal de la salud.

Abstract

The purpose of this degree work was to analyze the factors associated with emotional management in the health personnel of an IPS of the municipality of La Plata, Huila. For this purpose, the strategies used by the workers to regulate their emotions were identified, the levels of perception, understanding and emotional regulation were measured by means of the TMMS-24 instrument and finally, actions for the strengthening of this area were proposed.

A quantitative methodology with a descriptive design was conducted, taking a sample of 57 workers with whom the information was collected through the instrument, as well as through a questionnaire. The results showed that the main strategies applied by the personnel were deep breathing, dialogue among colleagues and active breaks; however, low levels of emotional management were found in men compared to women.

Finally, actions such as meditation sessions, emotional murals, art therapy exercises, among other activities were proposed to promote adequate emotional management in health personnel, contributing to their overall wellbeing. This also highlights the importance of implementing policies in the organizational context for the promotion of healthy and sustainable environments.

Keywords. Emotional management, emotions, organizational psychology, healthcare workers.

Tabla de contenido

1. Introducción.....	12
2. Planteamiento del Problema	14
2.1. Problemática	14
2.2. Pregunta de investigación	17
3. Objetivos.....	18
3.1. Objetivo general.....	18
3.2. Objetivos específicos	18
4. Justificación	19
5. Marco de Referencia.....	21
5.1. Antecedentes	21
5.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
5.1.2. Antecedentes nacionales	24
5.2. Marco Teórico.....	27
5.2.1. Psicología organizacional	27
5.2.2. Bienestar laboral	28
5.2.3. Emoción	29
5.2.4. Gestión emocional	30
5.2.5. Estrés laboral.....	30
6. Metodología.....	33

6.1.	Enfoque	33
6.2.	Diseño	33
6.3.	Población y muestra.....	33
6.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de información	34
6.5.	Análisis de información	35
6.6.	Operacionalización de variables	35
7.	Resultados y discusión.....	37
7.1.	Estrategias de gestión emocional utilizadas por el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila.	39
7.2.	Nivel de gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila.	44
7.3.	Estrategias para mejorar y fortalecer la gestión emocional en el personal de salud.	49
8.	Conclusiones.....	53
9.	Recomendaciones	55
10.	Referencias bibliográficas.....	56
11.	Anexos	69
	Anexo A. Cuestionario estrategias de gestión emocional	69
	Anexo B. Instrumento TMMS-24.....	71

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	36
Tabla 2. Frecuencia en la utilización de estrategias de gestión emocional en el trabajo	40
Tabla 3. Resultados TMMS-24 por sexo y subescala.....	45
Tabla 4. Resultados globales TMMS-24.....	47
Tabla 5. Propuesta de actividades para fortalecer la gestión emocional en el personal de salud	50

Lista de figuras

Figura 1. Edad del personal de salud	37
Figura 2. Género del personal de salud.....	38
Figura 3. Edad del personal de salud	38
Figura 4. Cuando enfrento situaciones emocionalmente difíciles en el trabajo	39
Figura 5. Recursos o apoyo que les gustaría recibir para mejorar la gestión de las emociones en el trabajo.....	43
Figura 6. Nivel de estrés que el personal de la salud experimenta en el trabajo	44

1. Introducción

En un contexto donde las demandas laborales son cada vez más intensas, los trabajadores de la salud se enfrentan a diversas situaciones que van más allá de lo físico o técnico, involucrando un profundo desgaste emocional derivado de las condiciones de trabajo, el trato con el sufrimiento, la muerte y las decisiones críticas que se presentan en el ámbito asistencial e incluso administrativo, se han evidenciado consecuencias significativas en el bienestar psicosocial del personal, que, a su vez, pueden incidir negativamente en la calidad de los servicios brindados (Serna, 2025).

En el caso particular del sistema de salud colombiano, este fenómeno se acentúa por condiciones estructurales y socioeconómicas que agravan el escenario para los trabajadores del sector, pese a que la Ley 100 de 1993 ha impulsado avances importantes a nivel de cobertura y aseguramiento para el personal sanitario (Congreso de la República, 1993).

Por ello, en el campo de la salud, el trabajo se convierte no solo en un desafío técnico, sino en una carga emocional que puede derivar en consecuencias como el estrés crónico, la ansiedad, el síndrome de burnout y otros trastornos relacionados con el bienestar emocional, manifestándose a través del agotamiento físico y mental, disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, alteraciones del sueño e incluso en afecciones psicosomáticas (Arias et al., 2020).

Así, cuando el estrés o las demandas del trabajo no son gestionadas adecuadamente, puede provocar síntomas asociados al Síndrome de burnout, una condición caracterizada por el agotamiento emocional, la despersonalización y la sensación persistente de ineficacia laboral (Castillo, 2001), lo que demuestra la urgencia de intervenir en el fortalecimiento del bienestar emocional de este grupo poblacional.

En por esto que la gestión emocional emerge como un componente clave para el bienestar del personal de la salud, porque permite que puedan reconocer, comprender, expresar y regular adecuadamente las emociones propias y ajenas, para afrontar las exigencias del entorno laboral sin que ello implique un desgaste excesivo (Oliveros, 2018).

El desarrollo de estas habilidades no debe entenderse como una responsabilidad exclusivamente individual. Las instituciones prestadoras de salud (IPS) también deben fomentar entornos laborales saludables, con espacios de escucha, programas de acompañamiento emocional, promoción del autocuidado y políticas laborales justas (Pérez, 2024).

Sin embargo, en muchas regiones del país, especialmente aquellas con menor cobertura institucional como La Plata, Huila, se desconoce la aplicación de iniciativas para prevenir estos riesgos; y a ello se suma la falta de estudios que permitan comprender cómo el personal de salud en estos contextos enfrenta las exigencias emocionales de su trabajo, qué estrategias implementa para manejar el estrés y qué factores influyen en su gestión emocional.

Frente a esta realidad, el presente estudio tiene como objetivo analizar los factores asociados a la gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila, a través de la identificación de estrategias de afrontamiento, la medición de la percepción emocional mediante el instrumento TMMS-24 y el diseño de propuestas de fortalecimiento. Esta investigación no solo permitirá visibilizar las necesidades emocionales del talento humano en salud, sino también aportar información concreta y actualizada para el desarrollo de intervenciones que promuevan su bienestar integral.

2. Planteamiento del Problema

2.1.Problemática

El sistema de salud colombiano, desde la implementación de la Ley 100 de 1993 ha presentado avances en la cobertura y acceso integral a los planes y programas para la promoción de la salud tanto a nivel individual como en la comunidad en general, buscando, entre otras cosas, aportar en la calidad de vida de la población (Congreso de la República, 1993).

Sin embargo, en la actualidad, continúa enfrentando desafíos estructurales que impactan en el personal de la salud que lo integra, encontrándose problemáticas relacionadas con la sobrecarga de trabajo, la precarización laboral en algunas regiones del país, la falta de apoyo psicosocial al personal sanitario, la insuficiencia de recursos, que afectan el bienestar emocional y psicológico de los trabajadores (Torres, 2023).

Los trabajadores de la salud enfrentan diariamente situaciones complejas que exigen altos niveles de implicación física, emocional y cognitiva, tales como el cuidado de pacientes críticos, cargas de trabajo excesivas, toma de decisiones bajo presión y exposición constante al dolor (Rendón et al., 2020), convirtiéndose en condiciones que elevan los riesgos de desarrollar estrés laboral, agotamiento emocional y Síndrome de Burnout.

A grandes rasgos, el estrés laboral es entendido como una respuesta fisiológica y psicológica producto de las demandas del entorno que superan los recursos de afrontamiento del individuo (Patlán, 2019); mientras que el agotamiento emocional con manifestaciones psicofisiológicas se centra en un estado de ausencia de energía, falta de motivación y desgaste provocado por sobrecargas de tareas o sensaciones de fracaso (Barreto y Salazar, 2020).

El Síndrome de Burnout, por otro lado, ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud (2000 citado por Jaramillo y Palacio, 2023), como un factor de riesgo laboral, debido

a las afectaciones que genera en la calidad de vida de las personas, mostrando “comportamientos de frialdad y desconexión con los pacientes, con síntomas de despersonalización (actitudes cénicas hacia los pacientes), agotamiento emocional y reducción de la satisfacción como realización personal en el trabajo” (p.10).

Dentro de los principales efectos psicológicos y emocionales se encuentra la baja motivación, la pérdida de interés por el trabajo, cansancio emocional, fatiga, despersonalización, irritabilidad, sentimiento de angustia, de soledad y miedo, pensamientos negativos y la sensación de no poder manejar los problemas de la vida (Sarsosa y Charria, 2017); a lo que Plazas et al. (2023) incluyeron otras consecuencias como la sensación de descontento, agobio, aumento de la sensibilidad emocional e ira, afectando su calidad de vida.

Adicionalmente, Cano et al. (2023), señalaron que estas afecciones repercuten sobre la percepción de bienestar psicológico del personal de la salud, generando desgaste físico y psicológico, así como sensación de incompetencia profesional, fatiga extrema, pérdida de entusiasmo, falta de motivación y problemas en las relaciones sociales; mientras que Barrera et al. (2024), agregaron efectos como las enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño, ansiedad y el ausentismo laboral.

En Colombia, según el Ministerio de Salud y Seguridad Social (2021 citado por Bernal, 2024), aproximadamente el 80% de los trabajadores de la salud del país manifiestan experimentar niveles elevados de estrés en su entorno laboral, siendo una cifra alarmante si se considera que el bienestar emocional del personal sanitario es clave para la garantía de los servicios prestados, por lo que la calidad, humanización y seguridad podría verse implicada.

De igual forma, Salas et al. (2021), encontraron que el 42% de los trabajadores de la salud presentan síntomas de agotamiento, siendo el personal de hospitales y urgencias los más

afectados, lo que indica la necesidad de fortalecer las habilidades en la regulación y el manejo emocional en este grupo profesional, ya que el mal manejo emocional afecta no solo a nivel individual sino también en la relación con los pacientes y el entorno de trabajo.

En consecuencia, la gestión emocional se convierte en un componente crítico en el contexto sanitario. Esta se refiere a la capacidad de identificar, comprender y regular las propias emociones, así como las de los demás, para mantener un funcionamiento efectivo ante las demandas del entorno (García et al., 2020)

En este sentido, no solo representa una herramienta de autocuidado para los trabajadores del campo de la salud, sino que también se convierte en una estrategia clave para mejorar el clima organizacional, fortalecer la empatía hacia los pacientes, reducir el desgaste profesional y prevenir otras afectaciones psicosociales (Oliver et al., 2011).

Por lo tanto, si los profesionales de la salud no tienen una estrategia efectiva de gestión emocional, pueden experimentar el deterioro progresivo de su pozo psicológico (con la sensación de desesperanza, tristeza y pérdida de motivación), lo que a su vez puede convertirse en una mayor rotación del trabajo, menos satisfacción con el trabajo y aumentar el riesgo de errores médicos (Serna, 2025).

De esta manera, en el contexto regional, específicamente en el municipio de La Plata, Huila, no se evidencian estudios recientes que aborden la gestión emocional del personal sanitario, creando una brecha de conocimiento sobre cómo estos profesionales manejan la carga emocional en el trabajo, así como el tipo de estrategias que implementan en la región y en dicho sector para la gestión emocional.

