

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL ESTRÉS DEL  
TALENTO HUMANO DE LA ALCALDÍA DE AGUADAS CALDAS.**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN  
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**MARÍA CAMILA RÍOS GONZÁLEZ**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**2022**

## TABLA DE CONTENIDO

### RESUMEN

1. Antecedentes.....	4
2. Planteamiento del problema.....	9
3. Pregunta problema.....	12
4. Justificación.....	12
5. Objetivos.....	14
5.1. Objetivo general:.....	14
5.2. Objetivos específicos:.....	14
6. Marco teórico.....	15
7. Metodología.....	25
8. Análisis de resultados.....	33
9. Discusión.....	74
10. Conclusiones.....	80
11. Recomendaciones.....	82
12. Estrategia.....	82
13. Bibliografía.....	87

## Resumen

El presente trabajo de grado titulado “La inteligencia emocional y su impacto en el estrés del talento humano de la alcaldía de Aguadas Caldas” tiene como objetivo principal diseñar una estrategia para la gestión de las emociones que integre el manejo del estrés del talento humano de la Alcaldía de Aguadas Caldas. La metodología fue de tipo descriptiva-cualitativa relacional. La muestra estuvo conformada por 40 funcionarios y la técnica utilizada para recoger la información fue la encuesta. El instrumento que se utilizó para la variable inteligencia emocional fue el Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) adaptación de Fernández - Berrocal, P. Extremera y Ramos N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995) y el estrés laboral con el cuestionario de evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social.

Se utilizó una tabla de referencia cruzada para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés del talento humano, la cual fue útil como una herramienta básica para analizar la relación entre las dos variables. Al observar la distribución de una variable en las categorías de la otra, pudimos obtener una visión preliminar de la asociación entre las variables, de este modo, se determinó que la inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el estrés del talento humano de la Alcaldía de Aguadas Caldas, se puede observar un buen y promedio desarrollo de la inteligencia emocional, sin embargo, estos no corresponden con los niveles bajos de estrés. No obstante, cabe precisar que en 11 funcionarios se presentó mayor inteligencia emocional y menores niveles de estrés y viceversa, menor inteligencia emocional y mayores niveles de estrés.

**Palabras Clave:** Inteligencia Emocional, estrés, talento humano.

## 1. Antecedentes

En la revisión de los antecedentes de investigación, se pudo verificar que existen estudios relacionados con el tema a intervenir, los cuáles son mencionados a continuación:

Una de las investigaciones encontradas es la de Arévalo & León (2017), en su investigación “Inteligencia emocional y estrés laboral entre los trabajadores del Gad Municipal del Cantón Chordeleg”, su finalidad fue identificar la relación entre ambas variables de estudio en los trabajadores del GAD Municipal del cantón Chordeleg. Este análisis se efectuó aplicando un enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal. Concluyeron en lo siguiente: Para fines específicos, este trabajo definió el nivel de inteligencia emocional en relación con el nivel de estrés, y un mayor nivel de inteligencia emocional no significa que el estrés ya no se sienta, a pesar de la posibilidad de comunicarse con otras personas. Cuando se configura correctamente, no hay garantía para evitar la carga de trabajo o los episodios estresantes, lo que indica que estos empleados están monitoreando de cerca a sus diversos usuarios del servicio durante las horas de trabajo. (p. 35.)

Araujo & Guerra (2007) en su Artículo: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas" para el Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Rafael Beloso Chacín de Venezuela para optar el Título Profesional de Administrador, en la que se determina la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del Estado de Trujillo, para lo cual utiliza una muestra de individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores, se diseñó escalas Likert para su medición logrando encontrar una relación alta y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Concluye que cuanto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Así mismo, en la investigación de Zárate (2012), cuyo título es: “Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral”, presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala para optar el Título Profesional de Licenciado en

Psicología; se tuvo como objetivo determinar qué tanto influye la inteligencia emocional en la actitud de los trabajadores y el ambiente laboral en las organizaciones públicas y privadas del Municipio de Momostenango. Para lo cual se utilizó una muestra de 80 personas aplicándoles la prueba psicométrica CE Test. Se concluye que la inteligencia emocional es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral por lo que el jefe de la organización debe tomar el liderazgo y desarrollar las emociones de las personas.

Se encuentra un trabajo que se desarrolla bajo el título “El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del líder”, (2019) tiene como objetivo analizar teóricamente el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del líder; para dar respuesta a la relación existente entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional y, los efectos de las emociones en el desempeño del líder. Aborda la importancia que tiene el talento humano hoy en día y, en particular el manejo de sus emociones (inteligencia emocional); las cuales influyen en el desarrollo de sus capacidades, habilidades y conocimientos. De acuerdo a Bravo, C. M., Mejía, G. A. & Montoya, S. A. (2013) las personas constituyen el recurso más valioso de la organización. Hoy en día los elementos que hacen la diferencia en las organizaciones se encuentran en dos áreas fundamentalmente, que son: la tecnología y sus recursos humanos; esta última la responsable de la eficacia y eficiencia de toda la organización. Entre las conclusiones se destaca la importancia de motivar a los líderes y enseñarles el manejo efectivo de las emociones; emoción, liderazgo, desempeño y rendimiento están íntimamente ligados en el ambiente laboral.

Salas (2017) realizó una investigación para determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores millennials de la empresa Ventcorp, Perú. El diseño fue descriptivo, no experimental. La muestra estuvo conformada por 97 colaboradores evaluados aleatoriamente de ambos sexos, edades entre 20 a 34 años. El instrumento que utilizó fue el Inventario de Bar On Ice. Los resultados demostraron que el 48% de colaboradores tiene una tendencia promedio de inteligencia emocional y que no existe ningún trabajador con inteligencia emocional marcadamente baja. Se halló, que en el cargo de asistente se ubicó en un nivel promedio de inteligencia emocional (52%).

Desde el desarrollo que hace Cascales (2021), quien afirma que, debido al cambio en el paradigma laboral, a través del cual se ha pasado del enfoque en la estructura productiva, al incremento en la actividad de servicio, en la cual la interacción trabajador-cliente es fundamental, se ha incrementado el interés por las relaciones interpersonales. Por lo cual, la gestión de las emociones se relaciona directamente con la estructura organizacional y social en torno a los individuos. Este estudio se centra en analizar (de forma cuantitativa) la calidad y el nivel emocional de los trabajadores españoles y su desempeño.

En un estudio encontrado denominado “Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales”, (2012) los autores Gabel-Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A., & Aguirre Huarcaya, G. (2012) exponen que el estrés laboral se ha convertido en una seria preocupación para las organizaciones, por lo que el propósito de este estudio fue analizar las relaciones entre la inteligencia emocional, los factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral. Para ello, se aplicaron dos cuestionarios a 223 trabajadores de una organización pública del Perú y se analizaron las correlaciones entre las variables en tres niveles de detalle: los constructos, sus dimensiones y sus subdimensiones. Los principales resultados muestran que los individuos con mayores niveles de inteligencia emocional presentan menor estrés laboral.

El aporte que hace el trabajo investigativo de Sierra (2021) sostiene que la inteligencia emocional se relaciona de forma directa con los indicadores de gestión empresarial, esto quiere decir que aquellas personas que gestionan mejor sus emociones son más eficientes al cumplir con las metas y objetivos en sus trabajos. Este trabajo cuenta con una metodología cuantitativa, a través de la cual se realizan ejercicios empíricos en el territorio venezolano, donde se entrevista una serie de gerentes de distintas empresas, y se determina el nivel de gestión de sus emociones y la eficiencia en su trabajo.

Otro de los trabajos encontrados y que resultan interesantes es el de Huamán & Tanco (2018) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de las enfermeras del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Docente Madre Niño San Bartolomé, bajo la metodología de tipo cuantitativo, no experimental transversal y

correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el Trait Meta –Mood Scale para inteligencia emocional y The Nursing Tres Scale para el estrés laboral. Obteniendo como resultados que el 67,5 % de las enfermeras presentaron promedio desarrollo de inteligencia emocional y el 17,5 % un buen desarrollo de inteligencia emocional y con respecto a sus dimensiones, la mayoría presentaron un promedio desarrollo de inteligencia emocional, del 50,0 % al 67,5 % estrés laboral; el 57,5 % de enfermeras tienen un estrés laboral medio y el 42,5 % tienen un estrés laboral bajo, en sus dimensiones casi la totalidad presentó un estrés laboral medio que oscila de 57,5 % a 87,5 % excepto en la dimensión problemas con la jerarquía el 55,0 % tiene un estrés laboral bajo. Por lo anterior, se concluyó que no existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Docente Madre Niño San Bartolomé.

Con el direccionamiento que hace Zepeda (2019) da a entender que el desempeño laboral se relaciona con la personalidad de los trabajadores, por lo cual el departamento de recursos humanos de una organización de trabajo debe tener en cuenta elementos como las actitudes, cualidades, formas de pensamiento-comportamiento y la sensibilidad de los trabajadores. Así, mediante el entendimiento de la gestión emocional, lo cual involucra ser capaz de controlar y modificar estados emocionales, propios o ajenos, se puede obtener lo necesario para afrontar los diferentes retos laborales que se presentan cada día.

Duque et al. (2017) elaboraron un estudio en el que participaron 122 estudiantes de maestría con experiencia profesional mayor a tres años. El estudio tuvo como principal objetivo revisar el nivel de influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales. Se comprueba en los resultados que la inteligencia emocional representada en aptitudes sociales y emocionales influye sobre las competencias laborales positivamente. Las personas capaces de autogestionar sus emociones demostrarán mayor facilidad en manejar ciertas competencias laborales; mientras que aquellas que manifiestan tener problemas emocionales evidenciarán un desempeño inferior en sus tareas y funciones.

Otro de los hallazgos es el trabajo desarrollado por Rodríguez (2019) “La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo, 2019. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario. La población en estudio está compuesta por las 220 enfermeras que laboran en las diferentes áreas del hospital y la muestra está conformada por 140 enfermeras, entre los resultados más relevantes tenemos que el 8.57% de las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo presentan un nivel de capacidad emocional alta, el 44.29%, un nivel de capacidad emocional promedio y el 47.14% un nivel de capacidad emocional baja de inteligencia emocional. El 51.42% de las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo tienen un nivel de estrés severo; el 39.29% tienen un nivel de estrés moderado y el 9.29% tienen un nivel de estrés normal. Se llegó a la conclusión que existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo, 2019.

Un trabajo similar es el que desarrollaron Sastre y Danvila (2017) quienes hicieron un estudio considerando tres variables, en el que buscaron probar si niveles más altos de inteligencia emocional y compromiso afectivo predecían un mejor desempeño en 397 colaboradores en puestos de back office poco calificados. En los resultados se comprueba que los trabajadores en puestos de back office poco calificados con mayor inteligencia emocional y compromiso afectivo tenían un mejor desempeño. En este sentido, las habilidades intrapersonales y el manejo del estado de ánimo fueron las dimensiones de la inteligencia emocional con mayor poder predictivo, mientras que las habilidades interpersonales no se relacionaron significativamente con el desempeño. En ese sentido, se concluye que la inteligencia emocional es una dimensión personal relevante relacionada con un mayor compromiso organizacional y la mejora del desempeño laboral, no sólo en puestos ejecutivos y de alta calificación o puestos de front office poco calificados, sino también en puestos de back office poco calificados.

Un trabajo de investigación reciente es el de Pekaar et al. (2019) contribuyeron a la comprensión del papel diferencial de las dimensiones de la inteligencia emocional centradas en uno mismo y en otros en el ámbito del trabajo. En él participaron 110 secretarias holandesas a quienes se les pidió respondieran profesionalmente a cinco llamadas telefónicas emocionalmente exigentes relacionadas con el trabajo. En los resultados se comprueba que especialmente en trabajos con elementos sociales significativos como el de las secretarias el enfoque de las emociones centradas en uno mismo es esencial para evitar la experiencia de tensión o estrés; sin embargo, dicho enfoque puede ir acompañado de algunos costos fisiológicos. Por el contrario, el ser capaz de gestionar las emociones de los demás puede, en determinadas circunstancias, mejorar aspectos del desempeño de la tarea.

## **2. Planteamiento del problema**

*“La mayoría de la gente tendría éxito en las pequeñas cosas si no estuviera tan preocupada por grandes ambiciones.”*

*Henry Longfellow Wadsworth*

El mundo histórico que todos los seres humanos están atravesando en los últimos años, ha establecido relaciones muy profundas entre el mundo laboral y las emociones, puesto que estos están inmersos en el buen desempeño de las actividades profesionales, donde las personas en su cargo como jefes, gerentes o contratistas, tienen diferencias en varios aspectos y áreas de su desempeño laboral, pero que como seres humanos están dentro de los Principios de la Inteligencia Emocional. De allí que se ha reconocido la importancia de las emociones en la vida laboral del individuo, pues las investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal.

Se puede observar, como en el ámbito laboral se afrontan diariamente varios desafíos que tienen que vivir tanto las organizaciones como los empleados: Los cambios que las personas deben asumir de manera rápida tanto en la parte de conocimiento como de

aplicación, la necesidad de creatividad con el propósito de impulsar la innovación, el manejo de la gran cantidad de información, la importancia de aprender todos los días nuevos saberes, habilidades y destrezas, la urgencia de la organización de contar con empleados leales y fieles con la filosofía de la entidad, la necesidad de motivación y la generación de compromiso en los subalternos, la importancia del trabajo en equipo; la imprescindible necesidad de aprovechar mejor los talentos especiales disponibles en una fuerza laboral diversa y para ello identificar líderes potenciales entre sus equipos de trabajo y prepararlos para escalar, las decisiones que se deben tomar frente a dejar a los más capaces, abordar nuevos mercados, productos y crear alianzas estratégicas.

Estos aspectos diariamente están impactando el pensamiento del empleado, porque todos ellos se convierten en amenazas, frente a un cerebro que lucha por sobrevivir. Las emociones no se pueden desconectar del intelecto, de la capacidad laboral, de las actividades diarias del ser humano en una organización; Antonio R. Damasio, jefe de Neurología en el Colegio de Medicina de la Universidad de Iowa, menciona:

*“En verdad, razonamiento/toma de decisiones y emoción/sensación se entrecruzan en el cerebro... En el cerebro hay un conjunto de sistemas dedicado al proceso de pensar orientado a una meta que llamamos raciocinio, y a la selección de respuesta que llamamos toma de decisiones. Este mismo conjunto de sistemas cerebrales actúa en las emociones y las sensaciones. Sensación y emoción ejercen poderosa influencia sobre el razonamiento. A mi modo de ver, las sensaciones tienen una posición realmente privilegiada. Retienen una primacía que satura nuestra vida mental. Deciden cómo desempeñan su función el resto del cerebro y la cognición. Su influencia es inmensa.”* (Citado en Cooper.1998, p 2).

Las emociones actúan como una poderosa fuerza de energía que llega a afectar directamente el desempeño, la creatividad y las relaciones interpersonales, pero es imposible mantener las emociones de trabajadores lejos del contexto laboral; los seres humanos son criaturas emocionales y expresan sus emociones en su lenguaje corporal, en la conversación, tono de voz y acciones, todas sus manifestaciones hacen parte de cada uno; un trabajador en una empresa atraviesa diversas fases productivas, algunas veces quiere ganarse al mundo

haciendo todo en un solo día, otras veces los problemas personales, familiares, sociales y otros interfieren en la rutina laboral y desvanecen las ganas y la motivación para trabajar, por ello, la importancia de la gestión de emociones para el buen desarrollo de una organización.

La Alcaldía Municipal de Aguadas no es ajena a esta problemática, es una entidad que cuenta con más de 150 funcionarios encargados del cumplimiento de estrategias para el desarrollo de la municipalidad, pero además con el deber de atender a cientos de ciudadanos que se acercan diariamente a las instalaciones con el fin de buscarle solución a sus problemas y necesidades. La combinación de la obligación en el cumplimiento de metas y la atención a usuarios hace aún más relevante el manejo de emociones al interior de la organización.

Es por ello que resulta necesario tener un nivel de madurez emocional, para no dejar que las situaciones difíciles sean factores determinantes en el desarrollo de las actividades armoniosas que deben existir en las organizaciones, por lo que se han de implementar diversas acciones que ayuden a la mejora continua de las relaciones entre los equipos de trabajo y la disposición para que las ejecutorías de tareas se hagan de la mejor manera atendiendo los retos y desafíos planteados desde la dirección de las organizaciones. Todo ello desde la comprensión básica de las emociones del equipo de colaboradores, conscientes de su impacto en la productividad; pues se ha evidenciado la afectación de la prestación de los servicios como: Alteraciones emocionales de los trabajadores, las que trascienden en entrada tarde a las oficinas, ausencia en los puestos de trabajo, incapacidades médicas, constantes cambios en el estado de ánimo, mal humor, llanto, malas relaciones interpersonales, maltratos orales a compañeros de trabajo o usuarios, incumplimiento en la entrega de trabajos y actividades requeridas, desórdenes alimenticios, entre otros, situaciones que limitan el logro de un verdadero rendimiento del personal.

Tampoco existen fórmulas, ni normas a seguir para trabajar, debido a que cada uno posee una carga emocional y experiencias diferentes, pero si aprendemos a gestionar lo que sentimos, seremos capaces de incrementar nuestra propia productividad tanto en el aspecto laboral como en el personal. No se pretende encontrar una solución única a los problemas que se presentan, pero si una comprensión de las relaciones humanas en el trabajo, desde

acciones concretas que puedan favorecer el manejo de las emociones, y la reducción de factores de estrés que puedan afectar de manera negativa la salud de las personas y por consiguiente el rendimiento laboral y el cumplimiento de las tareas.

### **3. Pregunta problema**

¿Cuál debería ser el proceso de intervención para gestionar la inteligencia emocional que integre el manejo del estrés de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Aguadas caldas?

### **4. Justificación**

Actualmente las empresas, entidades y organizaciones reconocen que uno de los factores esenciales para motivar a los trabajadores es la comprensión frente a sus emociones y sentimientos; desde la gestión emocional se busca crear un conjunto de habilidades que ayudan a manejar las emociones de un conjunto de trabajadores de manera apropiada, y que lleven a comprender la diferencia entre las emociones y el comportamiento, además de la adquisición de herramientas para afrontarlas adecuadamente, y que estas no lleguen a niveles de estrés laboral, afectando la salud del empleado y generando un ambiente tenso en las relaciones laborales.

El proceso de intervención se fundamentará en el desarrollo de habilidades que involucren determinadas actitudes como la expresión emocional, la autogeneración de emociones positivas, la regulación de emociones entre otras; todo ello estimulando y motivando la gestión emocional y la reducción de estrés, partiendo desde el autoconocimiento y comunicación con el entorno, en conclusión, que permita vivir lo que cada uno sienta sin estar condicionados a ello; lo anterior, incluye la formación de habilidades de manejo, comprensión y modificación de la perspectiva de los sentimientos, pensamientos, emociones y niveles de estrés. También nos permitirá conocer si la inteligencia emocional puede ayudar a disminuir el estrés laboral en los funcionarios de la Alcaldía Municipal, ya que en la actualidad el estrés laboral es considerado un problema de salud pública. Es por

ello, para que puedan tomar las acciones correspondientes hacia los colaboradores y así obtener una óptima atención y calidad en los servicios brindados a la comunidad Aguadeña.

Este proceso se desarrollará dentro de un ambiente laboral cotidiano, involucrando a cada uno de los líderes, jefes y talento humano en general; ellos como gestores y líderes comprenderán, apropiarán la estrategia y la llevarán a la práctica primero desde su propia iniciativa, necesidad y a medida que en su contexto sea necesaria su actitud de motivación, liderazgo y gestión trascenderá las estrategias a los demás trabajadores. De esta manera se busca crear impacto, primero desde los jefes que son los primeros que deben asumir inteligencia emocional en el proceso y gestión de sus propias emociones y pensamientos y por supuesto de los colaboradores.

Se pretende trascender esta propuesta en todas las oficinas, dependencias y contextos de la Alcaldía Municipal de Aguadas, como herramienta que impacte de manera positiva en la toma de decisiones de los empleados, en el desempeño laboral, clima laboral, atención, motivación para el trabajo. El propósito es implementar una estrategia para la gestión de la inteligencia emocional de los empleados que propenda el mejoramiento de la calidad de la atención de los usuarios, la relación con los compañeros de trabajo y el bienestar particular de los colaboradores. Como también nos permitirá medir el nivel de inteligencia emocional del personal de la Alcaldía; lo cual servirá como una herramienta valiosa en cuanto a los nuevos programas que se adoptarán para desarrollar este aspecto. Además, ayudará a mejorar la gestión de personas dentro de la institución, dando un enfoque más humano y social, valorando las capacidades de los colaboradores. De igual forma, permitirá desarrollar habilidades blandas, las cuales impulsan la inteligencia emocional enfocadas a desarrollar ciertos valores y rasgos que fomentan la comunicación y las relaciones del personal dentro de la organización, ya que la alcaldía al ser una entidad que presta sus servicios a la comunidad y que ejecuta programas sociales, necesita desarrollar competencias de orientación al ciudadano, manejo del estrés, transparencia y otros que son fundamentales.

De igual manera, el presente trabajo ayudará a determinar las dimensiones de la inteligencia emocional y su posterior evaluación, permitiendo identificar las fortalezas y

debilidades en el campo emocional de los colaboradores de la alcaldía, para buscar el rendimiento superior de los colaboradores y ser una institución que brinda servicios de calidad a sus más de 24 mil habitantes.

## **5. Objetivos**

### **5.1. Objetivo general:**

Diseñar una estrategia para la gestión de las emociones que integre el manejo del estrés del talento humano de la Alcaldía de Aguadas Caldas.

### **5.2. Objetivos específicos:**

Diagnosticar la situación actual en cuanto al manejo de las emociones y los niveles de estrés de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Aguadas Caldas.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral del talento humano de la Alcaldía Municipal de Aguadas Caldas

Proponer una estrategia para la gestión de las emociones que busque impactar positivamente el estrés laboral del talento humano de la Alcaldía Municipal de Aguadas Caldas.

## 6. Marco teórico

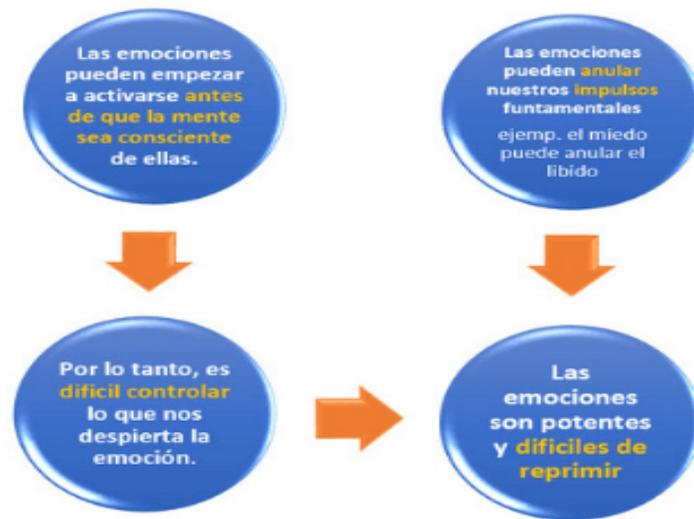
*"El que conoce lo exterior es erudito, el que conoce a sí mismo es sabio, el que conquista a los demás es poderoso, y el que conquista a sí mismo es invencible"*

(Lao-Tsé)

Las diferentes maneras como el ser humano actúa o se comporta en determinadas situaciones de la vida están muy relacionadas con la expresión de su pensamiento, los sentimientos y las emociones que son el fundamento de las actitudes y reacciones ante las vivencias y las experiencias diarias.