Se hace necesario estudiar de forma específica el fenómeno de la gestión emocional en este contexto, identificando tanto los factores asociados, como las estrategias que los

trabajadores están aplicando actualmente para enfrentar las dificultades emocionales, ya que permitirá que fortalezcan el bienestar del personal, y en consecuencia, mejorar la calidad de los servicios que brindan a la comunidad.

Por ello, comprender la gestión emocional de los trabajadores de la salud en la región, Comprender la gestión emocional del personal de salud en una IPS de La Plata, Huila, no solo permitirá visibilizar las necesidades psicosociales del talento humano, sino que aportará a la formulación de estrategias que promuevan la salud mental, reduciendo los factores de riesgo asociados al estrés y fomentando un entorno saludable y solidario.

2.2.Pregunta de investigación

En Colombia, el personal de la salud se ha enfrentado a una serie de condiciones laborales emocionalmente demandantes, caracterizadas por jornadas extensas, alta presión asistencial, contacto constante con el sufrimiento humano, recursos limitados, entre otros factores que pueden incidir en la capacidad para gestionar sus emociones adecuadamente. Por lo tanto, debido a que se evidencia vacíos investigativos en la región de La Plata, Huila, se ha formulado la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión emocional del personal de salud en una IPS ubicada en La Plata, Huila?

3. Objetivos

3.1.Objetivo general

Analizar los factores asociados a la gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila.

3.2.Objetivos específicos

- Identificar los factores que influyen en la gestión emocional del personal de salud en una IPS de La Plata, Huila.
- Medir la percepción de la gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila.
- Establecer las estrategias de gestión emocional utilizadas por el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila.

4. Justificación

La gestión emocional en el personal de salud es un elemento crucial para garantizar el bienestar de los trabajadores y la excelencia del servicio que brindan a los pacientes, de modo que, en un escenario como el de las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), que se encuentran con circunstancias de gran carga emocional, tensión y presión en el trabajo, la manera en que los profesionales gestionan sus emociones impacta directamente en su rendimiento, su vínculo con los pacientes y su propia salud mental (Charris et al., 2024).

Estudios recientes señalan que una gestión emocional deficiente puede incrementar el riesgo de desarrollar trastornos como el síndrome de burnout, la ansiedad y la depresión, así como aumentar la rotación de personal y disminuir el rendimiento laboral (García et al., 2022; Cárdenas y Vega, 2020).

Además, una regulación emocional inadecuada puede comprometer el vínculo entre el profesional y el paciente, generando prácticas despersonalizadas o actitudes frías, que impactan negativamente la experiencia del usuario en el sistema de salud (Castillejo et al., 2020). Por tanto, fortalecer la inteligencia emocional y la capacidad de autorregulación de los trabajadores de la salud es una medida urgente para proteger su salud mental y mejorar su desempeño profesional.

Este estudio tiene como propósito ofrecer evidencia real a nivel de gestión emocional en los profesionales de la salud de una IPS en la región de La Plata, Huila, apoyando la construcción de conocimientos sobre el tema, que aún son limitadas y en el marco de la Política Nacional de Salud Mental (Ministerio de Salud y protección social, 2025), que promueve entornos laborales protectores de la salud mental y reconoce la necesidad de intervenciones organizacionales orientadas al bienestar del talento humano en salud.

Explorar cómo los profesionales del sector regulan sus emociones, qué factores influyen en esta regulación y qué estrategias utilizan, permitirá generar conocimiento contextualizado desde la perspectiva de la psicología organizacional, logrando así responder a las problemáticas y necesidades locales en relación con el bienestar emocional y la calidad de vida en el trabajo.

En el ámbito práctico, los resultados de esta investigación permitirán identificar las estrategias de regulación emocional que tiende a implementar el personal de salud, siendo crucial para crear intervenciones, programas de capacitación y concientización, además de herramientas de acompañamiento, que fortalezcan la inteligencia emocional de los trabajadores, promoviendo así un mejor manejo del estrés y la fatiga emocional, además de una adecuada identificación de los riesgos que inciden sobre sus niveles de gestión como regulación emocional. El conocimiento derivado de este estudio también servirá como insumo para que las IPS fortalezcan sus políticas internas y mejoren sus condiciones organizacionales, fomentando un clima laboral más saludable, cooperativo y resiliente.

Por último, desde una perspectiva social, la adecuada gestión emocional en el personal de salud no solo ayudará a los trabajadores, sino también a los pacientes, ya que impacta en la calidad de la atención y en el trato humanizado, por lo que entender y mejorar estos procesos debe ser considerado como un requisito para optimizar el bienestar tanto de los profesionales como de la comunidad, es decir, que se trata no solo de una medida de autocuidado, sino de un compromiso para velar por la dignidad de los trabajadores, los usuarios y del sistema de salud.

Con ello, la investigación no solo busca contribuir mediante la generación de conocimiento sobre la gestión emocional en el sector salud, sino que pretende generar aportes para la mejora de las condiciones laborales en el sector salud, ayudando al desarrollo de

estrategias que promuevan una adecuada regulación emocional en los trabajadores del sector salud de la IPS en La Plata, Huila, con un sentido humano y social.

5. Marco de Referencia

5.1. Antecedentes

A continuación, se presenta una descripción de algunas investigaciones realizadas en el contexto tanto internacional como nacional, donde se han interesado por comprender y explorar las estrategias, habilidades y procesos asociados a la gestión emocional en el personal de salud de IPS.

5.1.1. *Antecedentes internacionales*

En primer lugar, con respecto a antecedentes internacionales, se encuentra Enciso (2020), quien indagó sobre la regulación emocional y el desgaste laboral en los trabajadores de un centro de salud en Ayacucho, buscando determinar la relación existente entre dichas variables, por lo que llevó a cabo una metodología de tipo observacional, relacional y epidemiológico, tomando una muestra de 15 participantes, a quienes les aplicó el Cuestionario de Regulación Emocional, así como el Inventario de Burnout de Maslach.

Encontró que aunque no existe una relación significativa y directa entre la regulación emocional y el desgaste laboral, de modo que, con respecto a la primer variable, si bien esta puede tener una tendencia a ser alta en el personal de salud, la segunda no es proporcional a esta, sino que se presenta de manera leve o moderada (Enciso, 2020).

Urbano (2021), por otro lado, determinó la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de salud de un hospital de Perú a través de una metodología

cuantitativa, descriptiva y de corte transversal correlacional, donde aplicó el Cuestionario Trai-Meta MoodScale y un instrumento validado por el Ministerio de Salud del país.

Los resultados arrojaron que la correlación existente entre los dos componentes es baja, puesto que la inteligencia emocional se mostró en niveles altos, de cerca del 80%, mientras que el clima organizacional reflejó una necesidad por mejorar las prácticas y estrategias asociadas al contexto laboral (Urbano, 2021).

De igual forma, Chapoñan y Arroyo (2021) estudiaron la inteligencia emocional y los eventos adversos en el personal de salud del servicio de emergencia en un hospital en Lima, Perú con el propósito de proponer la implementación de las tecnologías en los procesos administrativos y asistenciales.

Con una metodología cuantitativa con diseño no experimental de corte transversal, aplicaron un cuestionario a una población de 240 colaboradores, encontrando que la inteligencia emocional potenciada por medio de las TIC permite que el personal de salud pueda desarrollar sus funciones de manera efectiva y, con ello, prevenir o tomar decisiones acertadas sobre los eventos o contingencias que se presentan en el servicio de emergencias (Chapoñan y Arroyo, 2021).

Las investigaciones descritas anteriormente demuestran que el estudio de la inteligencia emocional, son efectivos para identificar que si bien este componente aporta en el bienestar de los trabajadores del sector de la salud, estos no se encuentran estrechamente relacionados con procesos de clima organizacional y desgaste laboral en gran parte de las situaciones a las que se enfrentan dichos trabajadores.

Sin embargo, Castelo et al. (2023) encontraron que la regulación emocional genera un efecto o un papel de mediador entre el estrés percibido y el mindfulness en el personal sanitario,

por lo que hay una tendencia a que aunque los trabajadores realicen actividades sin contar con una plena atención de estos, cuenten con un control significativo sobre la regulación e incluso la ocultación de sus emociones en el contexto laboral, buscando, entre otras cosas, reducir los riesgos de presentar estrés.

Esto lo evidenciaron al aplicar un cuestionario de tres escalas psicosomáticas a una muestra de 382 trabajadores de la salud del área de cuidados intensivos, donde evaluaron la regulación emocional, el estrés percibido y el mindfulness (Castelo et al., 2023), lo cual aporta a la presente investigación porque contribuye en la comprensión de la forma como los procesos de regulación y gestión de las emociones aportan en el contexto laboral.

Por último, Mariño (2023), determinó la relación entre regulación emocional y estrés en el personal de salud de la Cruz Roja en Ecuador, utilizando una metodología correlacional y descriptiva, en la que tomaron una muestra de 140 trabajadores, a quienes les aplicó la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) y el Cuestionario de Regulación Emocional (ERQ), donde los resultados arrojaron que existe una correlación entre el estrés y la supresión expresiva, mientras que con la reevaluación cognitiva no la hay.

De este modo, las investigaciones internacionales pusieron en evidencia que la gestión emocional, entendida tanto desde la regulación como la inteligencia emocional, son componentes que de acuerdo al contexto en el que se desarrolle el personal de salud pueden tener o no una relación con el clima organizacional y el desgaste laboral de estos, de forma que esto, para el presente estudio permite reconocer que se puede profundizar en los ejercicios investigativos de dicho componente, teniendo en cuenta que los resultados pueden variar en los trabajadores.

5.1.2. Antecedentes nacionales

Por otra parte, en el contexto nacional, se ha encontrado que existen diversas investigaciones al respecto, demostrando que en Colombia hay un significativo interés por comprender, explicar a intervenir sobre los procesos de gestión y regulación emocional en los trabajadores del sector salud.

Vique et al. (2020), realizaron un análisis de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de una institución de salud de la ciudad de Pereira en Colombia, con el objetivo de analizar la forma como estas se relacionan debido a la importancia que tienen estos componentes en el afrontamiento de los desafíos presenten en su ejercicio profesional.

Para dicha investigación, tomaron una muestra de 176 trabajadores del área de salud, quienes participaron respondiendo tres cuestionarios, correspondientes a una ficha sociodemográfica, el cuestionario TMMS-24 y el Font-Roja, cuyos resultados arrojaron que no hay una correlación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, por lo que señalaron la importancia de implementar políticas y acciones que fomenten el bienestar emocional e integral del personal de salud (Vique et al., 2020).

Ramírez y Angulo (2021), determinaron los factores de riesgo psicosocial que inciden sobre la salud de los colaboradores de una IPS teniendo en cuenta, entre otras cosas, que la normatividad colombiana contempla a través de la Resolución 2646 de 2008 que este tipo de factores generan efectos negativos en el bienestar de los trabajadores y actualmente esto afecta no solo al personal, sino la productividad de las empresas.

Utilizaron una metodología mixta de tipo descriptiva y con corte trasversal, con una muestra de 140 trabajadores tanto del área asistencial como administrativa, donde aplicaron la

batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial propuesta por el Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana, hallando que factores relacionados con la remuneración, los turnos de trabajo, funciones, relaciones laborales, sobrecarga, entre otras cosas, como los que generan mayor riesgo de afectaciones cognitivas, conductuales, fisiológicas, psicosomáticas y emocionales en el personal (Ramírez y Angulo, 2021).