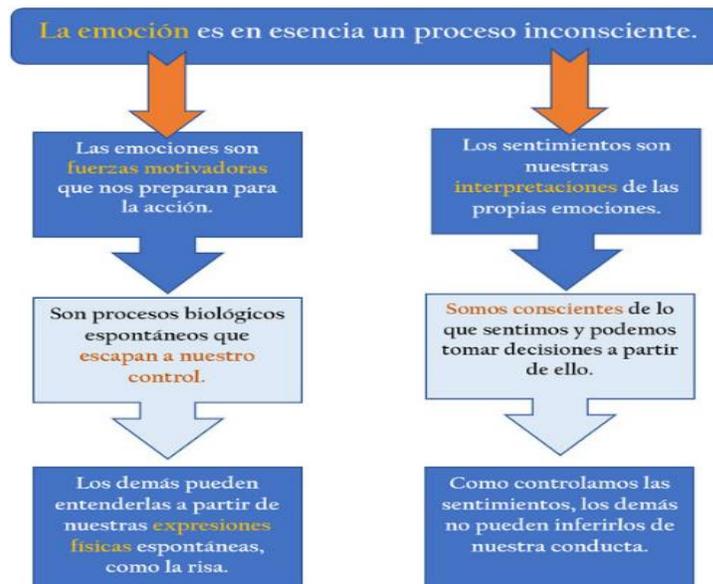
Los pensamientos son facultades, acciones, ideas y representaciones mentales de las diferentes vivencias, experiencias, saberes... es una capacidad de construir ideas y conceptos y de establecer relaciones entre ellas. El ser humano usa su pensamiento para construir y deconstruir toda su vida y existencia desde lo que vive y piensa; el pensamiento se refleja en el lenguaje, va configurando el propio lenguaje. Los sentimientos, se interpretan como actitudes conscientes, es decir, un sentimiento puede llevar a tomar una decisión.

La emoción es el sentimiento que se manifiesta con el cuerpo, como la rabia, enojo, tristeza, son procesos inconscientes e incontrolables, surgen de manera espontánea; según el biólogo Humberto Maturana, (1992, p. 24). "una emoción se transforma en sentimiento en la medida que uno toma consciencia de ella, por tanto, se da cuando se etiqueta una emoción de manera subconsciente y se emite un juicio acerca de ella"; los sentimientos derivan del pensamiento y el pensamiento precede al sentimiento; las reacciones ante las situaciones negativas externas provocan diferentes emociones de tipo físico y fisiológico (enfermedades).



<https://www.manuelescudero.com/wp-content/uploads/2019/06/que-son-las-emociones.png>

Maturana (1996) realiza una distinción entre emoción y sentimiento; las emociones no se expresan, sino que se viven; por tanto, lo que se expresa es el sentir o sentimiento. El sentimiento es la apreciación que se hace sobre cómo está otro o como estamos nosotros en relación con el emocionar, es decir, cómo nos encontramos en un dominio de acción o ámbito relacional. Desde su perspectiva, el sentimiento supone el lenguaje, puesto que este surge de la reflexión que se hace sobre el emocionar del otro o de uno mismo; en cambio, la existencia de las emociones no necesita del lenguaje.



<https://www.manuelescudero.com/wp-content/uploads/2019/06/que-es-una-emocion.png>

Los pensamientos y emociones son la base del comportamiento humano, ciertas ideas y pensamientos se ven reflejadas en las acciones; los procesos cognitivos son la suma de los mecanismos que utilizan los seres humanos para incorporar conocimientos: memoria, inteligencia, pensamiento, atención o lenguaje forman parte de este proceso. Emociones y proceso cognitivo están íntimamente ligados en una doble dirección ya que un estado emocional negativo puede influir en el proceso cognitivo y al revés, una errónea interpretación de una situación puede acarrear emociones negativas.

Realizando un análisis etimológico, el término inteligencia proviene del latín *intelligentia*, que a su vez deriva de *intelligere*. Esta es una palabra compuesta por otros dos términos: *intus* (entre) y *legere* (elegir). Por lo tanto, el origen etimológico del concepto de inteligencia se refiere a quién sabe elegir: La inteligencia permite seleccionar las alternativas más convenientes para la resolución de un problema. Según lo descrito, un individuo es inteligente cuando es capaz de elegir la mejor opción entre las posibilidades que hay disponibles para resolver un problema. (Portal educativo argentino)

El término “Inteligencia Emocional” fue introducido por primera vez por los investigadores Mayer y Salovey (1990) a partir de lo investigado por Gardner en cuanto a su

teoría de las Inteligencias Múltiples. Salovey y Mayer la definieron como: “la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas”. Olvera, Domínguez, & Cruz (2002).

Para potenciar la inteligencia se requiere de la voluntad, el orden, la constancia, motivación y capacidad de observación. Gardner (1993) define la inteligencia como la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas; esta se convierte en una habilidad que se puede desarrollar, no niega la existencia de un componente genético dentro de la misma, pero sostiene que esas potencialidades se van a desarrollar de una u otra manera dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas, la educación recibida; esta categoría contiene la inteligencia emocional, aquella que permite la relación emocional con los demás y con el entorno.

Según Gardner, el ser humano posee diferentes inteligencias y cada una se puede desarrollar a través de los años con disciplina y entrenamiento constante. De acuerdo a lo señalado por Gardner en su Teoría de las Inteligencias Múltiples, todos somos inteligentes de muchas y diferentes maneras.

Sin embargo, fue a raíz de la publicación en 1995 del libro de Daniel Goleman, "La inteligencia emocional" cuando el término ganó fuerza y se le empezó a prestar mayor atención en los medios de comunicación y particularmente en el mundo empresarial. Para Goleman (1995) la Inteligencia Emocional se refiere a “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”. Esta capacidad engloba cinco capacidades: Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales” las cuales se describirán más adelante.

Hoy en día, las emociones han despertado mucho interés en el mundo, ya que Goleman cambia radicalmente la importancia que tiene el manejo emocional en el éxito laboral, por lo que Goleman se encargó de demostrar que es lo emocional y no solamente lo intelectual lo que define realmente el rendimiento y resultados de las personas en sus trabajos.

Para Fernández y Extremera (2009) mencionan que: “la gestión inteligente de nuestras emociones y la felicidad van unidas en muchos asuntos de la vida cotidiana y sus relaciones e interacciones parecen el mismo camino, a veces de ida y otras de vuelta”. Existen diferentes modelos teóricos en el estudio de la IE, tomando como base, bien sea al individuo o a la organización:

**Modelo Reuven Bar-On:** Comprende un conjunto de habilidades emocionales y sociales para relacionarnos con otras personas. Se conforma por cinco dimensiones (Ramos, Enríquez & Recondo, 2012, p. 35):

- Intrapersonal: habilidades para conocer y comprender nuestros propios sentimientos y expresarlos de forma no destructiva. Como el autoconcepto, autoconciencia emocional, asertividad, independencia, y autoactualización.
- Interpersonal: actividades para conocer y comprender los sentimientos de los demás, con relaciones satisfactorias como la empatía, responsabilidad social y solución de problemas.
- Adaptación: manejar, conocer la realidad, ser flexible y cambiar y resolver los problemas.
- Manejo del estrés, entrenamiento en estrés y controlar las emociones.
- Humor, sentir y expresar pensamientos positivos y automotivación.

Este modelo tiene su aplicación en diferentes ámbitos como puede ser el laboral y puede ser útil para predecir la adaptación de una persona al medio.

**Modelo Salovey y Mayer:** El modelo de cuatro fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad concibe a la inteligencia emocional como una inteligencia per se relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Esta perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar (controlar y regular) las emociones Salvador (2010). Para Salovey y Mayer (1997) citado por Sosa (2008) se establecen las

siguientes habilidades implicadas en la inteligencia emocional: Percepción, valoración y expresión de las emociones, facilitación emocional del pensamiento, comprensión de la información emocional y regulación emocional.

**Modelo Goleman:** Goleman (1995) ofrece un modelo de evaluación de las potencialidades o fortalezas y sus correspondientes límites, enfocando la información hacia las competencias. Esta herramienta cubre el espectro total de las competencias emocionales que principalmente están presentes en el desempeño profesional a partir de proporcionar un factor general de inteligencia emocional. Este modelo está constituido por las siguientes competencias que son descritas por Sosa (2008):

- **Autoconocimiento:** Conciencia de uno mismo y de nuestros estados internos, recursos e intuiciones. Conciencia emocional, es decir, reconocer las propias emociones y sus efectos.
- **Autocontrol:** Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. Este aspecto implica tener integridad, adaptabilidad y capacidad de innovación.
- **Automotivación:** Manejo de las tendencias emocionales que guían y facilitan el logro de nuestros objetivos. Motivación de logro: esforzarse por mejorar y crecer interiormente. Compromiso. Optimismo.
- **Empatía:** Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Implica darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás. Conciencia política. Orientación hacia el servicio.
- **Habilidades Sociales:** Capacidad para inducir respuestas deseables en los otros. Saber dar y recibir información, afectiva y efectivamente. Capacidad de colaboración, cooperación, sinergia y liderazgo.

Goleman (1998), plantea claramente en su definición sobre la inteligencia emocional, el cual cita que es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para motivarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”. Nava

(2006), recalca un concepto vanguardista más enfocado a la organización, definiendo la inteligencia emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Por lo anterior, la gerencia además de ser eje central en la organización debe descubrir las necesidades emocionales y procurar potencializarlas para lograr un mejor desempeño y mayor productividad.

Extremera y Fernández-Berrocal (2004) sostienen que el desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional posee un carácter preventivo frente a las emociones negativas “[...] la capacidad para razonar sobre nuestras emociones, percibir las y comprenderlas, como habilidad intrínseca del ser humano, implica, en último término, el desarrollo de procesos de regulación emocional que ayudarían a moderar y prevenir los efectos negativos del estrés a los que se está expuesto diariamente”.



<https://www.manuelescudero.com/wp-content/uploads/2019/06/procesar-positivo.png>

Goleman, por su parte, también hace referencia a esta situación, señalando: “[...] un grupo numeroso se encuentra atascado en un estado que los neurobiólogos denominan

‘desgaste’, en el que la tensión constante sobrecarga su sistema nervioso con un gran caudal de cortisol y adrenalina. En lugar de fijar la atención en el trabajo, la dirigen a sus preocupaciones. Este agotamiento emocional puede conducir a la frustración y la apatía” la falta de optimismo, obstaculiza seguir construyendo el propio cerebro y tener una mente saludable, el optimismo debe nacer de cada persona, es una actitud, una decisión que posibilita grandes planes y grandes proyectos de vida.

### **Estrés**

Desde la comprensión de Ortega Villalobos (1999), indica que hace más de medio siglo, el húngaro Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”

Es decir que es evidente que lo que afecta a la persona de manera negativa o positiva se refleja o se somatiza en el interior de la persona, cuando el impacto es negativo se genera en la persona acciones, comportamiento, sentimientos y emociones que desembocan en afectación del desempeño laboral y en las relaciones que se ven mermadas por los niveles de estrés por los que se pueda estar atravesando

En la perspectiva de Melgosa (1997), define el estrés como “La reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes”.

Para reducir los agentes estresores es necesario hacer un proceso de confrontación y reconocimiento de los mismos para iniciar tareas tendientes a la reducción de la afectación que se ha generado en el organismo, que indudablemente merma la calidad de la salud de la persona, la disposición para el cumplimiento de tareas y el proceso armonioso de las relaciones interpersonales.

Selye (1950), indica que hay un síndrome general de habituarse en el cuerpo mostrándose en las siguientes fases:

- Fase de reacción de alarma: Ante la aprehensión de una opcional posición de estrés, el ser inicia una escala de exasperaciones de precepto anatómico (pequeñez de hocica, niñas tuberosas, sudoración, agitación muscular, taquicardia, entre otros)
- Fase de resistencia: esta fase se conforma por un conjunto de engolosinamientos orgánicos, cognitivos, emocionales de la cual estos estímulos están sometidos a enfrentar una de las etapas de sufrimiento de la manera más leve, ya que esto va alcanzar un nivel de resistencia frente a un suceso de estrés.
- Fase de agotamiento: Si la etapa de intransigencia no tiene éxito y los medios de transformación no son capaces, se llega a la etapa de cansancio donde lo psicológico y social, se transforman crónicos e irreversibles, lo que puede causar una indisposición o la muerte.

Ante lo expuesto podemos decir que las fases del estrés son las manifestaciones de la persona ante el estado de estrés en que se encuentre.

En cuanto al término de estrés laboral, según el autor López (2012) se define como respuesta psicológica y física que se da cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del colaborador. Esta es una condición relacionada con la supervivencia actual, las responsabilidades, los requisitos, las necesidades, la prisa para cumplir con los retrasos, los objetivos y las tareas, la falta de recursos, la probabilidad de que otras personas causen estrés. Es difícil vivir con tantos requisitos y mayor incertidumbre para cumplirlos, algunos logran un buen uso y evitan o evitan consecuencias (Chiavenato, 2009, p. 63).