Aquello se relaciona con la investigación porque refleja que la existencia de riesgos psicosociales puede generar afectaciones en el bienestar general de los trabajadores, incluyendo las habilidades de gestión y regulación de las emociones, siendo esto el elemento de interés investigativo para el presente estudio.

Marín et al. (2021) con respecto a las estrategias del clima laboral que inciden sobre el buen desempeño del personal del sector salud, encontraron que es clave que tanto los centros de salud como los trabajadores que la integren implementen estrategias y acciones oportunas o de mejora para su crecimiento personal y profesional, por lo tanto, tener niveles adecuados de motivación y gestión emocional es relevante para lograrlo.

Con ello no solo previenen riesgos laborales, sino que se favorece el desempeño laboral, la productividad, las relaciones interpersonales en el trabajo, así como el clima organizacional, los cuales son necesarios que para un centro de salud se constituya no solo como una institución prestadora de servicios de salud, sino como un espacio seguro y efectivo para el desarrollo profesional y el bienestar psicosociales y emocional de sus trabajadores (Marín et al. 2021).

Lainez (2021), innovando sobre esta temática de investigación, decidió desarrollar una plataforma tecnológica que buscara apoyar en la gestión emocional del personal de salud, debido que son una población con un alto riesgo de síntomas asociados al estrés, la ansiedad y depresión, así como de agotamiento físico y emocional.

Por medio de la plataforma FeelBox, Lainez (2021), promovió el desarrollo de herramientas y estrategias para dar respuesta a situaciones de riesgo a la esfera mental y emocional de los trabajadores, así como de su calidad de vida, aportando en la liberación de estrés y en el control y monitoreo de las emociones del personal de salud.

Esto representa un importante avances tecnológico y de intervención en el campo de la salud mental porque favorece la atención y seguimiento de situaciones que inciden sobre el bienestar emocional de los trabajadores de salud, que por sus funciones y carga laboral se encuentran en riesgo de presentar afectaciones o efectos emocionales y laborales.

Aguirre et al. (2021), por otra parte, determinaron el impacto generado por los macroprocesos de gestión humana en el bienestar laboral y el desarrollo personal de los trabajadores de una IPS, por lo que aplicando una metodología cualitativa con revisión sistemática de tipo descriptiva, señalaron que estos procesos son importantes para alcanzar objetivos estratégicos en los centros de salud.

Esto debido a que la inversión en el talento humano y su desarrollo efectivo en el contexto organizacional favorece no solo su bienestar laboral y salud mental, así como su estado emocional, motivación, entre otras cosas, sino que potencia el cumplimiento de las funciones que les son asignadas (Aguirre et al., 2021).

Millán (2021), estudió la inteligencia emocional y la relación que tiene con el estrés laboral del personal de enfermería de un hospital del Valle del Cauca. Para ello, tomó una muestra de 31 trabajadores para aplicarles en cuestionario TMMS-24 para medir la inteligencia emocional, así como el EAE-S para evaluar los niveles de estrés de los participantes.

Los resultados mostraron que más del 40% del personal cuenta con niveles altos de estrés, aunque esto no guarda una correlación significativa con la inteligencia emocional, por lo

tanto, recomendaron implementar acciones oportunas para contrarrestar estos riesgos, debido a que pueden afectar el bienestar físico, emocional y psicológico de estos profesionales de la salud (Millán, 2021)

Finalmente, Arango (2022) llevó a cabo un plan de intervención sobre las demandas emocionales y de salud mental de 27 colaboradores que conforman el personal médico de una IPS en Manizales; y allí, con el ciclo de mejoramiento de la seguridad y salud en el trabajo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), prevenir la exposición a riesgos asociados al estrés, estrés crónico y agudo, así como al Síndrome de Burnout por medio de acciones de detección, de aumento de capacidades en el personal, en la implementación de estrategias de manejo de estrés, entre otras cosas.

Por consiguiente, comprendiendo los antecedentes anteriormente descritos, se puede sostener que investigar sobre la gestión emocional en el personal de salud de una IPS es clave para identificar las estrategias y acciones que implementan, así como para potenciarlas previniendo así riesgos en su salud mental y bienestar emocional.

5.2. Marco Teórico

5.2.1. Psicología organizacional

La psicología organizacional propone, a grandes rasgos, que es importante aportar en el mejoramiento del bienestar y rendimiento de las personas en el contexto laboral, debido a que allí no solo desarrollan las funciones correspondientes a sus cargos, sino que interactúan, socializan y toman decisiones a nivel individual como desde el trabajo en equipo (Rincón et al., 2013).

Valero (2019), señaló que la psicología organizacional no solo toma en consideración los procesos desarrollados en las organizaciones, sino que tiene en cuenta al ser humano como un elemento social indispensable para cualquier empresa, debido a que con sus comportamientos tanto individuales como grupales, contribuye en la toma de decisiones, el liderazgo, las relaciones interpersonales, entre otras cosas fundamentales para el éxito, funcionamiento y clima de toda organización.

5.2.2. *Bienestar laboral*

Desde este contexto, el bienestar laboral es entendido como un componente que, asociado con la calidad de vida laboral, busca que el ser humano se desarrolle de manera integral en el trabajo, por lo que, a su vez, se relaciona con aspectos como el grado de satisfacción que tiene con esta y su cargo (Herrera et al., 2017).

Es decir, que es un el “estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social” (Gobierno de España, 2019, p.3); por lo que busca, entre otras cosas, “mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias” (Monroy, 2019, p.7), lo que quiere decir que, aunque esta se potencie y promueva en el trabajo, debe desarrollarse de manera integrada en las diferentes dimensiones de la vida en las que se encuentre inmerso el trabajador, porque esto contribuirá a que su salud tanto física como mental, esté saludable.

Como señaló Berg (s.f. citado por Herrera et al., 2017), dicho bienestar laboral depende de diversos factores, entre los que se encuentran

Las características específicas del trabajo (autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos o habilidades), prácticas de alto rendimiento en el trabajo (trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento, sistemas de comunicación horizontales y verticales) y factores que afectan el entorno de trabajo de las personas (buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones) (p.3).

Por consiguiente, los aspectos emocionales también tienen un papel importante en estos procesos y para ello, llevar a cabo una adecuada gestión de estos facilita el bienestar y previene la exposición a riesgos como el estrés, el agotamiento, las débiles relaciones interpersonales y el desempeño en el trabajo.

5.2.3. Emoción

Según Fernández y Jiménez (2013), las emociones son procesos psicológicos complejos que tienen una reacción fisiológica en el organismo del ser humano, incidiendo, a su vez, en los aspectos conductuales del mismo, así como en las experiencias subjetivas, por lo que en resumidas, estas se encuentran clasificadas en básicas o primarias (conformadas por la ira, miedo, alegría, tristeza, asco y sorpresa) y secundarias, producto de las interacciones sociales.

De acuerdo con Kleinginna y Kleinginna (1981 citado por Fernández y Jiménez, 2013), las emociones cuentan con once categorías, que son, afectivas (asociadas a aspectos experienciales), cognitivas (desde los elementos valorativos, situaciones y perceptivos), basado en estímulos elicítadores (esto es, desde el papel que tienen los estímulos externos sobre las emociones), fisiológicos (basado en la relación que tiene con el sistema fisiológico y neurológico), expresivo (desde las respuestas de gesticulación, expresiones musculoesqueléticas, etc.).

Adicionalmente, la categoría disruptiva (con los procesos viscerales), adaptativa (sobre la supervivencia de las especies), multifactorial (con las diferentes dimensiones que inciden sobre los procesos emocionales en el individuo, así como la combinación de estos), restrictiva (aislándola de otros procesos psicológicos) y motivacional (contratándola con la motivación) (Fernández y Jiménez, 2013).

5.2.4. *Gestión emocional*

La gestión emocional, como proceso que permite que las emociones sean manejadas y reguladas efectivamente, tiende a ser un trabajo arduo para el individuo, porque implica desarrollar e implementar estrategias de acuerdo con las experiencias subjetivas y grupales en las que interactúan, tales como las que se presentan en el contexto organizacional.

Como señaló García et al. (2020 citado por Betancourt, 2023), “la gestión de las emociones es la capacidad para manejarlas y así regularlas de manera consciente, tomando en cuenta los pensamientos y el comportamiento con adecuadas estrategias de afrontamiento” (p.1); y ello conlleva a que los individuos se involucren en este proceso a través de la capacidad y actitud para aprender y mejorar continuamente.

De allí la importancia de comprender e identificar la forma como los procesos de gestión emocional se desarrollan en el contexto del trabajo en un centro de salud con el personal que la integra, porque como sostiene Cano y Zea (2012), esto permite reconocer la forma como los trabajadores tienen conocimiento sobre ellos mismos y sobre sus emociones, para poder resolver problemas.

5.2.5. *Estrés laboral*

El estrés laboral es conocido como un tipo de malestar, principalmente psicológico, que se da producto de situaciones de riesgo o estímulos negativos que provocan tensión en la persona

y lo llevan a tener una respuesta fisiológica o conductual ante dichas condiciones que desequilibran su bienestar (Coduri, Belén, Sarmiento & Schmid, 2013).

Así, “es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores” (Coduri, Belén, Sarmiento & Schmid, 2013, p.9); trayendo como resultado consecuencias psicosomáticas en los trabajadores.

De acuerdo con Karasek (1981), quien buscó comprender de qué se trataba esta problemática, sostuvo que “es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador” (p.274).

Por ello, han considerado que este genera implicaciones negativas en el bienestar psicológico y físico de los trabajadores que la presentan y cuando no es atendida y valorada de manera oportuna, puede generar mayores afectaciones en la salud de estos, por lo que debe evitarse llegar a estos límites (OMS, 2004); ya que sus efectos pueden no solo afectar la salud mental sino el bienestar integral de las personas que se ven afectadas por este fenómeno.

Cuando esta no se controla o previene oportunamente, se puede desencadenar el Síndrome de Burnout, donde se trata de un estado físico y mental en el que se presenta una sensación de fracaso y agotamiento producto de una sobrecarga por exigencia, ya sea de recursos personales, fuerzas espirituales o energías del trabajador (Freudenberger, 1974 citado en Carlin y Garcés, 2010).

Se dice que esta patología es un tipo de estrés el cual es evidenciado en los trabajadores de una organización o institución que trabaja de manera directa con personas, particularmente en

ambiente de servicios humanos, tal como es el caso del contexto clínico y hospitalario. (Cruz, 2013), presentándose en el decaimiento del área emocional, física y mental de manera alarmante.

Cuando no se logra obtener los resultados deseados con base a su trabajo y esfuerzo, esto causa la llamada despersonalización, la cual es la disminución de la capacidad que tienen los seres humanos para el trato de manera social y en su percepción pareciera que estuviera solo, conllevando a que el trabajo se convierta en algo tan rutinario o automatizado que termina sintiéndose acabado, como si se estuviera derrumbando (Vidotti et al., 2019).

Por ello, resulta evidente que la gestión emocional es un componente transversal en el bienestar psicosocial del personal de la salud donde el estrés y las demandas emocionales son constantes, cobra relevancia la construcción de estrategias para el fortalecimiento del bienestar emocional en estos trabajadores.

De este modo, analizar los factores asociados a la gestión emocional en una IPS del municipio de La Plata, Huila, no solo permitirá ampliar el conocimiento sobre esta problemática, sino que brindará herramientas valiosas para el diseño de intervenciones orientadas a mejorar las condiciones laborales y el bienestar integral de quienes sostienen el sistema de salud desde su labor cotidiana.