Así mismo, La OIT (2016) reconoce que: El estrés relacionado con el trabajo se convierte en un modelo de reacción que surge cuando los empleados prueban los requisitos

profesionales que no están relacionados con sus conocimientos, habilidades o habilidades y su capacidad para lidiar con ellos. (p.10).

Según Fernández (2015), sentirse incapaz de hacer frente a una situación en el lugar de trabajo provoca un estado de mayor excitación y ansiedad que, si continúa durante mucho tiempo, puede tener efectos físicos y psicológicos dañinos. El estrés laboral se refiere al desequilibrio entre las demandas internas y externas que enfrentan las personas debido a su incapacidad para controlar los recursos y el contexto individuales.

En resumen, podemos dar la definición que el estrés laboral son las reacciones físicas, psicológicas y sociales que se dan en un ambiente laboral, a causa de las exigencias, habilidades y conocimiento que no son del alcance de los trabajadores, volviéndolo así más vulnerable.

Es por ello que hoy día empieza a ser necesario la gestión de emociones para estar preparados en situaciones como estrés, emergencias que puedan surgir, conflictos... En un contexto laboral-organizacional, la manera en la que los individuos perciben las situaciones y los acontecimientos estresantes influye en el desempeño en el puesto de trabajo. Cuando la situación estresante es percibida y valorada de forma positiva, como un reto, un desafío y una oportunidad de aprendizaje, el resultado es positivo. (Aranda 2021. p 9.). La persona rinde más y hace una valoración favorable del acontecimiento. “A lo anterior se denomina eustrés. Sin embargo, cuando esas situaciones son percibidas desde el miedo y el agobio, da lugar al distrés. Por ello, saber cómo convertir las situaciones estresantes en algo productivo, hace que también la calidad de vida mejore en general. En este sentido, la relación entre IE y el estrés laboral se basaría en la suposición de que las emociones negativas son el resultado de alguna relación disfuncional entre el individuo y el entorno.” Blog Psiquiatra Zaragoza, eustrés y distrés (2018).

## 7. Metodología

Para lograr identificar, reconocer y elaborar un diagnóstico en cuanto al manejo de las emociones y los niveles de estrés de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Aguadas Caldas, la relación entre estos aspectos y dando respuesta a los objetivos planteados en el presente proyecto de aplicación, se desarrolló la metodología Descriptiva-Cualitativa-Relacional, ya que se utilizaron instrumentos estructurados para la recolección de información puesto que este tipo de metodología explora las relaciones sociales y describe la realidad como la experimentan los participantes y el significado que le dan a sus relaciones con el entorno.

En primera instancia, se socializó la intención del proyecto de aplicación con el alcalde Municipal y la secretaría administrativa quien hace las veces de jefe de personal, conjuntamente se seleccionaron las secretarías participantes, contando con el aval y la autorización para el desarrollo de las actividades propuestas. Después de ello, se visitó cada una de las Secretarías seleccionadas por mayor proporción de trabajo, interacción con los usuarios y dificultades intra e inter personales, las cuales son:

- Secretaría de salud
- Secretaría de obras públicas
- Secretaría administrativa
- Secretaría de hacienda
- Secretaría de educación
- Secretaría de gobierno
- Desarrollo comunitario

Los participantes del trabajo fueron 40 funcionarios entre jefes de despacho, profesionales, técnicos, auxiliares y operarios, de diversas edades y género, quienes resolvieron honestamente los instrumentos brindados: Cuestionario de datos generales, estrés e inteligencia emocional. Posterior a ello, se analizaron los resultados y se contrastó la la información en una matriz, determinando la relación entre la inteligencia emocional y el estrés del talento humano. Después, se procedió a elaborar la estrategia orientada a lograr

una mejor comprensión de los procesos de desarrollo de la inteligencia emocional y su impacto en el manejo del estrés en el talento humano de la Alcaldía.

## **Instrumentos**

### **Cuestionario de datos generales**

Instrumento que recoge datos sociodemográficos y laborales con 12 preguntas de respuesta alternativa a opciones cerrada que dan lugar a: Nombre, sexo, edad, estado civil, nivel de estudio, ocupación o profesión, personas que dependen económicamente, dependencia donde labora, tiempo que lleva laborando, nombre del cargo, tipo de cargo y tipo de contrato.

### **Cuestionario para la evaluación del estrés**

La técnica empleada para la variable estrés, fue el cuestionario de evaluación del estrés-tercera versión, el cual es confiable y tiene validez comprobada en varios estudios. Así, en el ámbito nacional, tiene una adaptación y validación de una población con una muestra de 4.521 sujetos, según lo expuesto por García Méndez (2000), citado por (Colombia. Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 41). Dicho instrumento cuenta con tres versiones que fueron desarrolladas en 1996, 2005 y 2010 respectivamente. La primera de ellas, fue desarrollada para el Ministerio de Trabajo, por la Pontificia Universidad Javeriana, la segunda, fue una adaptación y validación de la primera, elaborada por Gloria Villalobos y la tercera, consistió en una “revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010” (Colombia. Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 370).

El Cuestionario para evaluar el estrés, es un instrumento que califica síntomas que revelan presencia del estrés, se ubican en cuatro categorías de acuerdo al tipo de síntomas de estrés; de tipo fisiológico, del comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales (Colombia. Ministerio de la Protección Social, 2010).

Categorías	Cantidad de ítems
<b>Síntomas fisiológicos</b>	8
<b>Síntomas de comportamiento social</b>	4
<b>Síntomas intelectuales y laborales</b>	10
<b>Síntomas psicoemocionales</b>	9
<b>Total</b>	31

Este cuestionario fue validado en Colombia; cada posible síntoma de estrés tiene particulares interpretaciones que se reseñan a continuación:

**Muy bajo:** Tiende a desaparecer el síntoma de estrés, no requiere interpretaciones o el desarrollo de alguna actividad, a diferencia que sean actividades programadas por los diferentes programas de prevención en la salud.

**Bajo:** Indica frecuencia baja de síntomas de estrés y por tanto poca afectación del estado general de salud. Es conveniente que se desarrollen actividades de intervención, con el fin de mantener los síntomas en baja frecuencia.

**Medio:** Los síntomas diagnostican estrés moderado. Presentación frecuente de los síntomas, los cuales requieren ser observados para prevenir efectos que perjudiquen la salud. Se recomienda identificar los factores intra y extralaborales que se relacionen con los efectos identificados.

**Alto:** Los síntomas aumentan con frecuencia y son críticos, requieren intervención en el marco del sistema de vigilancia epidemiológica. Es de gran importancia identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que puedan existir intra y extralaboral y que tengan alguna relación con los efectos que se han identificado.

**Muy alto:** Una cantidad de síntomas que se presentan frecuentemente de presentación indica un estrés severo que perjudica la salud. Requiere ser intervenido inmediatamente e identificar todos los factores que pueden ser generadores de acuerdo al contexto intra y extralaboral, relacionados con los efectos que se han identificado.

### Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	Puntaje total transformado
	Jefes profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
<b>Muy bajo</b>	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
<b>Bajo</b>	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
<b>Medio</b>	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
<b>Alto</b>	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
<b>Muy alto</b>	25,1 a 100	23,5 a 100

### Cuestionario para la evaluación de la inteligencia emocional

El instrumento que se utilizó para la variable inteligencia emocional fue el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) adaptación de Fernández - Berrocal, P. Extremera y Ramos N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995). Esta herramienta de IE mide 3 dimensiones:

**Atención:** Soy capaz de atender a los sentimientos de forma adecuada.

**Claridad:** Comprendo bien mis estados emocionales.

**Reparación:** Soy capaz de regular los estados emocionales de forma adecuada

Se compone de 24 preguntas para el cálculo de la IE, y en cada pregunta se usa un rango de medida del 1 al 5 que significa lo siguiente: 1: Nada de acuerdo 2: Algo de acuerdo 3: Bastante de acuerdo 4: Muy de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo.

Para obtener una puntuación en los tres factores de la inteligencia emocional, se suma los ítems del 1 al 8 para hallar la puntuación del factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones.

A continuación, se presenta una tabla a modo de ejemplo para ilustrar cómo se interpretan las puntuaciones.

### Dimensiones de la Inteligencia Emocional

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Total ítems</b>
<b>Atención Emocional</b>	1 al 8	8
<b>Claridad emocional</b>	9 al 16	8
<b>Reparación emocional</b>	17 al 24	8

La evaluación de las distintas dimensiones se establece en base a la puntuación conseguida en la suma total de los ítems vinculados a cada dimensión. Cuenta con tablas diferenciadas para obtener puntuaciones típicas de hombre y mujer.

### Atención

<b>Puntuaciones</b> Hombres	<b>Puntuaciones</b> Mujeres
Debe mejorar su atención: presta poca atención <21	Debe mejorar su atención: presta poca atención <24
Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención >33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención >36

**Claridad**

<b>Puntuaciones</b> Hombres	<b>Puntuaciones</b> Mujeres
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

**Reparación**

<b>Puntuaciones</b> Hombres	<b>Puntuaciones</b> Mujeres
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

El cuestionario TMMS-24 es una herramienta útil para obtener las puntuaciones de los aspectos emocionales y afectivos del ser humano. Este cuestionario es una medida de autoinforme según el modelo de Salovey y Mayer (1990, 1995) y a su vez, una de las primeras herramientas y la más utilizada para evaluar las habilidades de IE. (Extremera & Fernández-Berrocal, 2005). En este sentido, es un instrumento de utilidad para la evaluación de procesos reflexivos de las emociones.

Las tres medidas han logrado las cualidades de calidad inquebrantable a través del Alpha of Cronbach, adecuada (0,80 para la consideración de los sentimientos, 0,70 para la claridad apasionada y 0,71 reparación de los sentimientos). Se realizó la estimación para cada medición y en general, se utilizó la receta de Mayer y Salovey y se adquirieron las últimas cualidades: Mal desarrollado (24-55), Promedio desarrollo (56-88), y Buen desarrollado (89-120).

### **Tabla de relación**

Para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés del talento humano de la Alcaldía Municipal de Aguadas Caldas, se realizó un procesamiento de la información recolectada con la que se construyó una base de datos con los resultados de los instrumentos aplicados: Cuestionario de datos generales, cuestionario para la evaluación del estrés y el Trait Meta-Mood Scale para la inteligencia emocional y se construyó la tabla considerando los resultados por funcionario de las dos variables en estudio para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés.

Esta tabla tiene el objetivo de representar en un resumen, la relación entre las variables categóricas, ordenar la información recolectada de los datos que se encuentran divididos de forma bidimensional, esto significa que se relaciona con dos factores cualitativos, en conclusión, analizar si hay una relación entre las variables cualitativas, ya sean dependientes o independientes.

Esta matriz puede ser denominada como una tabla de referencia cruzada, la cual es útil como una herramienta básica para analizar la relación entre dos variables, las mencionadas anteriormente. Al observar la distribución de una variable en las categorías de la otra, podemos obtener una visión preliminar de la asociación entre las variables. La tabla cruzada de variables se realizó en Microsoft Excel y para mayor claridad se agruparon los datos por colores.

### **Estrategia “Sanamente”**

Una vez desarrollados, los pasos anteriores, se procedió a elaborar la estrategia orientada a la gestión de las emociones que busque impactar positivamente el estrés laboral del talento humano de la Alcaldía Municipal de Aguadas Caldas. Para ello, se propone, incluir en el Plan de Intervenciones Colectivas, la estrategia “Sanamente” con su respectivo anexo técnico, donde se describe paso a paso las actividades a desarrollar.

El Plan de Intervenciones Colectivas-PIC, entendido como el conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos de la salud, prevención de la enfermedad, vigilancia en salud pública y control de factores de riesgo definidos en la resolución 518 de 2015, es el que se orienta a la salud pública y es el que tiene mayor peso en acciones de promoción de la salud, pues todas sus acciones de promoción de la salud y de prevención de la enfermedad van dirigidas a cubrir toda la población. Comprende, por tanto, entre otras, las acciones de promover la cultura de la salud, crear condiciones ambientales saludables en la familia, la escuela, el trabajo y la población en general.

El PIC es formulado por la Secretaría de Salud de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social en respuesta a las características socioculturales específicas de la población, para ello se elabora un análisis de situación en salud- ASIS y de allí se priorizan las problemáticas a intervenir en sus diferentes dimensiones. La estrategia “Sanamente” estará enmarcada en la dimensión de salud mental, pues La Organización Mundial de la Salud reconoce que la salud mental no es sólo la ausencia de trastornos mentales y la define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

En este sentido, se adicionará a la dimensión de salud mental, la estrategia “Sanamente” dirigida a los funcionarios de la Alcaldía Municipal en el convenio interadministrativo con la ESE Hospital San José de Aguadas Caldas, quien es la IPS ejecutora del PIC. Para ello, anualmente el Sistema General de Participaciones SGP, dispone

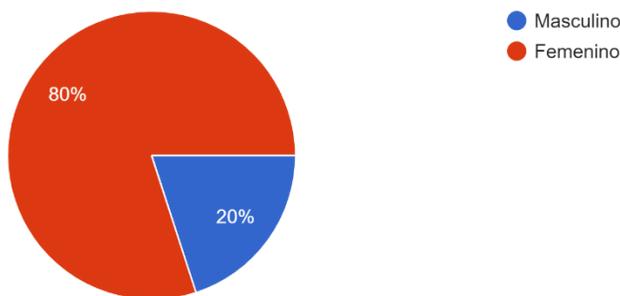
recursos para la ejecución de los programas y estrategias diseñados por la Alcaldía Municipal y contratados con la ESE a través del PIC, lo cual corresponde al 60% de la destinación de recursos apropiados para tal fin.

## 8. Análisis de resultados

En este apartado, se muestran los principales resultados obtenidos de los análisis estadísticos realizados y cuya finalidad es responder al segundo objetivo específico propuesto. De la información recolectada se tienen los siguientes resultados:

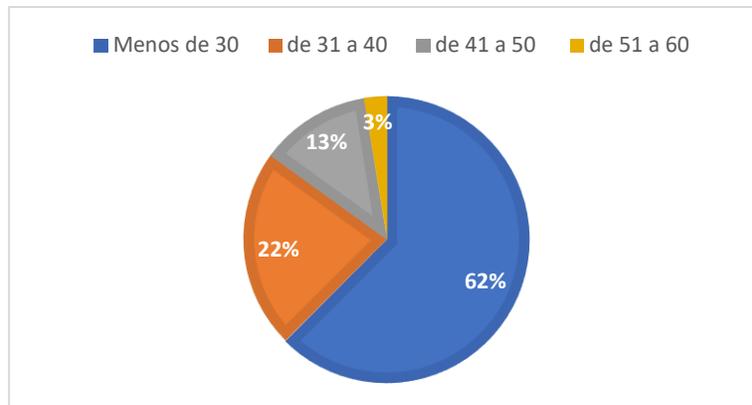
### Variables sociodemográficas y laborales:

#### Género.



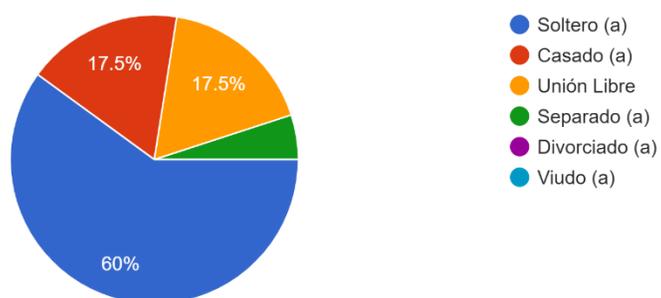
La muestra total de los participantes de acuerdo a la gráfica equivale al 80% correspondiente al género femenino, es decir, 32 mujeres, mientras que el 20% corresponde al género masculino, es decir 8 hombres. Siendo más alta la prevalencia de las mujeres en la organización, no sólo en la muestra, también a nivel general.

## Edad.



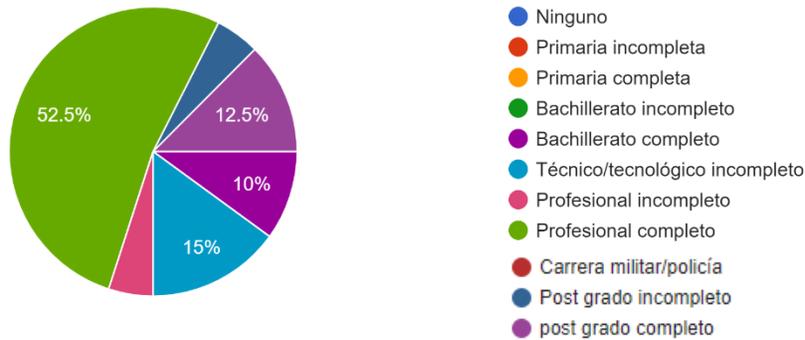
En esta variable se aprecia que el mayor porcentaje con un 62% corresponde a los funcionarios que tienen menos de 30 años de edad, un 22% oscilan de los 31 a los 40 años de edad, un 13% de 41 a 50 años de edad y un 3% equivale a la edad de 51 a 60 años, encontrando una población joven adulta en la organización, aspecto clave para el desarrollo social y productivo del municipio y que representa oportunidades en términos de innovación.

## Estado civil.



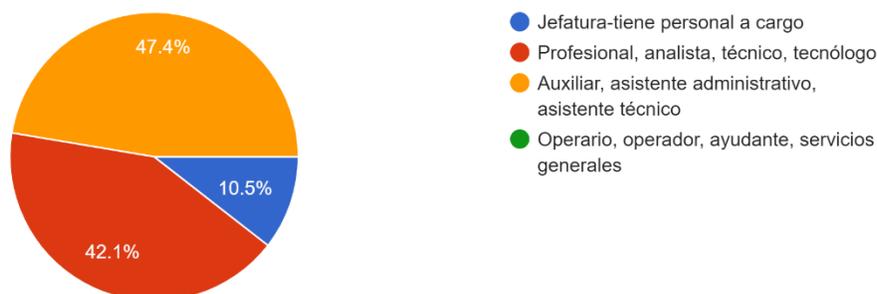
Con respecto a la variable estado civil, un 60% de la población es soltera, el 17,5% está casada, de igual manera otro 17,5% vive en unión libre y el 5% restante se encuentra separada.

### Nivel de estudios.



De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que un 52,5% realizó una carrera profesional completa, encontrando que más de la mitad de la muestra tiene un pregrado universitario, mientras que el 5% corresponde a funcionarios con carrera profesional incompleta. Un 15% de la población tiene un técnico/tecnológico incompleto, 10% bachillerato completo, el 12,5% postgrado completo y el 5% restante corresponde a los funcionarios que tienen un posgrado incompleto o en curso.

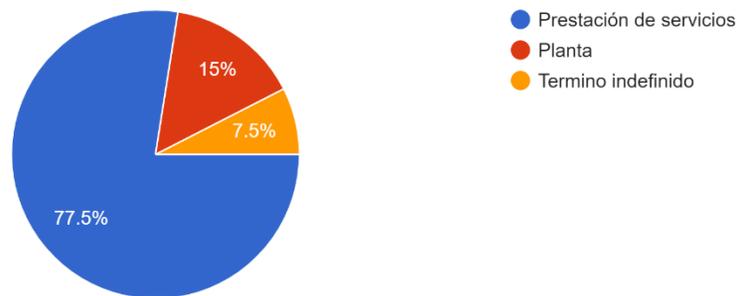
### Tipo de cargo.



Tal como se observa en la gráfica, el cargo de jefatura o con personal a cargo corresponde al 10.5%, el 42,1 equivale a profesionales, analistas, técnicos y tecnólogos y el

47,4% de la población, cumplen funciones de auxiliares, asistentes administrativos o asistentes técnicos.

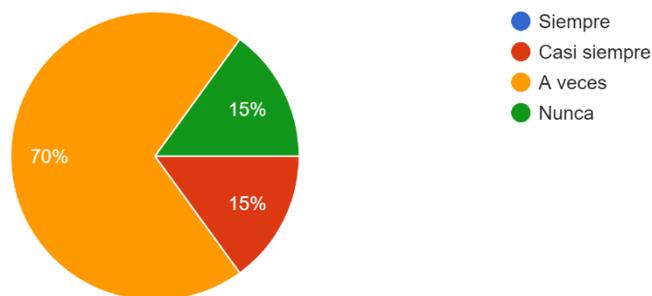
### Tipo de contrato.



Para la variable tipo de contrato, la muestra quedó configurada con el 15% como funcionario de planta, el 7,5% contratado a término indefinido y el 77,5% de los funcionarios por prestación de servicios, el 15% de planta, el 7,5% termino indefinido. Este alto porcentaje de funcionarios por prestación de servicios, es habitual en muchas partes del país y puede considerarse como una fuente de estrés, por la falta de consolidación del puesto de trabajo.

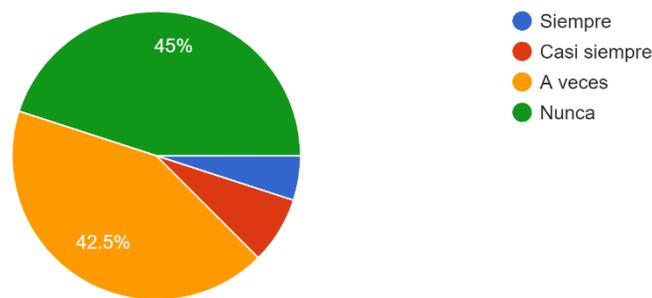
### Cuestionario para la evaluación del estrés

#### 1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.



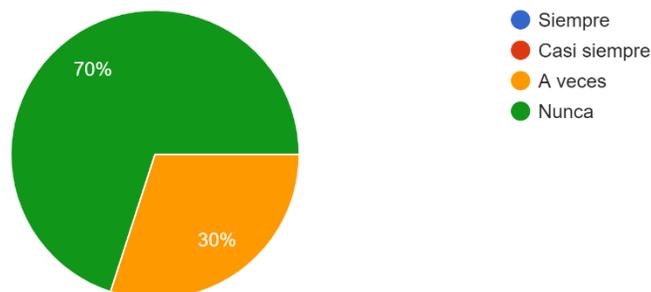
El estrés, la falta de pausas activas, largas horas frente a un escritorio y malas posturas, pueden ocasionar dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, en esta variable podemos observar que el 70% de los funcionarios a veces presentan estos síntomas, siendo un porcentaje considerablemente alto, el 15% casi siempre, y el 15% nunca presentan estas molestias.

## 2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.



En cuanto a los problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, el 45% de los funcionarios nunca ha presentado estas dificultades de salud, el 42% a veces las padece, el 7,5 casi siempre y el 5% restante siempre presenta estas enfermedades digestivas.

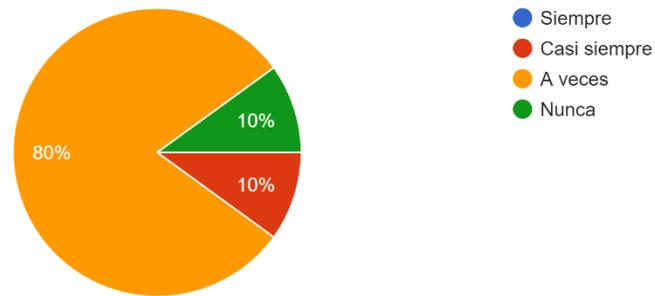
## 3. Problemas respiratorios.



Del total de la muestra el 30% sufre de problemas respiratorios, los cuales, en este caso no están relacionados con la exposición de toxinas en el lugar de trabajo, corresponden

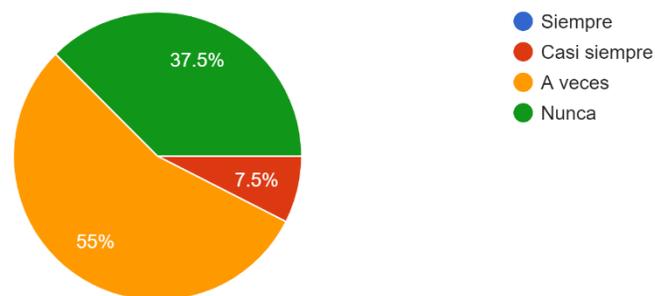
más bien a enfermedades contraídas por condiciones externas y físicas de los funcionarios. El 70% restante nunca ha tenido problemas respiratorios.