6. Metodología

6.1.Enfoque

Se aplicó una metodología cuantitativa, la cual es definida por Hernández et al. (2014), como un enfoque de investigación que permite la recolección de datos estructurados y estadísticos que permiten tener una comprensión sobre la problemática de estudio, desde la medición de variables como el nivel de gestión emocional de los trabajadores, así como las estrategias de gestión que aplican en el trabajo para la regulación de sus emociones.

6.2.Diseño

Se llevó a cabo un diseño descriptivo, debido a que, se hacen descripciones detalladas del problema, para brindar un contenido teórico y metodológico importante sobre la gestión emocional de los trabajadores de una IPS en La Plata, Huila, así como para la comunidad académica y profesional que lo requiera y pueda implementar en otras instituciones de salud (Aguirre & Jaramillo, 2015), por lo que esto comprende exponer los resultados mediante gráficas, tablas y contenido textual que permita comprender a profundidad lo realizado con los participantes del estudio.

6.3.Población y muestra

La población correspondió a los trabajadores de una IPS pública del municipio de La Plata, Huila; y la muestra comprende la totalidad de estos, es decir, a 57 trabajadores cuyas principales características son que pertenecen a edades entre los 18 a 58 años, las áreas que ocupan son administrativas u operativas y que se encuentren actualmente vinculados a la organización.

De esta forma, se toma la población de la IPS puesto que facilita la recolección de información pertinente, sumado a que permite tener un mayor nivel de confiabilidad en el estudio realizado.

6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se llevó a cabo un cuestionario, en el que se pueda recolectar información sobre las estrategias de gestión emocional que aplican los trabajadores en la IPS. Dicho cuestionario se desarrolló de manera digital, a través de los Formularios de Google ([Anexo A](#)).

De igual forma, se aplicó el Test TMMS-24 para evaluar los estados emocionales ([Anexo B](#)), a partir de tres dimensiones, como son, la percepción, comprensión y regulación emocional (Castiblanco, 2022), los cuales permiten identificar los niveles de gestión emocional que tienen los trabajadores de la IPS de La Plata, Huila.

Dicho instrumento cuenta con 24 preguntas tipo Likert, de modalidad autoaplicada, la cual pueden responder los participantes del estudio de acuerdo con sus percepciones y experiencias en torno a la gestión emocional. Dicha versión adaptada y reducida al español fue desarrollada por Fernández et al. (2004), siendo denominada "Traite Meta-Mood Scale-24".

Además, de acuerdo con Fernández et al. (2004 citado por González et al., 2020) las propiedades psicométricas de la versión española muestran que para cada factor, la consistencia interna es aceptable ($\alpha = .90$ para Atención Emocional; $\alpha = .90$ para Claridad Emocional y $\alpha = .86$ para Reparación Emocional) y la confiabilidad test-retest es adecuada (Atención Emocional = .60; Claridad Emocional = .70 y Reparación Emo = .83) (p.8).

6.5. Análisis de información

La información recolectada se sistematizó a través de una plantilla de Excel, donde se procesarán los datos de acuerdo con las estrategias de gestión emocional identificadas y el nivel de gestión emocional del personal de salud, lo que permitió no solo describir y analizar los resultados, sino que contribuirá en el diseño de estrategias para el mejoramiento y fortalecimiento de este proceso en los trabajadores de salud de la IPS de La Plata, Huila.

En este sentido, en primer lugar, se llevó a cabo un análisis y purificación de la información recolectada mediante los formularios digitales (Google Forms) y el instrumento TMMS-24. Esta fase implicó comprobar la integridad de las respuestas y su consistencia interna. Se ordenaron y sistematizaron los datos válidos en plantillas de Microsoft Excel, lo que simplificó su posterior procesamiento.

Posteriormente, se realizó una codificación de variables, otorgando valores numéricos a las alternativas de respuesta cualitativa (como por ejemplo, las frecuencias de aplicación de tácticas emocionales o la escala de evaluación del estrés). Esta codificación posibilitó estandarizar los datos y simplificar la creación de estadísticas descriptivas.

Estos hallazgos se ilustraron a través de tablas y diagramas de barras, lo que facilitó la visualización de la distribución de las respuestas, lo que permitió no solo describir el estado actual de la gestión emocional del personal de salud, sino también identificar áreas críticas para la intervención de la organización.

6.6. Operacionalización de variables

A continuación se presenta la operacionalización de las variables de la investigación, teniendo en cuenta las dimensiones propuestas por Fernández et al. (2004), desde el instrumento TMMS-24.

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Gestión emocional	Percepción emocional	Capacidad para identificar y expresar emociones propias	TMMS-24	Escala Likert (1-5)
	Compresión emocional	Capacidad para interpretar de manera adecuada los estados emocionales	TMMS-24	Escala Likert (1-5)
	Regulación emocional	Capacidad para manejar y controlar las emociones	TMMS-24	Escala Likert (1-5)
Factores asociados	Sociodemográficos	Edad Género Área de trabajo	Cuestionario sociodemográfico	Categoría Ordinal
	Estrategias emocionales	Uso de técnicas de respiración, diálogo, pausas activas, autorreflexión, etc.	Cuestionario de estrategias (Anexo A)	Frecuencia Nunca a siempre
	Nivel de estrés	Percepción del estrés en el trabajo	Pregunta directa en cuestionario	Ordinal (1-5)

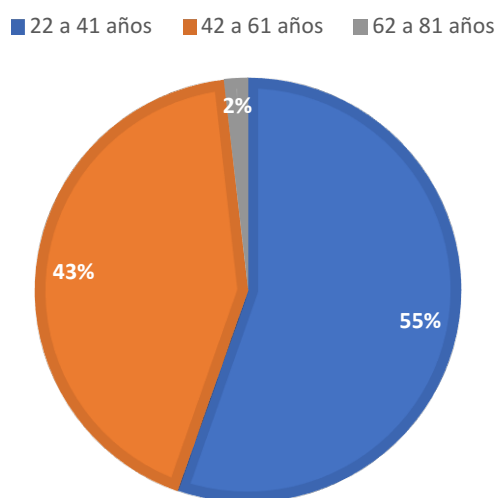
Fuente: elaboración propia

7. Resultados y discusión

Para identificar y conocer las estrategias y niveles de gestión emocional utilizado por el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila, se llevó a cabo inicialmente un reconocimiento de sus características sociodemográficas, comprendidas por la edad, género y área de trabajo al que pertenecen.

Así, en primer lugar, se encontró que de los 57 participantes de la investigación, el 55% se ubican entre los 22 a 41 años, el 43% entre los 42 a 61 años y el 2% restante entre los 62 a 81 años, es decir, que la mayoría del personal de salud se ubican en la etapa de la adultez temprana, que según Méndez et al. (2022), se caracteriza por una formación marcada de la independencia, la formación personal y profesional, así como de relaciones interpersonales significativas.

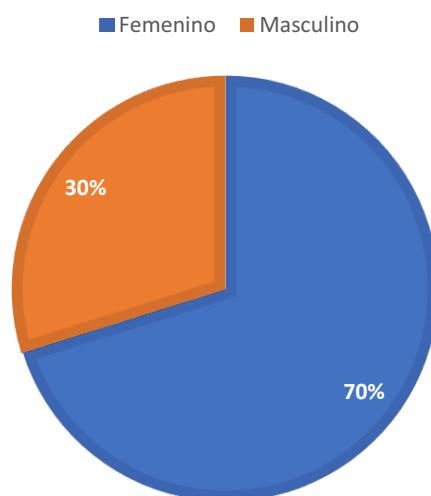
Figura 1. *Edad del personal de salud*



Fuente: elaboración propia

Con relación al género del personal participante, se encontró que el 70% pertenece al género femenino y el 30% al masculino.

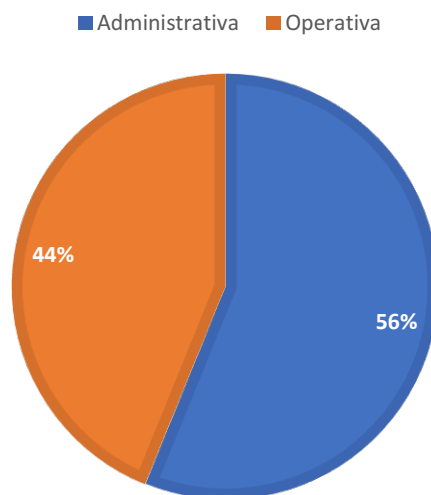
Figura 2. *Género del personal de salud*



Fuente: elaboración propia

Mientras que con respecto al área de trabajo, el 56% pertenece al área administrativa y el 44% al área operativa de la IPS en el municipio de La Plata, Huila.

Figura 3. *Edad del personal de salud*



Fuente: elaboración propia

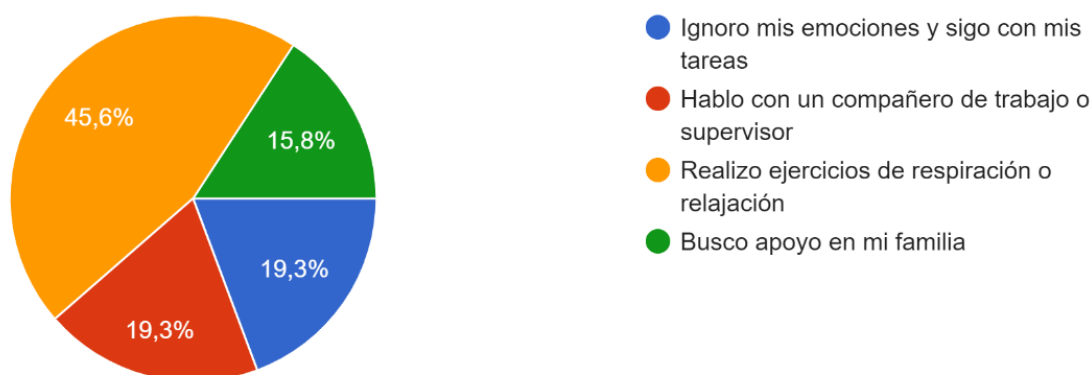
De este modo se ha reconocido que la mayoría de los trabajadores no solo se encuentran en una edad entre los 22 a 41 años, sino que pertenecen al género femenino y desarrollan sus funciones en el área administrativa.

7.1.Estrategias de gestión emocional utilizadas por el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila.

Comprendiendo que para los procesos de gestión emocional se pueden implementar diferentes estrategias que favorezcan el bienestar del personal de la salud, se aplicó un cuestionario para identificar la frecuencia en la que hacen uso de recursos como la respiración profunda o las técnicas de relajación, el diálogo con compañeros, las pausas activas, escribir sobre las emociones propias, la búsqueda de apoyo psicológico y la realización de actividad física, para, finalmente, reconocer la percepción que tiene los trabajadores sobre el nivel de estrés que experimentan en su trabajo.

Así, en primer lugar, se halló que cuando el personal de salud se enfrenta a situaciones difíciles emocionalmente en el trabajo, el 45,6% tiende a realizar ejercicios de respiración o relajación, el 19,3% ignora sus emociones y sigue con sus tareas, el 19,3% habla con un compañero de trabajo o supervisor al respecto, y el 15,8% restante busca apoyo en su familia.

Figura 4. *Cuando enfrento situaciones emocionalmente difíciles en el trabajo*



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con García et al. (2020), esto permite comprender que situaciones que involucran las emociones en el trabajo requieren de acciones para evitar la reactividad e impulsividad; y la búsqueda de redes de apoyo para alcanzarlo es fundamental, bien sea en el mismo contexto laboral o en el entorno familiar.