#### 4. Dolores de cabeza



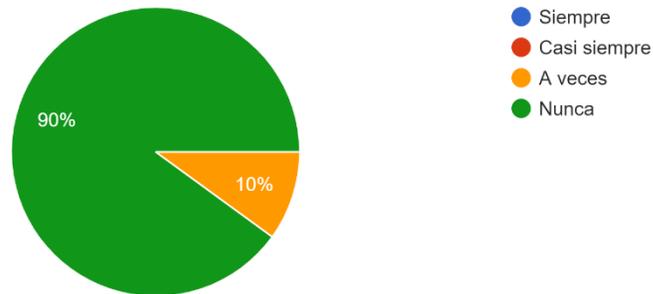
Se puede observar que el 80% de la muestra a veces presenta dolores de cabeza, siendo un porcentaje considerablemente alto, el 10% nunca y de igual forma un 10% casi siempre padece estos dolores, los cuales pueden estar asociados al estrés, mal sueño, mala alimentación, la luz del computador, entre otras.

#### 5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.



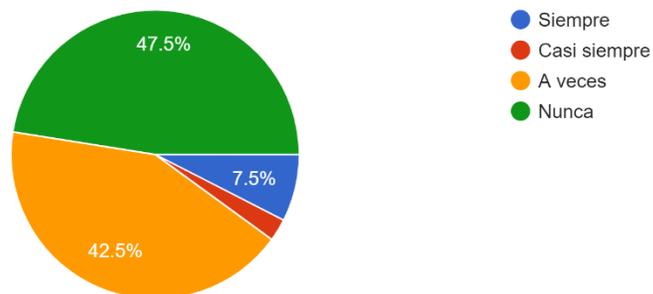
Como se puede observar en la gráfica el 37,5% nunca padecen trastornos del sueño, el 55% a veces padecen este trastorno, siendo más de la mitad de la muestra y el 7,5% restante casi siempre. Esta situación puede afectar la salud y la calidad de vida de las personas, como también en el ambiente laboral, puede afectar el cumplimiento de las actividades.

## 6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.



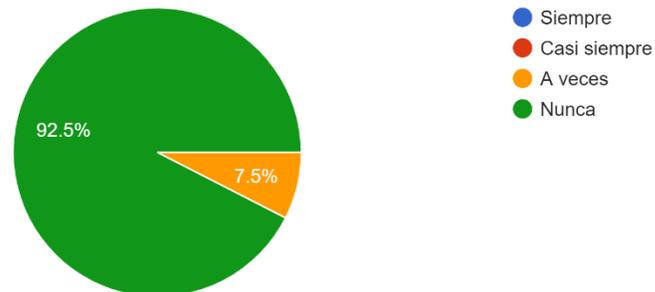
De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica se puede observar que el 90% no presenta palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos, mientras que el 10% a veces. Algunas de las causas pueden estar asociadas a problemas psicosociales por el ambiente en el lugar de trabajo, jornadas prolongadas de trabajo, sedentarismo, presión temporal y problemas frecuentes en el puesto de trabajo y exposición a situaciones estresantes.

## 7. Cambios fuertes del apetito.



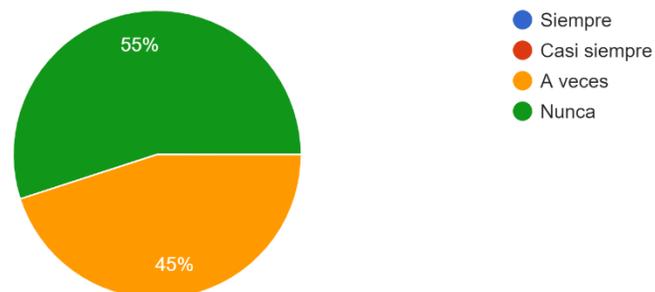
En esta grafica se observa que 47,5% de los funcionarios nunca tienen cambios fuertes del apetito, el 42,5% a veces, el 2,5% casi siempre los presentan y el 7,5% siempre.

8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).



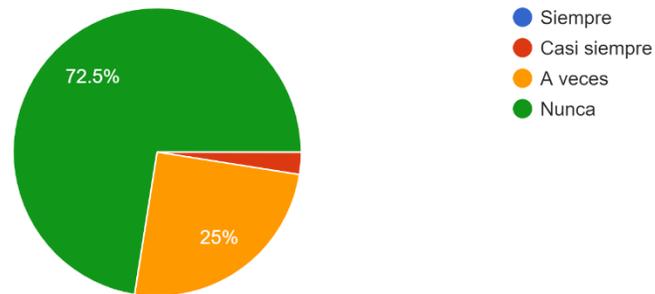
Aunque la mayoría de los participantes manifestaron ser una pregunta incómoda, el 7,5% respondieron que a veces tienen problemas relacionados con la función de los órganos genitales, dado que cuando se tiene que balancear el estrés laboral con los asuntos personales, el deseo sexual se ve disminuido, mientras que un 92,5% contestó que nunca ha tenido estos problemas.

9. Dificultad en las relaciones familiares.



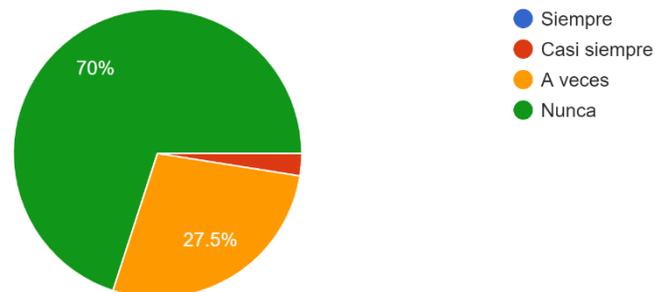
En cuanto a la dificultad en las relaciones familiares, aspecto muy importante al que se suelen enfrentar todas las personas, el 55% respondió que nunca ha tenido dificultades, mientras que un 45% a veces las presenta. Esta situación es recurrente en los funcionarios de la alcaldía, lo cual se ve reflejado en los estados de ánimo y en la realización de las tareas diarias.

#### 10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.



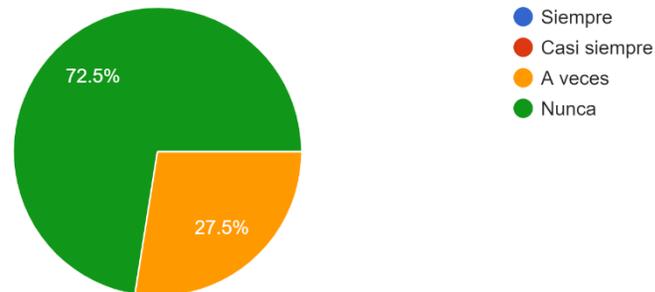
En cuanto a este aspecto, el 72,5% de la muestra respondieron que nunca han tenido esta dificultad, el 25% expone que a veces y un 2,5% correspondiente a una persona de la muestra revela que casi siempre presenta esta dificultad.

#### 11. Dificultad en las relaciones con otras personas.



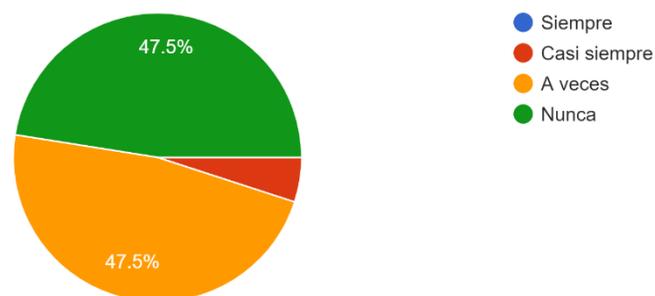
Como se evidencia en la gráfica, el 70% de la muestra nunca han tenido dificultad en las relaciones con otras personas, el 27,5 a veces y el 2,5% casi siempre. Este aspecto puede generar un clima de tensión laboral tanto con compañeros de trabajo, como con usuarios asistentes a la institución.

### 12. Sensación de aislamiento y desinterés.



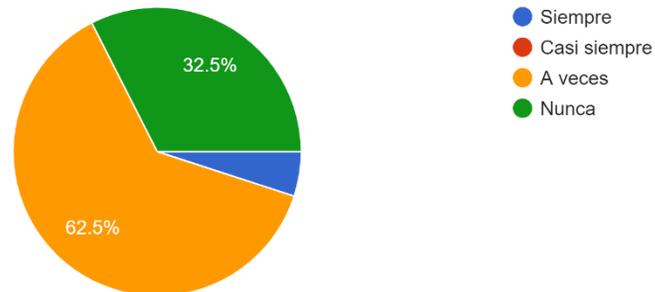
Dentro de la población de la alcaldía municipal, se observa que un 72,5% nunca siente ha sentido sensación de aislamiento y desinterés, mientras que el 27,5% a veces presenta esta sensación. Algunas de las causas pueden estar asociadas a una desmotivación laboral, monotonía, sentirse solo en la ejecución de las actividades, comunicación mal gestionada y problemas económicos o familiares.

### 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.



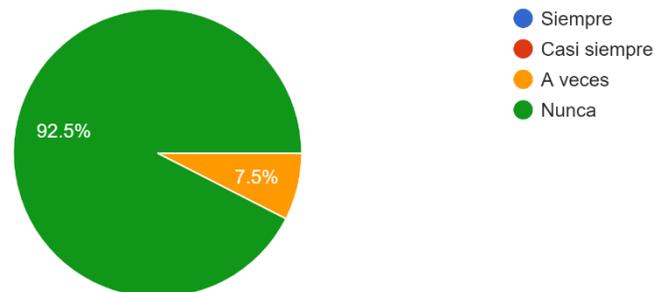
Esta administración se caracteriza por ser exigente y una de las más grandes ejecutoras de procesos a nivel departamental, en este sentido, encontramos que un 47,5% a veces se siente sobrecargada de trabajo, mientras que otro 47,5% siente que nunca tiene sobrecarga de trabajo, por otro lado, un 5% casi siempre padece este sentimiento.

#### 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.



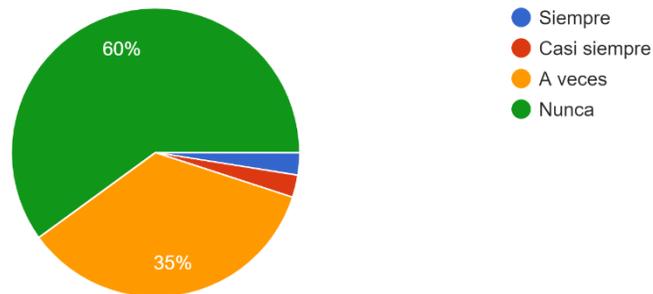
En cuanto a la dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes un 32,5% manifiesta que nunca presenta este problema, el 62,5% a veces y el 5% correspondiente a dos personas manifiesta tener esta dificultad.

#### 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.



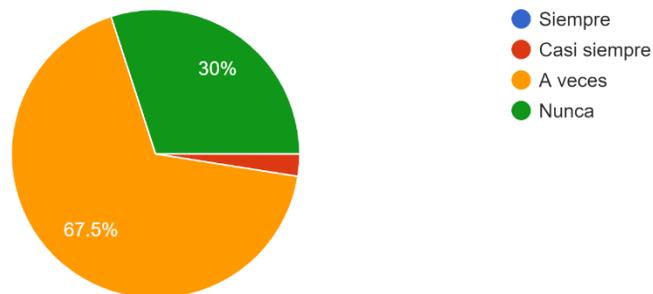
En cuanto al aumento en el número de accidentes de trabajo, el 92,5% nunca lo han presentado y el 7,5 a veces. La administración cuenta con una profesional en seguridad y salud en el trabajo, la cual constantemente se encuentra generando y fomentando buenas prácticas de cuidado en el trabajo.

### 16. Sentimientos de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.



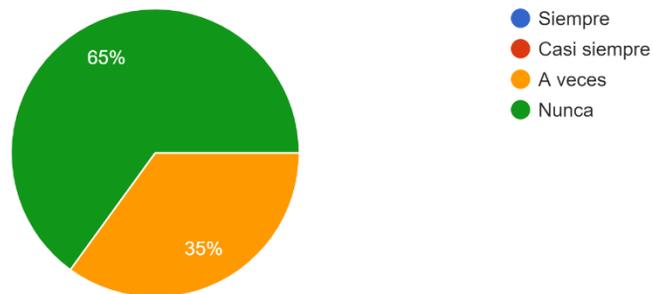
De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el 60% de la muestra nunca ha tenido estos sentimientos, el 35% a veces los presenta, un 2,5% casi siempre y otro 2,5% siempre. Según lo manifestado por los funcionarios, una de las causas puede estar asociadas a laborar en un puesto o ejecutar funciones distintas para las que se preparó.

### 17. Cansancio, tedio o desgano.



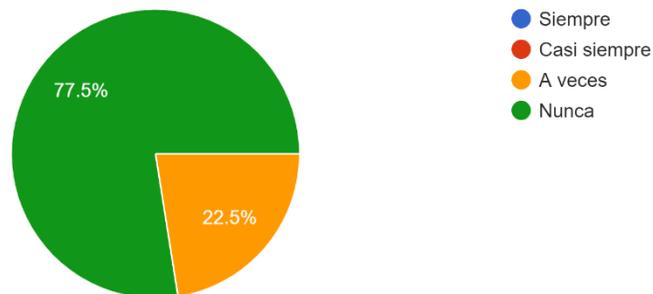
Se puede observar que hay un porcentaje alto correspondiente al 67,5% de la muestra que siente cansancio, tedio o desgano, mientras que un 30% manifiesta que nunca se ha sentido de tal manera, y el 2,5% restante manifiesta sentirse así casi siempre.

### 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.



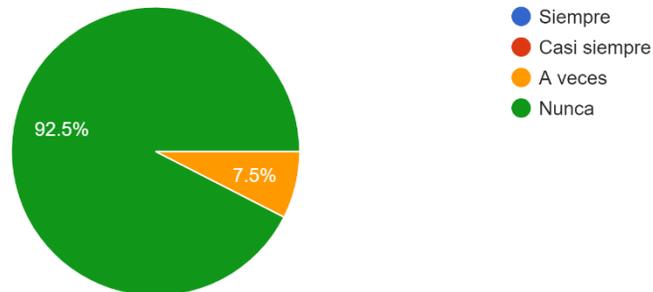
Según la gráfica se evidencia que un 65% de los funcionarios nunca han tenido disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, mientras un 35% manifiesta a veces presentar esa dificultad.

### 19. Deseo de no asistir al trabajo.



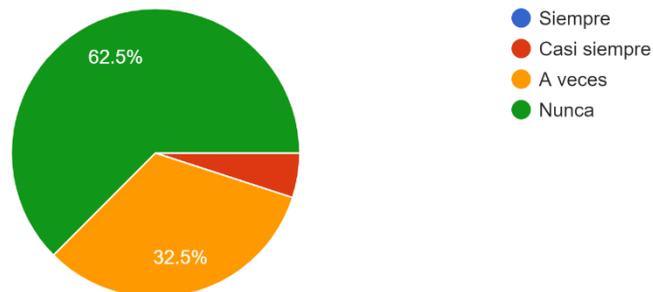
El 22,5% de la muestra manifiesta que a veces siente el deseo de no asistir al trabajo, mientras que el 77,5% nunca tiene este pensamiento.

20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.



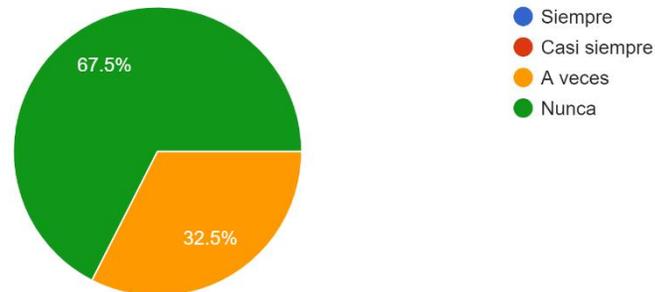
En cuanto al bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, el 92,5% manifiesta nunca sentirse de tal manera, mientras que un 7,5% manifiesta que a veces tienen poco interés con lo que hacen.

21. Dificultad para tomar decisiones.



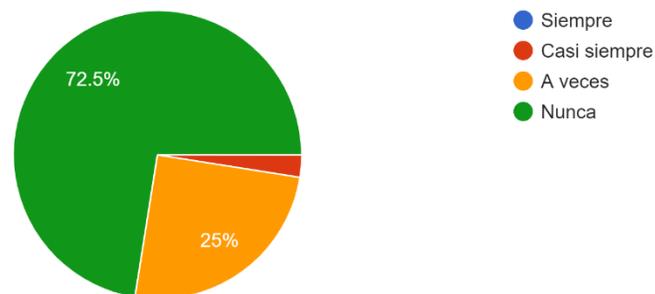
En cuanto a la toma de decisiones, un 62,5% manifiesta que nunca presentan dificultad, un 32,5% manifiesta que a veces y el 5% lo cual corresponde a dos personas, casi siempre tienen dificultad para tomar decisiones.

## 22. Deseo de cambiar de empleo.



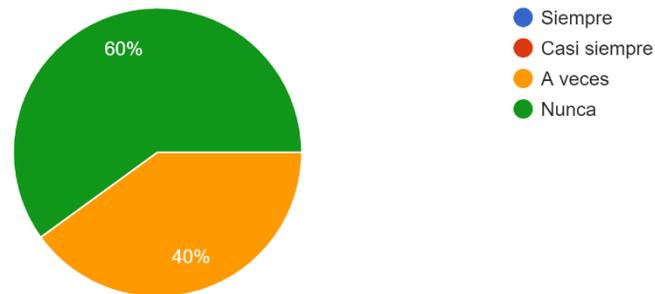
De acuerdo a la gráfica, se observa que un 67,5% nunca ha tenido el deseo de cambiar de empleo, mientras que el 32,5% a veces manifiesta presentar este deseo, una de las causas según mencionadas por los funcionarios, tiene que ver con el ascender laboralmente y ejercer en lo que se prepararon.

## 23. Sentimiento de soledad y miedo.



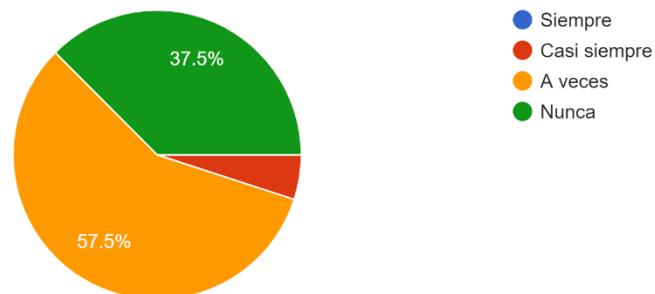
Dentro de la muestra, un 72,5% nunca ha sentido soledad o miedo, el 25% manifiesta que a veces tienen ese sentimiento y el 2,5% lo cual corresponde a una persona, expone que casi siempre siente soledad y miedo.

#### 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.



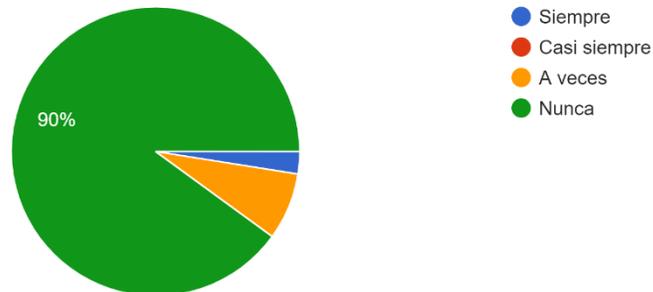
Dentro de la muestra un 60% nunca se sienten irritables o presentan actitudes y pensamientos negativos, mientras que el 40% manifiesta que a veces presenta este sentimiento. Se debe tener en cuenta que todas las oficinas de la alcaldía deben atender las problemáticas de los ciudadanos que en ocasiones llegan groseros y alterados, lo cual irrita a los funcionarios que los debe atender.

#### 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.



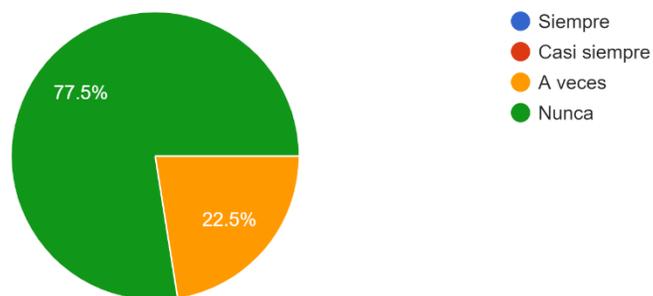
Dentro de la población un 37,5% manifiesta no sentirse angustiado, preocupado o triste, el 57,5% a veces suele sentirse de tal manera y el 5% restante casi siempre. Resultando de este aspecto, un porcentaje considerablemente alto, pues más de la mitad menciona sentirse así.

## 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.



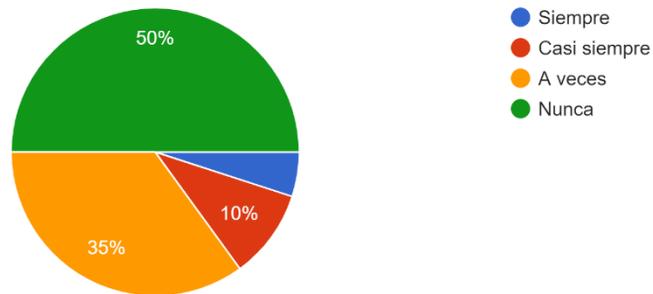
En cuanto al consumo de drogas, el 90% de los funcionarios nunca han recurrido a algún medicamento para aliviar la tensión o los nervios, el 7,5% a veces y el 2,5% restante lo cual corresponde a una persona, menciona siempre acudir a estas maneras de alivianar la tensión y los nervios.

## 27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".



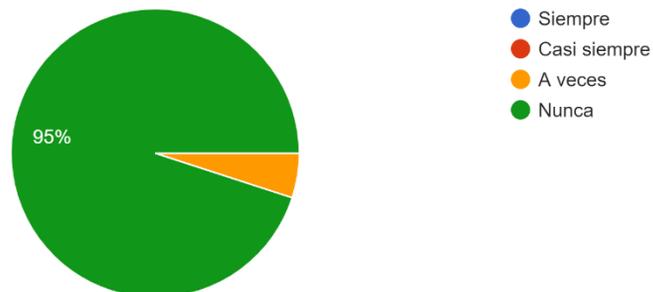
De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el 22,5% de la muestra manifiesta que ha presentado el sentimiento de que no vale nada o no sirve para nada y un 77,5% manifiesta nunca presentar estos sentimientos.

### 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillos.



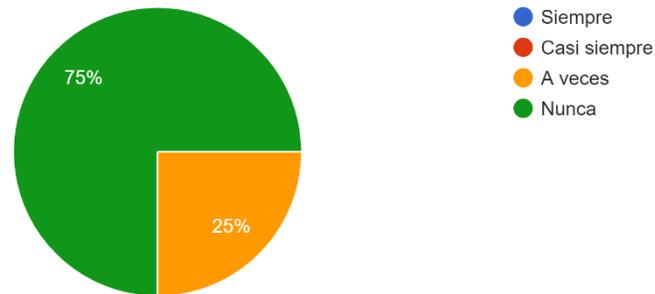
Dentro de la muestra se evidencia que el 35% de los funcionarios a veces consumen bebidas alcohólicas, café o cigarrillos, el 10% casi siempre, el 5% siempre y el 50% restante, siendo la mitad de la muestra, nunca consumen alcohol, café o cigarrillos.

### 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.



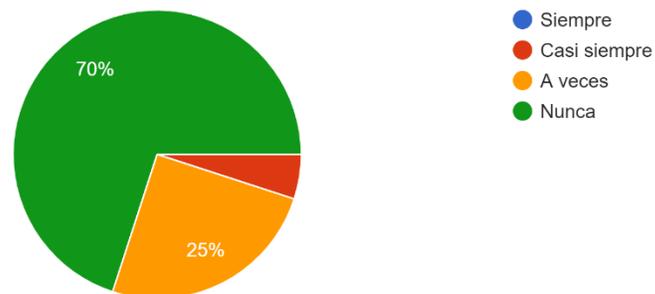
Un 95% de los funcionarios encuestados respondieron que nunca han sentido que están perdiendo la razón, por su lado, el 5% correspondiente a dos personas, mencionan que a veces se suelen sentir de tal forma.

### 30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.



Se puede observar que el 75% de la muestra nunca ha tenido comportamientos rígidos, obstinación o terquedad, mientras que un 25% expresa que a veces tienen estos comportamientos dentro de su cotidianidad.