Por ello, el personal de la salud señaló no solo las técnicas de respiración y relajación, sino otros medios basados en las relaciones interpersonales que han desarrollado con compañeros, supervisores y familiares, para poder potenciar su capacidad de afrontamiento durante situaciones difíciles.

En cuanto al uso que hacen de estrategias para la gestión emocional en el trabajo, en la siguiente tabla se puede identificar la frecuencia en la que las aplican en su entorno laboral.

Tabla 2. *Frecuencia en la utilización de estrategias de gestión emocional en el trabajo*

Estrategia	Frecuencia				
	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
Respiración profunda o relajación	0	8,8%	45,6%	26,3%	19,3%
Conversar con compañeros	0	31,6%	45,6%	10,5%	12,3%
Pausas activas	0	10,5%	71,9%	17,5%	0
Escribir mis emociones	12,3%	52,6%	29,8%	5,3%	0
Buscar apoyo psicológico	22,8%	42,1%	29,8%	5,3%	0

Realizar					
actividad	36,8%	42,1%	21,1%	0	0
física					

Fuente: elaboración propia

Con ello, se puede establecer que las principales estrategias utilizadas son la respiración profunda o las técnicas de relajación (el 45,6% de los trabajadores la utilizan a veces, el 26,3% frecuentemente, el 19,3% siempre y el 8,8% rara vez), conversar con compañeros (45,6% a veces, 31,6% rara vez, el 12,3% siempre y el 10,5% frecuentemente), así como la realización de pausas activas (donde el 71,9% lo aplican a veces, el 17,5% frecuentemente y el 10,5% rara vez).

Mientras que las menos utilizadas son las estrategias de escribir sobre sus propias emociones (52,6% rara vez, el 29,8% a veces, el 12,3% nunca y el 5,3% frecuentemente), buscar apoyo psicológico (42,1% rara vez, el 29,8% a veces, el 22,8% nunca y el 5,3% frecuentemente) y realizar actividad física (el 42,1% rara vez, el 36,8% nunca y el 21,1% a veces).

De este modo, la práctica de la respiración, relajación y de la amabilidad tanto con uno mismo como con los otros, ha demostrado ser positivo para la reducción de síntomas asociados al estrés, la ansiedad y depresión, sumado al control de los pensamientos premiativos, negativos o repetitivos, es decir, que aportan en el afrontamiento y desarrollo de la gestión emocional en el trabajo (Rueda, 2022).

Lo mismo sucede con las pausas activas, que no solo pretenden aportar en la prevención de riesgos musculoesqueléticos o físicos, sino que contribuye al bienestar emocional, al fomentar el manejo del estrés, la ansiedad, la salud mental, el autocuidado, la comunicación y el trabajo en equipo (Jaspe et al., 2018).

De allí que sea importante que el personal de la salud mejore la frecuencia en la que utilicen las estrategias de gestión emocional, porque esto facilitará el manejo conductual, del

estrés y potencia las habilidades de afrontamiento y resolución de problemas, para evitar las afectaciones psicológicas y emocionales en el trabajo.

Adicionalmente, algunos trabajadores señalaron que aplican otras estrategias para la gestión de sus emociones, tales como la autorreflexión (21,1%), la cual consiste en un proceso de observación de sí mismo, buscando la comprensión de la relación que tiene consigo mismo, con el entorno y los demás, por medio de los pensamientos, sentimientos, emociones, actitudes y conductas involucradas en dichas interacciones (Hernández, 2022).

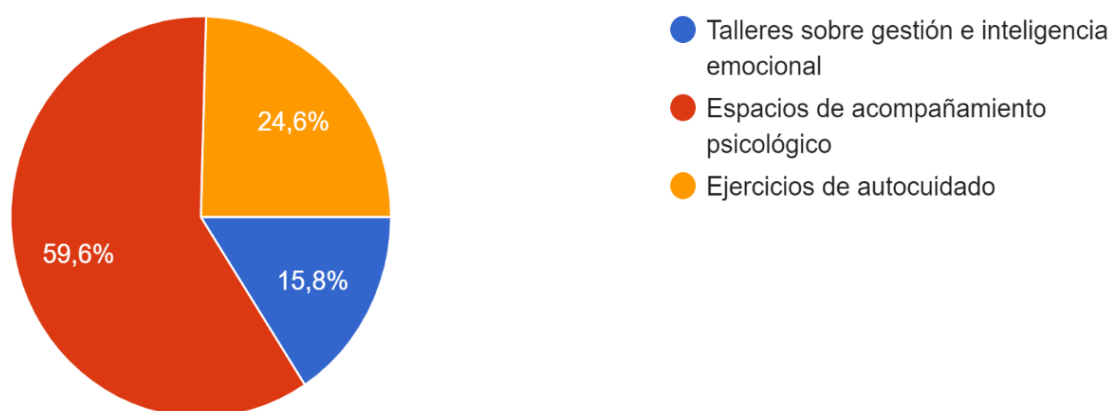
Esto concuerda con los planteamientos de Alis et al., (2014) quienes señalaron que la autorreflexión ayuda a comprender cómo y cuándo las actitudes, sentimientos, conductas y valores personales inciden sobre el actuar en el trabajo; por lo que es una estrategia útil en la gestión emocional, al promover la reflexión y la conciencia, para tomar decisiones y transformar los comportamientos que pueden afectar la relación que tiene el trabajador con sus compañeros y la organización, e incluso, sobre sus propias funciones laborales.

Por otra parte, sobre los recursos o apoyo que les gustaría recibir para mejorar la gestión de las emociones en el trabajo, se propusieron tres acciones, de las que el 59,6% de los trabajadores de la salud participantes señalaron que los espacios de acompañamiento psicológico, el 24,6% los ejercicios de autocuidado y el 15,8% los talleres sobre gestión e inteligencia emocional.

Así, los espacios de acompañamiento psicológico buscan convertirse en un espacio seguro para explorar los pensamiento y sentimientos, logrando desarrollar herramientas que favorezcan el bienestar psicológico y emocional, incluso, a partir de la psicoeducación (Bolaños, 2020).

Los ejercicios de autocuidado tienen el propósito de fomentar prácticas individuales como grupales para la construcción de la autocompasión, la reflexión y la meditación (García, 2022); y los talleres de gestión de emociones e inteligencia emocional contribuyen en la proporción de herramientas y estrategias para tomar decisiones, mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo, la empatía, la autoconciencia y la calidad de vida laboral (Goleman, 1998).

Figura 5. *Recursos o apoyo que les gustaría recibir para mejorar la gestión de las emociones en el trabajo*



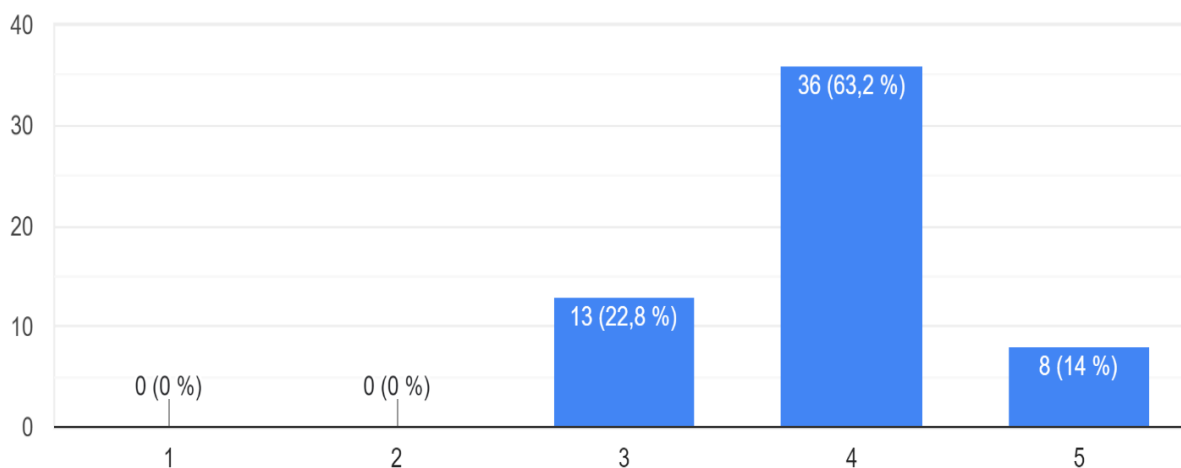
Fuente: elaboración propia

Por último, el personal de la salud calificó en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy baja y 5 muy alto, el nivel de estrés que experimentan en el trabajo, encontrando que en promedio su valoración fue de alta (4), con un 63,2%, el 22,8% la calificaron como moderada y el 14% como muy alta.

Se trata de una valoración significativa y alarmante, puesto que las percepciones de los trabajadores demuestran que el entorno de trabajo puede ser estresante, lo que, según Onofre (2021), puede provocar importantes afectaciones no solo en el desempeño del personal en el

ejercicio de sus funciones administrativas u operativas, sino que puede incidir en su bienestar, calidad de vida y satisfacción laboral.

Figura 6. *Nivel de estrés que el personal de la salud experimenta en el trabajo*



Fuente: elaboración propia

Por consiguiente, es necesario tener en cuenta las dimensiones personales de los trabajadores de salud, más allá de sus deberes en la organización, ya que así se puede contribuir en el mejoramiento tanto de su desempeño como de su bienestar integral, reduciendo en mayor medida los niveles de estrés a los que se exponen en su lugar de trabajo (Zabala, 2023).

7.2. Nivel de gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila.

Para la medición del nivel de gestión emocional en el personal de salud, se aplicó el instrumento TMMS-24, que consiste en una escala para evaluar la inteligencia emocional autopercebida, a partir de tres subescalas o factores, que son la percepción, comprensión y regulación de las emociones.

Esta escala permitió identificar el nivel en el que se encuentran desarrolladas las habilidades en gestión de las emociones en el personal de salud, logrando hacer una comparación

por género, es decir, diferenciando los niveles del género tanto femenino como masculino sobre su percepción, comprensión y regulación emocional.

En la siguiente tabla se pueden identificar los resultados individuales de la aplicación del test TMMS-24 en el personal de salud con respecto a su género y a la calificación que tuvieron en cada una de las tres subescalas.

Tabla 3. *Resultados TMMS-24 por sexo y subescala*

No.	Género	Subescala gestión emocional		
		Percepción	Comprensión	Regulación
1	Masculino	17	20	21
2	Masculino	18	21	21
3	Masculino	17	21	21
4	Masculino	19	21	21
5	Masculino	19	21	22
6	Masculino	20	22	25
7	Masculino	17	24	26
8	Masculino	17	24	24
9	Masculino	17	25	24
10	Masculino	17	24	24
11	Masculino	17	28	26
12	Masculino	18	25	25
13	Masculino	17	23	25
14	Masculino	18	22	22
15	Masculino	19	21	21
16	Masculino	17	19	19
17	Masculino	17	23	22
18	Femenino	31	20	23
19	Femenino	33	22	23
20	Femenino	31	23	23
21	Femenino	31	21	23
22	Femenino	36	23	24
23	Femenino	34	23	24
24	Femenino	32	22	26
25	Femenino	34	25	27
26	Femenino	34	25	26
27	Femenino	27	27	27
28	Femenino	32	29	27

29	Femenino	32	29	25
30	Femenino	32	25	25
31	Femenino	32	26	25
32	Femenino	28	30	25
33	Femenino	30	24	28
34	Femenino	30	27	25
35	Femenino	32	28	25
36	Femenino	31	27	26
37	Femenino	34	22	28
38	Femenino	31	20	23
39	Femenino	33	22	23
40	Femenino	31	23	23
41	Femenino	31	21	23
42	Femenino	36	23	24
43	Femenino	34	23	24
44	Femenino	32	22	26
45	Femenino	34	25	27
46	Femenino	34	25	26
47	Femenino	27	27	27
48	Femenino	32	29	27
49	Femenino	32	29	25
50	Femenino	32	25	25
51	Femenino	32	26	25
52	Femenino	28	30	25
53	Femenino	30	24	28
54	Femenino	30	27	25
55	Femenino	32	28	25
56	Femenino	31	27	26
57	Femenino	34	19	28

Fuente: elaboración completa

Como se puede evidenciar, el personal de la salud cuenta con unas valoraciones diferentes sobre los procesos de gestión emocional que aplican en el trabajo; y, por ello, a nivel de percepción, comprensión y regulación de las emociones, es importante tener en cuenta que cada trabajador presenta unas experiencias, expectativas y actitudes que influyen sobre su bienestar emocional e integral.

A continuación se presentan los resultados globales del test TMMS-24, identificando el número de trabajadores que obtuvieron una valoración excesiva, adecuada o baja por cada factor evaluado.

Tabla 4. *Resultados globales TMMS-24*

Subescala	Valoración	Género Femenino	%	Género Masculino	%
Percepción emocional	Excelente	2	5%	0	0%
	Adecuada	38	95%	0	0%
	Baja	0	0%	17	100%
	Total	40	100%	17	100%
Comprensión emocional	Excelente	0	0%	0	0%
	Adecuada	30	75%	1	6%
	Baja	10	25%	16	94%
	Total	40	100%	17	100%
Regulación emocional	Excelente	0	0%	0	0%
	Adecuada	32	80%	8	47%
	Baja	8	20%	9	53%
	Total	40	100%	17	100%

Fuente: elaboración propia

Los resultados globales ponen en evidencia que el personal de salud de género femenino cuenta con positivos y adecuados niveles de gestión emocional en cada una de las subescalas evaluadas, ya que, en la percepción el 95% fue adecuado, así como en la comprensión lo fue el 75% y en regulación el 80%.

Esto quiere decir que las mujeres que trabajan en una IPS en La Plata, Huila cuentan con capacidades para sentir y expresar los sentimientos, así como para comprender sus estados emocionales y regularlos correctamente.

En contraparte, con relación al género masculino, sus niveles de gestión emocional fueron bajos, ya que el 100% arrojó una valoración baja a nivel de percepción de las emociones, al igual que en comprensión con un 94% y en regulación con un 53%, lo que permite suponer que sus habilidades pueden mejorar y potenciarse en el entorno laboral.

De allí que los hombres tanto del área administrativa como operativa cuenten con débiles capacidades para sentir y expresar sus sentimientos, así como para comprender y regular sus estados emocionales correctamente, lo que puede resultar significativamente negativo, al incidir sobre el nivel de gestión emocional en ellos.

Aquello pone en evidencia una diferencia marcada en los niveles de gestión emocional en hombres y mujeres del sector salud de la IPS en La Plata, Huila, suponiendo que esto se debe a factores sociales y estructurales que impiden al género masculino expresar y manejar sus emociones de forma correcta en cualquier contexto debido a los juicios existentes al respecto que, en resumidas, son señalados como débiles o inferiores.

En concordancia con esto, Perdomo et al. (2022) señalaron que la construcción social de género puede “influir en cómo los hombres ven y manejan sus emociones, esto debido al cargo que tienen de la no validación a expresar sus emociones puesto que se puede ver como debilidad” (p.8).

Según Ruvalcaba et al. (2022), existen diferencias de género en la vivencia de las emociones, en donde aspectos como la expresividad, el manejo de las emociones propias como de las ajenas son diferente entre hombres y mujeres, llevando a que tanto la inteligencia como gestión emocional no solo sea multifactorial, sino que represente una significativa desigualdad en los estados emocionales de cada género.

Incluso, la teoría del rol social puede explicar estas diferencias, ya que, como señala Eagly et al. (2000 citado por Gordillo et al., 2021), a lo largo de la historia los hombres y las mujeres han tenido que estar sometidos a estereotipos y patrones comportamentales de acuerdo con cada género y esto, ha llevado a que la mujer sea quien tenga una mayor intensidad y expresión emocional con respecto al hombre, quien actúa principalmente de manera fisiológica, dejando en segundo plano la dimensión emocional.

En definitiva, el nivel de gestión emocional del personal de salud de una IPS de La Plata Huila es principalmente adecuado, puesto que la mayoría de los trabajadores son mujeres y ellas obtuvieron una valoración positiva al respecto, aunque es necesario tener en cuenta las condiciones sociales, laborales y estructurales que llevan a los hombres a tener bajos niveles en su percepción, comprensión y regulación de sus emociones.

7.3. Estrategias para mejorar y fortalecer la gestión emocional en el personal de salud.

A partir de los resultados tanto de las estrategias como de los niveles de gestión emocional en el personal de salud en una IPS en La Plata, Huila, se ha reconocido la importancia de proponer e implementar acciones que mejoren y fortalezcan dichos procesos, ya que contribuyen al bienestar tanto emocional como integral del trabajador, así como en su desempeño laboral.

Espinoza (2022) implementaron un programa en el sector salud y propusieron actividades basadas en las interacciones sociales debido a que estas no solo rompen con las jornadas rutinarias y repetitivas, sino que fomentan el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva, escucha activa, resolución de problemas, entre otras cosas que aportan en el desarrollo emocional.

Además, Santacruz y Ruano (2023), afirmaron que es necesario desarrollar estrategias que aporten a su crecimiento personal y profesional en la organización, de forma que a través de acciones de reconocimiento, incentivos, capacitaciones, actividades deportivas, culturales y de integración, son esenciales para que el personal tenga una adecuada gestión tanto de sus emociones como de su relación con los otros y con el trabajo.

De igual forma, Illusanguil et al. (2024) encontraron que, para un desarrollo significativo en el personal de salud, se debe buscar un equilibrio entre la vida laboral y personal, por lo que el apoyo emocional se convierte en un recurso de apoyo clave para que los trabajadores puedan potenciar su bienestar, mejorar sus respuestas emocionales y, a su vez, se cree un ambiente de trabajo eficiente y solidario.

Por ello, valorando los aspectos mencionados por los anteriores autores, en la siguiente tabla se presenta una descripción de las actividades o estrategias que propone aplicar la IPS para favorecer los procesos de gestión emocional en el personal de la salud en cada una de las subescalas evaluadas.

Tabla 5. *Propuesta de actividades para fortalecer la gestión emocional en el personal de salud*

Actividad	Escala a mejorar de la gestión emocional	Procedimiento	Resultados esperados
Jornadas de meditación	Percepción emocional	Dentro del horario laboral se programarán jornadas de meditación, por lo menos una vez cada dos meses. Allí, los trabajadores podrán realizar actividades de respiración, relajación y autorreflexión.	Con estas jornadas de meditación se espera que el personal de la salud pueda tener una mayor capacidad para identificar cómo se siente y cómo pueden expresar sus emociones de manera adecuada y eficiente para

			prevenir afectaciones en su bienestar emocional, psicológico y social (Beltrán, 2023).
Mural de emociones	Comprensión emocional	Con el grupo de trabajo, en cada área se va a disponer de un mural o tablero en el que el personal anotará lo que comprende por cada emoción (básica o secundaria), basándose en un conocimientos, experiencias y estados emocionales.	Con el mural de emociones se espera que cada trabajador no solo pueda escribir sobre sus emociones, sino que pueda reconocerlas y comprenderlas, tanto las propias como las de los demás, ya que esto permitirá fortalecer la gestión emocional y, a su vez, la empatía, el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales (Polanco, 2024).
Arteterapia	Regulación emocional	Alternando las jornadas de meditación, se desarrollarán actividades de arteterapia, en el que los trabajadores puedan elaborar manualidades o expresiones libres y creativas sobre sus emociones y las experiencias que han tenido con estas en el trabajo.	Con la arteterapia se espera que los trabajadores puedan no solo expresar sus emociones, sino buscar formas alternativas para regularlas, teniendo en cuenta que el arte es un recurso terapéutico ampliamente utilizado para el control de las emociones (Cadena, 2023).

Fuente: Beltrán (2023); Cadena (2023), Polanco (2024)

Adicionalmente, como señala Moreno y Liccioni (2024), es importante que se apliquen estrategias internas como “la mejora de la organización y la gestión de la carga laboral, la promoción de una comunicación eficaz y el fortalecimiento del reconocimiento y valoración del esfuerzo pueden ser fundamentales” (p. 891), ya que así se pueden sumar esfuerzos para construir entornos de trabajo saludables, productivos y resilientes.

Además, llevar a cabo evaluaciones de las actividades implementadas es importante porque se pueden establecer acciones de mejora, modificaciones o se pueden potenciar estrategias para tener progresivamente un equipo de trabajo fortalecido (Bonilla et al., 2020), en el que puedan no solo reconocer sus emociones, sino expresarlas y regularlas eficientemente.

El personal de la salud puede fortalecer su gestión emocional en la IPS en La Plata, Huila y para ello, es necesario que todas las partes implicadas puedan participar de manera efectiva y significativa en las actividades y procesos que se implementen en la organización, ya que así se construye una cultura del cuidado de sí mismo y de los otros, apoyando al desarrollo y productividad del centro de salud.

En resumen, las tácticas sugeridas, tales como las jornadas de meditación, el mural de emociones y las actividades de arteterapia, se originan como respuestas a las necesidades detectadas en el diagnóstico emocional del personal de la salud, por lo que estas medidas están orientadas a potenciar cada uno de los aspectos evaluados (percepción, entendimiento y control emocional), fomentando no solo el bienestar personal sino también la cohesión del equipo laboral, a través del fortalecimiento de la gestión emocional.

8. Conclusiones

A partir de los hallazgos descritos, se ha llegado a la conclusión que evaluar la gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila, ha permitido comprender que es necesario fortalecer los procesos tanto individuales como grupales en el entorno de trabajo, para que tanto la percepción como comprensión y regulación de las emociones sea adecuado en todos los trabajadores.

De este modo, se logró identificar que entre las estrategias de gestión emocional utilizadas por el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila se encuentran las técnicas de respiración profunda y de relajación, el diálogo con compañeros y la autorreflexión, las cuales les permiten afrontar eficientemente las situaciones difíciles que implican afectaciones o cambios en sus estados emocionales; y que otros recursos como la búsqueda de apoyo psicológico, la actividad física y escribir sobre las emociones son las que menos ponen en práctica en el trabajo; por lo que es fundamental continuar promoviendo y fomentando acciones para la gestión y regulación emocional.

De igual forma se logró medir el nivel de gestión emocional en el personal de salud de una IPS de La Plata, Huila, que en la población femenina fue adecuada para las dimensiones de percepción, comprensión y regulación de las emociones.

Con relación a la dimensión de percepción emocional, se evidenció una diferencia significativa entre géneros, ya que las mujeres mostraron mayores habilidades en la identificación de sus emociones, lo que puede favorecer su autorregulación; mientras que en los hombres fue baja para cada una de las subescalas, lo que demostró que si bien a nivel global el resultado fue positivo, no se debe omitir el papel que tienen los factores sociales y estructurales

sobre la expresión e identidad emocional en el género masculino, ya que este se ha visto limitado e invalidado por considerarse como un aspecto de debilidad.

Sobre la segunda dimensión, de comprensión emocional, el personal masculino también mostró debilidades, lo que sugiere la necesidad e importancia de desarrollar habilidades reflexivas sobre las emociones, ya que así se pueden prevenir problemáticas asociadas al agotamiento y la despersonalización.

Frente a la última dimensión, de regulación emocional, si bien se hallaron intentos significativos para manejar las emociones, algunas de estas, tales como la búsqueda de acompañamiento psicológico y la práctica de actividad física se encuentran limitadas, por lo que es fundamental continuar fomentando estrategias que aporten en la gestión emocional del personal de la salud tanto masculino como femenino.

Por ello, finalmente, proponer estrategias para mejorar y fortalecer la gestión emocional en el personal de salud, contribuyendo a su bienestar y desempeño laboral, tales como la meditación, el mural de emociones y la arteterapia es significativo porque permite fortalecer los procesos y bienestar emocional de los trabajadores, aportando así en la prevención del estrés y de otras afectaciones psicosociales y emocional en el contexto laboral.

9. Recomendaciones

En la IPS del municipio de La Plata, Huila, es necesario que los directivos implementen acciones oportunas que favorezcan el bienestar emocional e integral de su personal tanto administrativo como operativo, ya que esto permitirá que tengan niveles adecuados de gestión emocional, mientras, a su vez, se contribuye en su desempeño y rendimiento laboral.

Para ello, implementar programas de bienestar emocional podría ser de gran utilidad, ya que se pueden incorporar espacios de acompañamiento psicológico, de pausas activas, las jornadas de meditación y de arteterapia, con el apoyo de profesionales especializados y capacitados tales como psicólogos y personal experto en seguridad y salud en el trabajo.

De esta forma, desde el trabajo interdisciplinar se puede fortalecer el bienestar integral de los trabajadores, abordando no solo su rendimiento laboral, sino las dimensiones individuales que inciden en el trabajo de cada uno de ellos, lo que incluye sus estados emocionales y la forma como los aplican en situaciones tanto positivas como negativas.

Por último, para futuros investigadores y profesionales interesados, se sugiere profundizar en los aspectos que inciden sobre los adecuados o débiles procesos de gestión emocional en el personal de la salud, incluso, llevando a cabo acciones de intervención que promuevan la salud emocional con relación a los factores internos y externos que inciden sobre el contexto laboral.

10. Referencias bibliográficas

- Aguirre, P. I., Rodas, D. T., y Ruiz, O. E. (2021). *Determinación del impacto generado por los macroprocesos de gestión humana relacionados con bienestar laboral y desarrollo del personal en los trabajadores de la IPS Centro Médico Prevenimos*. [Tesis de pregrado – Psicología]. Universidad Cooperativa de Colombia.
<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/f8ad56e4-4353-417f-81bd-9c6495611dd6>
- Alis, N., Marzuki, W., y Fauzi, A. (2014). The Influence of Self-Reflection Towards Counselor Trainee Self-Development. *Middle East Journal of Scientific Research*. 85-88.
https://www.researchgate.net/publication/281079836_The_Influence_of_Self-Reflection_Towards_Counselor_Trainee_Self-Development
- Arango, J. M. (2022). *Plan de intervención en demandas emocionales y salud mental en contexto Covid-19 en personal médico de una IPS*. [Tesis]. Universidad de Manizales.
<https://ridum.umanizales.edu.co/handle/20.500.12746/6510>
- Arias, M., Bedoya, V., y Estrada, M. (2020). *Identificación del Síndrome de burnout en el personal de primera respuesta del área metropolitana*. [Tesis – Tecnología en atención prehospitalaria]. Corporación Universitaria Adventista.
<https://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/1080/PROYECTO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera Pintado, J. E. (2024). Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. 10 (1), 281-306. <https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstreams/411619ba-081a-4a9f-a4a8-0c59c2ea8983/download>

Barreto, D., y Salazar, H. (2020). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad Autónoma de Bucaramanga*. 23 (1), 30-39.

<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v23n1/2389-7066-reus-23-01-30.pdf>

Beltrán, L. (2023). *Estrés Laboral en el área de la Salud*. Fundación Universitaria Área Andina.

<https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/4ea689ca-7cdb-47a6-9230-4aefeb77268f/content>

Bernal, J. (2024). *El 80% de los trabajadores colombianos padece de estrés laboral: qué es lo que está pasando*. [https://www.infobae.com/colombia/2024/10/03/el-80-de-los-](https://www.infobae.com/colombia/2024/10/03/el-80-de-los-trabajadores-colombianos-padece-de-estres-laboral-revelo-informe-internacional/)

[trabajadores-colombianos-padece-de-estres-laboral-revelo-informe-internacional/](https://www.infobae.com/colombia/2024/10/03/el-80-de-los-trabajadores-colombianos-padece-de-estres-laboral-revelo-informe-internacional/)

Betancourt, V. (2023). *Gestión de emociones*. Universidad Metropolitana.

<https://www.unimet.edu.ve/unimetsite/wp-content/uploads/2023/10/Gestion-de-emociones-DADE.pdf>

Bolaños, E. (2020). Educación socioemocional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*. 11 (20), 388-408.

<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787023/html/>

Bonilla, M., Caballero, K., Contreras, D., Herrera, N., y Tafur, G. (2020). *Propuesta de programa de bienestar laboral para el Centro Comercial San Victorino P.H.* [Tesis – Especialización en Gestión Humana de las Organizaciones]. Universidad Piloto de Colombia.

[https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6978/Propuesta_Plan_de_Bienestar_Gran_San%20\(1\).pdf](https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6978/Propuesta_Plan_de_Bienestar_Gran_San%20(1).pdf)

Cadena, Y. (2023). La arteterapia una posibilidad artística para canalizar las emociones de los niños del jardín Social Monteblanco. [Tesis - Mg. En Educación con énfasis en

competencias]. Fundación Universitaria Los Libertadores.

<https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/3656f9ba-c260-41c6-bbb6-54f8dae0b64a/content>

Cano, M., Ruiz, D. A., Vergara, I., y Chaverra, L. C. (2023). Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín, Colombia. *Ciencia y enfermería*, 29. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532023000100223&script=sci_arttext

Cano, S., y Zea, M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, ciencia & tecnología*, 4(1), 58-67.
<https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751763003.pdf>

Cárdenas, C. P., y Vega, Y. P. (2020). *El estrés laboral como síntoma de deficiencia de liderazgo en las empresas*. Universitaria Agustiniana.
<https://backend.uniagustiniana.edu.co/server/api/core/bitstreams/7a5548ca-6129-4def-b13f-bc5efac8ecd4/content>

Carlin, M., y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>

Castiblanco, Y., Ramos, M. J. G., León, C. I. G., y Delgado, A. G. C. (2022). Caracterización de la inteligencia emocional mediante el TMMS-24 en estudiantes de secundaria de Bogotá. *sicoespacios*, 16(29), 1-18.
<https://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios/article/view/1451/1719>

- Castillejos, L. M., Verónica, Y. G., y Olvera, E. L. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*, 11(3).
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v11n3/2346-3414-cuid-11-3-e989.pdf>
- Castillo, S. (2001). El síndrome de “Burn Out” o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004
- Castelo, W. P., Naranjo, F. G., Lucas, M. G., Pinzón, A. M., Pazmiño, K. Y., y Quiroga, J. L. (2023). Regulación emocional en la relación del mindfulness con el estrés percibido en el personal de salud. *Revista Información Científica*, 102.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1028-99332023000100036&script=sci_abstract&tlng=pt
- Chapoñan, E., y Arroyo, V. A. (2021). *Inteligencia emocional y eventos adversos del personal de salud del servicio de emergencia de un Hospital Público Nivel III, Lima 2018*. [Tesis maestría]. Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
<https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/277/Chapo%c3%blan%20-%20Arroyo%20-%20TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charris, L. M., Saldarriaga, G., y Sanz, S. A. (2024). *Influencia del clima organizacional sobre la salud mental en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud en el distrito de Barranquilla*. [Tesis] Universidad Simón Bolívar.
<https://bonga.unisimon.edu.co/items/d6eca9cc-6ffc-4492-9a31-42cbf31ee72a>
- Coduri, P., Belén, Y., Sarmiento, S., y Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. [Tesis]. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Congreso de la República. (1993). *Ley 100 de 1993*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>

Cruz, M. (2013). *Manual de Riesgos Psicosociales: El Estrés y el Síndrome de Burnout*. ed.

Madrid: Editorial CEP, S.L. 172 p.

<https://elibro.net/es/ereader/poligran/50711?page=102>

Enciso, R. (2020). *Regulación emocional y desgaste laboral en trabajadores de un*

establecimiento de salud del centro poblado de Mollepata, Ayacucho-2020. [Tesis

Licenciada en psicología]. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18162/ADULTOS_DE_SGATE_LABORAL_REGULACION_EMOCIONAL_Y_TRABAJADORES_DE_SALUD_ENCISO_ORTIZ_RUTH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, D. (2022). *Implementación de un programa de bienestar laboral basado en el enfoque*

de calidad de vida y productividad en empresas del sector salud. [Tesis – Especialización

en Alta Gerencia]. Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/7f1ad03c-6971-4eba-b7b8-f2ecaf9adc58/content>

Fernández, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2004). Validez y fiabilidad de la versión española

modificada de la Escala de Meta-Estado de Ánimo Rasgo. *Psychological Reports* , 94 (3),

751-755. <https://journals.sagepub.com/home/prx>

Fernández, E., y Jiménez, M. (2013). Psicología de la emoción. En Fernández, E., Rodríguez, B.,

Jiménez, M., Martín, M., y Domínguez, F. (2013). *Psicología de la emoción*. (pp.17-74).

Editorial Universitaria Ramón Areces. <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-2986.pdf>

García, M. (2022). *Guía para el autocuidado*. Instituto Raza & Igualdad.

https://raceandequality.org/wp-content/uploads/2022/08/GUIA-AUTOCUIDADO_FINAL.pdf

García, M., Aguilar, J., y García, M. (2021). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Escritos de Psicología (Internet)*, 14(2), 96-

106. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092021000200006

García, N., Gomis, R., Ros, A., y Filella, G. (2020). El proceso de gestión emocional: investigación, aplicación y evaluación. *Know and Share Psychology*. 1 (4), 39-49.

<https://repositori.udl.cat/server/api/core/bitstreams/101c99a3-0140-4e96-80bd-a542a418743c/content>

Gobierno de España. (2019). *Bienestar laboral*. [https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-](https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf)

[saludlaboralydiscapacidad.pdf](https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf)

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós S.A.

<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

González, R., Custodio, J. B., y Abal, F. J. P. (2020). Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24 en estudiantes universitarios argentinos. *Psicogente*, 23(44), 1-26.

<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v23n44/0124-0137-psico-23-44-1.pdf>

Gordillo, F., Mestas, L., Pérez, Miguel A, y Arana, M. (2021). Diferencias de género en la valoración de la intensidad emocional de las expresiones faciales de alegría y tristeza.

Escritos de Psicología (Internet), 14(1), 1-10. Epub 20 de septiembre de 2021.

<https://dx.doi.org/10.24310/espsiescpsi.v14i1.12675>

Hernández, J. (2022). La autorreflexión en la práctica del profesional en desarrollo familiar.

Poiésis. (43), 67-74.

<https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/poiesis/article/view/4519/3748>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.).

McGraw-Hill. [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Herrera, Y., Betancur, J., Jiménez, N., y Martínez, A. M. (2017). Bienestar laboral y salud

mental en las organizaciones. *Revista electrónica PSYCONEX*, 9(14), 1-13.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/psyconex/article/view/328547>

Illusanguil, K., Morales, D., García, G., Valenzuela, J., y Herrera, M. (2024). Estrategias para

mejorar la retención y el bienestar del personal de enfermería: Revisión de la literatura.

Reincasol. 3 (6), 1304-1326. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)1304-1326](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)1304-1326)

Jaramillo, X., y Palacio, M. (2023). *Los efectos del síndrome de burnout implicados en la*

enfermedad mental en el personal profesional de la salud en Colombia. [Tesis –

Psicología]. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

[https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/7d98a2b7-f188-452a-bef4-](https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/7d98a2b7-f188-452a-bef4-2721ed926daf/content)

[2721ed926daf/content](https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/7d98a2b7-f188-452a-bef4-2721ed926daf/content)

Jaspe, C., López, F., y Moya, S. (2018). La aplicación de pausas activas como estrategia

preventiva de la fatiga y el mal desempeño laboral por condiciones disergonómicas en

actividades administrativas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*

ENFOQUES. 2 (7), 175-186. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968096002/html/>

- Karasek, R. (1981). job Socialisation and Job Strain: The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Desing». En *Working Life De B. Gardell Y C. Johansson*. (75-94). Chichester: John Wiley and Sons.
- Lainez, J. F. (2021). *Plataforma tecnológica de apoyo en la gestión emocional del personal de enfermería-FeelBox*. Universidad CES. <https://repository.ces.edu.co/items/427a6e03-66b4-4871-aafc-b83f759b8162>
- Marín, J. L., Mendoza, N., y Romero, M. R. (2021). *Impactos de las estrategias en el clima laboral que influyen en el alto desempeño del sector salud*. [Tesis de pregrado – Psicología]. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/44aa5479-472a-4f99-bec0-74d15ae417eb/content>
- Mariño, L. A. (2023). *Estrés y su relación en la regulación emocional en personal de la Cruz Roja Ecuatoriana*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/54cc80ff-f012-43c4-a840-877b871e644c>
- Méndez, J., Arteaga, D., y Martínez, L. (2022). Sinopsis sobre el desarrollo socioafectivo en la adultez joven. Retos para la investigación en el contexto colombiano. *Revista Enfoques*. 118-142. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/EFQ/article/download/881/702>
- Millán, P. L. (2021). *La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle*. [Tesis]. Universidad Católica de Pereira. <https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/dc1ec5ed-3d51-4456-bfce-bd3fb82cf0a0>

Ministerio de Salud y protección social. (2025). *Política Nacional de Salud Mental 2024-2033*.

https://www.minsalud.gov.co/Anexos_Normatividad_Nuevo/Document-2025-01-17T111829_306.pdf

Monroy, D. (2019). *Bienestar laboral, su influencia en el empleado y lo que representa en las organizaciones*. [Tesis]. Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35888/MonroySuarezDeicyViviana2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, M., y Liccioni, E. (2024). Bienestar emocional del personal administrativo de las carreras dentro de las facultades de instituciones de educación superior. *Digital Publisher*. 9 (6), 879-892.

Oliver, E. B., de Albornoz, P. A. C., y López, H. C. (2011). Herramientas para el autocuidado del profesional que atiende a personas que sufren. *FMC-Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 18(2), 59-65. https://www.researchgate.net/profile/Enric-Benito/publication/251660612_Herramientas_para_el_autocuidado_del_profesional_que_atiende_a_personas_que_sufren/links/5b84189692851c1e1235aca2/Herramientas-para-el-autocuidado-del-profesional-que-atende-a-personas-que-sufren.pdf

Oliveros, V. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra.

Revistas de investigación, 42(93).

<https://www.redalyc.org/journal/3761/376157736006/html/>

OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.

https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la*

Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1,

- Quito, en el año 2019. [Tesis – Maestría en Desarrollo del Talento Humano]. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Perdomo, A. M., Gómez, C. A., Varela, D. V., Cardona, H. N., Guerrero, I., Gómez, M. C., ... y Libreros, J. E. (2022). *Análisis comparativo de los resultados obtenidos en test TMMS-24 de inteligencia emocional realizado a estudiantes de psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia*. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/86d5ca3f-0751-450b-b7ae-96e883cb3276/content>
- Platán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.
- Plazas, L., Jiménez, C., y Romero, C. (2023). *Estrés laboral en el área de la salud*. [Tesis – Tecnología en Gestión del Talento Humano]. Fundación Universitaria Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/4ea689ca-7cdb-47a6-9230-4aefeb77268f/content>
- Pérez, G. (2024). Importancia de la Inteligencia Emocional en estudiantes y profesionales de la salud. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 28(1), . Epub 01 de enero de 2024. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942024000100025
- Polanco, S. (2024). *Fortaleciendo la inteligencia emocional a través de la literatura infantil en un aula multigrado con estudiantes de segundo y tercero de primaria*. [Tesis – Maestría en educación]. Fundación Universitaria Los Libertadores.

<https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/91ca8aaa-3f96-4ff9-a464-8283d695de67/content>

Ramírez, E. F., y Angulo, M. A. (2021). *Determinación de factores de riesgo psicosocial que influyen en la salud de los colaboradores de la IPS promover SAS* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

<https://repository.uniminuto.edu/items/bad679bf-08a7-4894-b517-a23c88fa4058>

Rendón, M. S., Peralta, S. L., Hernández, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., y Favela, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería global*, 19(59), 479-506.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479

Rincón, E., Ruiz, L., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., ... y Páez, Á. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Psicoespacios: Revista virtual de la Institución Universitaria de Envigado*, 7(11), 409-425.

<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154006/html/>

Rueda, P. (2022). Mindfulness en consulta: la práctica de la respiración y de la amabilidad con uno mismo. *Escritos de Psicología (Internet)*, 15(1), 50-58. Epub 27 de septiembre de 2022. <https://dx.doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i1.13971>

Ruvalcaba, N., Macías, E., Orozco, M. Bravo, H., y Sánchez, C. (2022). Diferencias de género en la vivencia de emociones y en la percepción de necesidades y preocupaciones en torno a las clases a distancia durante el confinamiento por COVID-19. *Revista de Estudios de Género La Ventana*. 6 (56), 143-167.

<https://www.redalyc.org/journal/884/88471109005/html/>

- Salas, R. D. L., Díaz, D., Serrano, D., Ortega, S., Tuesca, R., y Gutiérrez, C. (2021). Síndrome de burnout en el personal de enfermería en hospitales del departamento del Atlántico. *Revista de Salud Pública*, 23(6), 1.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/97141/82750>
- Santacruz, L., y Ruano, E. (2023). *Propuesta de estrategias de bienestar laboral para la empresa Inversiones Pasto S.A.S.* [Tesis - Especialización en Gerencia del Talento Humano]. Universidad de Nariño.
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/34113/ESTRATEGIAS%20DE%20BIENESTAR%20LABORAL%20DICIEMBRE%201%202023.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Sarsosa, K., y Charria, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y salud*, 20(1), 44-52.
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Serna Hurtado, T. (2025). *Influencia del estrés laboral en la calidad de los servicios de salud y estrategias alternativas para su mitigación.* [Tesis]. Universidad de Antioquia.
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/44427/5/SernaTatiana_2025_Influencia_Estres_Laboral.pdf
- Torres, M. (2023). ¿Es posible superar la precariedad laboral de las trabajadoras y los trabajadores del sector salud? *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 41(3), e01. Epub Noviembre 15, 2023.<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e354685>
- Urbano, S. (2021). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020. *ConcyTec*.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_6b2b3b9c25d4a30f563fb032e78d0d8b/Description#tabnav

Valero, E. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Scientific*, 4(14), 101-119.

<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154006/html/>

Vidotti, V., Martins, J. Trevisan, G., Quina, M., Ribeiro, R., y Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

Vique, M., Betancur, S., Quiroz, E., y Castaño, E. (2020). Inteligencia emocional y satisfacción laboral: un análisis en el personal de enfermería. *Organizaciones saludables: Una contribución desde la psicología y la comunicación*, 67-91.

<https://www.academia.edu/download/94743630/380.pdf>

Zabala, E. (2023). *La gestión del bienestar como estrategia para aumentar la productividad del talento humano en las organizaciones*. [Tesis – Maestría en Alta dirección de servicios educativos]. Universidad San Buenaventura de Cali.

<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/62b16577-f8dc-42cc-b819-2ed3c63bec81/content>

11. Anexos

Anexo A. Cuestionario estrategias de gestión emocional

Cuestionario

Responde cada una de las siguientes preguntas de acuerdo con tus experiencias sobre la gestión emocional que aplicas en tu trabajo. Las respuestas son de carácter confidencial y será utilizadas únicamente con fines investigativos.

Datos sociodemográficos

Edad: ____

Sexo: M ____ F ____ Otro ____

Área de trabajo: Administrativa ____ Operativa ____

Preguntas

Sección 1. Estrategias de gestión emocional

1. Cuando enfrento situaciones emocionalmente difíciles en mi trabajo:
 - a) Ignoro mis emociones y sigo con mis tareas.
 - b) Hablo con un compañero de trabajo o supervisor.
 - c) Realizo ejercicios de respiración o relajación.
 - d) Busco apoyo en mi familia
 - e) Otro _____

2. ¿Con qué frecuencia utilizas las siguientes estrategias para gestionar tus emociones en tu trabajo?

Estrategia	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
Respiración profunda o relajación					
Conversar con compañeros					
Pausas activas					
Escribir mis emociones					
Buscar apoyo psicológico					
Realizar actividad física					

3. ¿Qué recursos o apoyo te gustaría recibir para mejorar la gestión de tus emociones en el trabajo?
 - a) Talleres sobre gestión e inteligencia emocional.
 - b) Espacios de acompañamiento psicológico.
 - c) Ejercicios de autocuidado.
 - d) Otro _____

4. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificarías el nivel de estrés que experimentas en tu trabajo?
 - 1) Muy bajo.
 - 2) Bajo.
 - 3) Moderado.
 - 4) Alto.
 - 5) Muy alto.

5. ¿Hay alguna estrategia o técnica diferente a las mencionadas en el cuestionario, que consideres que aplicas en tu vida laboral para tener una adecuada gestión de tus emociones?

Anexo B. Instrumento TMMS-24

Test para evaluar los estados emocionales /TMMS-24

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indica el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señala con una "X" la respuesta que más se aproxima a tus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

Nº	Afirmaciones	1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
9	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

La TMMS-24 está basada en *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 TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional. En la tabla 1 se muestran los tres componentes y su definición.

Percepción Soy capaz de *sentir y expresar* los sentimientos de forma adecuada.

Comprensión *Comprendo* bien mis estados emocionales.

Regulación Soy capaz de *regular* los estados emocionales correctamente.

Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor *percepción*, los ítems del 9 al 16 para el factor *comprensión* y del 17 al 24 para el factor *regulación*. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

Nivel	Hombres	Mujeres
Percepción	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 21	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 24
	Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 36
Comprensión	Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
	Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35
Regulación	Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
	Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
	Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35