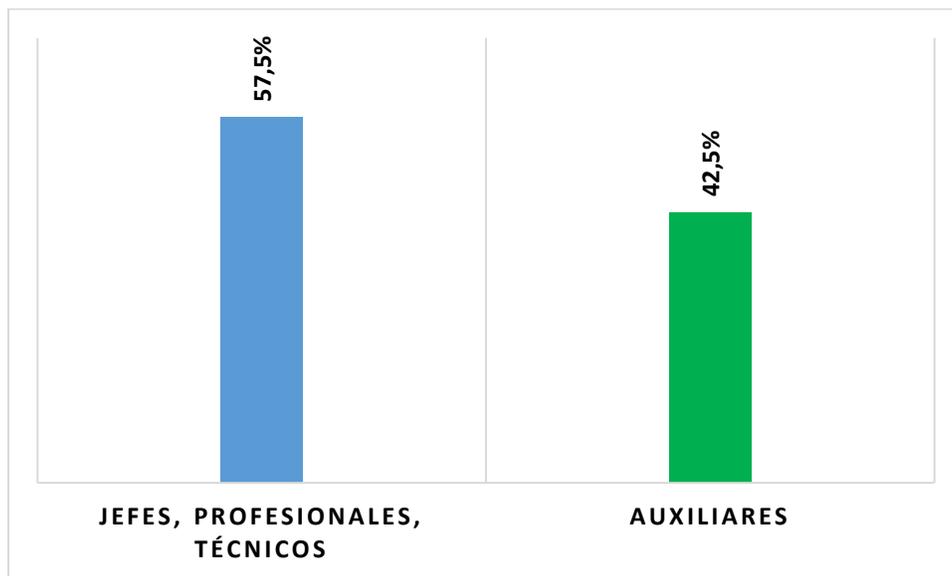
### 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida



En cuanto a la sensación de no poder manejar los problemas de la vida el 70% de la muestra contestó que nunca se ha sentido de tal manera, el 25% a veces y el 5% restante correspondiente a dos personas mencionan que casi siempre presentan esta sensación.

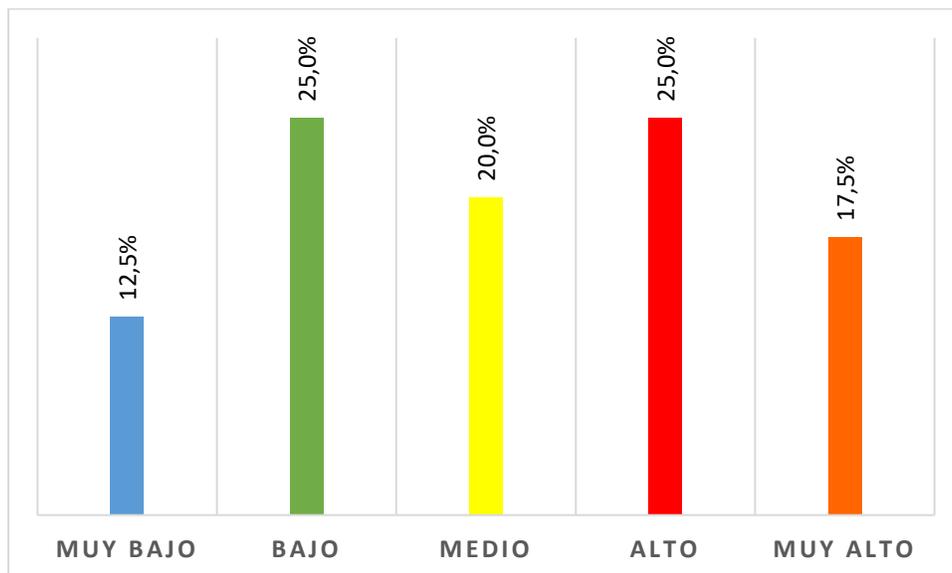
### **Distinción de baremos cuestionario para la evaluación del estrés**

La tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés utiliza dos tipos de baremos según el nivel del cargo que ocupa el trabajador, se divide en jefes, profesionales, técnicos y auxiliares, asistentes administrativos o asistentes técnicos.



Se puede observar que el 57,5% de la muestra corresponde al cargo de jefes, profesionales y técnicos y el 42,5% corresponde al cargo de auxiliares.

### Nivel de estrés general

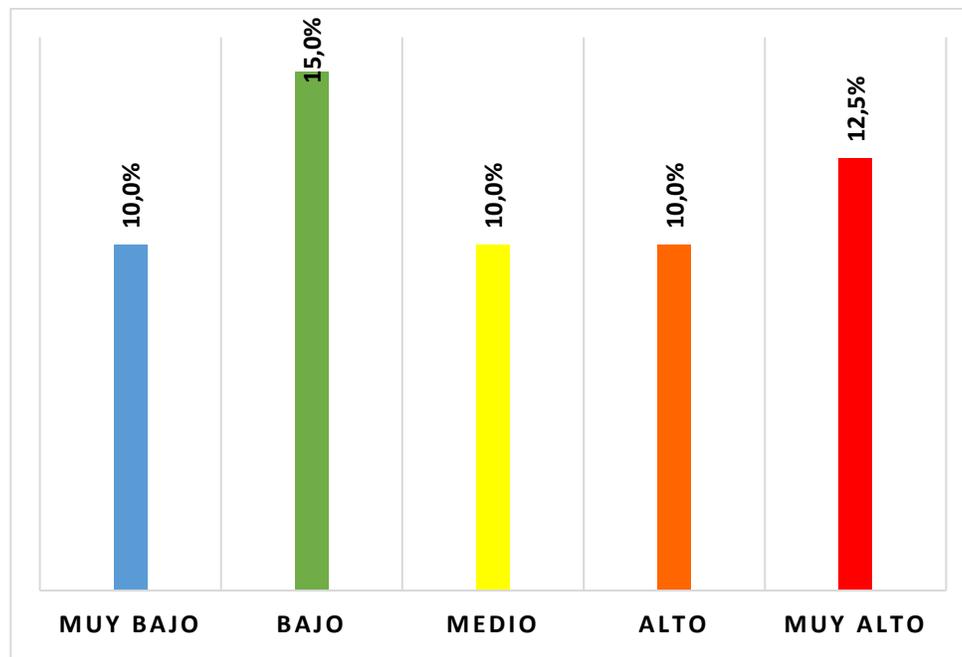


Se evidencia un 50% correspondiente a la mitad de la muestra dividido en un 25% con niveles de estrés alto y el otro 25% con niveles bajos de estrés, seguidamente se observa

un nivel de estrés medio correspondiente al 20%, un 17,5% con niveles de estrés muy alto y tan solo un 12,5% presenta niveles de estrés muy bajos. De tal manera, se identifica, un porcentaje importante con niveles de estrés muy alto y alto, sumando un 42,5% entre los dos niveles de estrés.

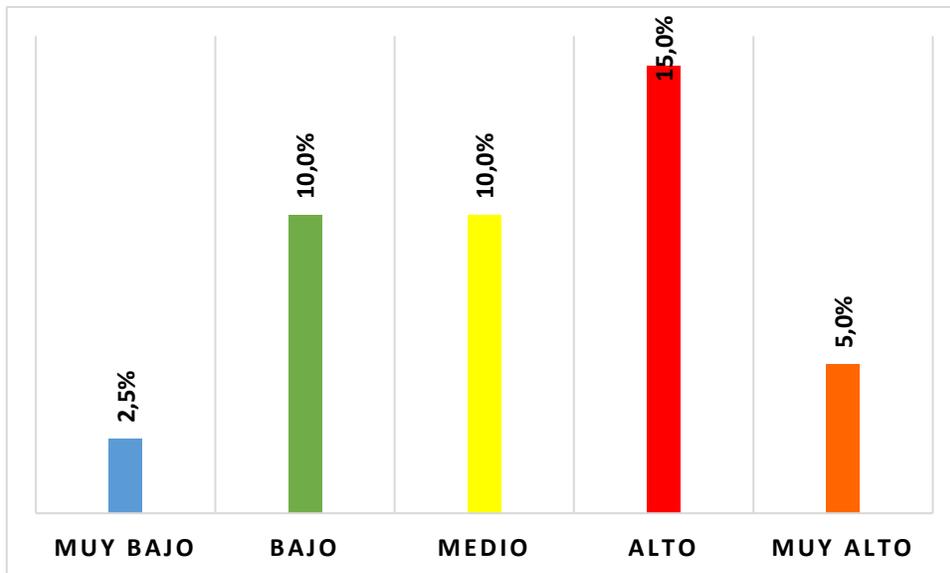
### **Baremos- jefes, profesionales y técnicos**

Comparado el puntaje transformado con los baremos que le corresponden, se identificó el nivel de estrés que representan los jefes, profesionales, técnicos y tecnólogos.



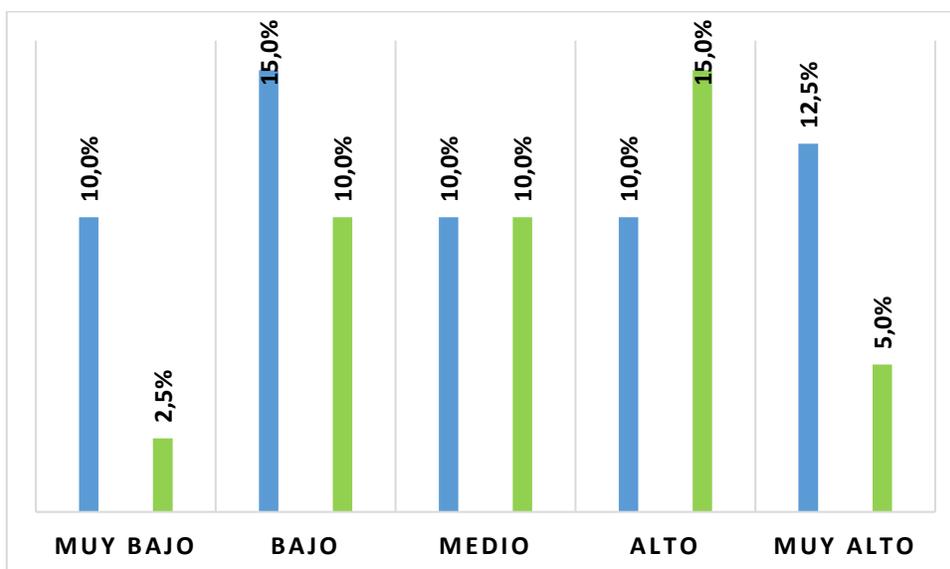
En este sentido, se logra evidenciar a través de la gráfica que los jefes, profesionales, técnicos y tecnólogos presentan un nivel de estrés muy alto correspondiente al 12,5%, el 10% presenta un nivel alto, al igual que otro 10% presenta un nivel medio de estrés, el 15% presenta nivel bajo de estrés y tan solo el 10% presenta niveles muy bajos.

### Baremos- Auxiliares



En esta gráfica se puede observar que los auxiliares, asistentes administrativos o asistentes técnicos presentan en un 15% niveles altos de estrés, un 5% muy alto, un 10% medio, otro 10% bajo y solo un 2.5% presenta niveles muy bajos de estrés.

### Relación baremos jefes y auxiliares



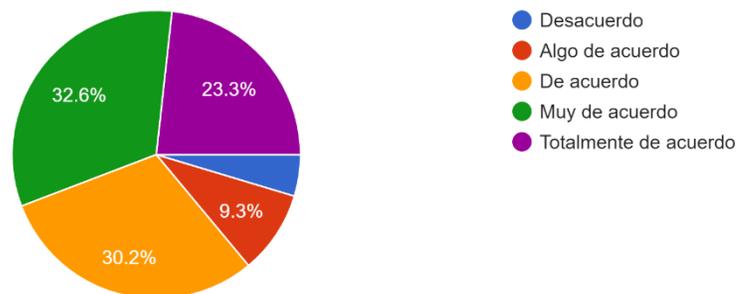
**Azul**= jefes, profesionales, técnicos, tecnólogos

**Verde**=auxiliares

Con esta gráfica de relación se puede observar que hay un mayor porcentaje de funcionarios en la categoría jefes y profesionales con niveles muy bajos y bajos de estrés, en los niveles medio se cuenta con el mismo porcentaje, por su lado el porcentaje mayor en nivel alto de estrés corresponde a los auxiliares y en muy alto el porcentaje mayor le corresponde a los jefes y profesionales.

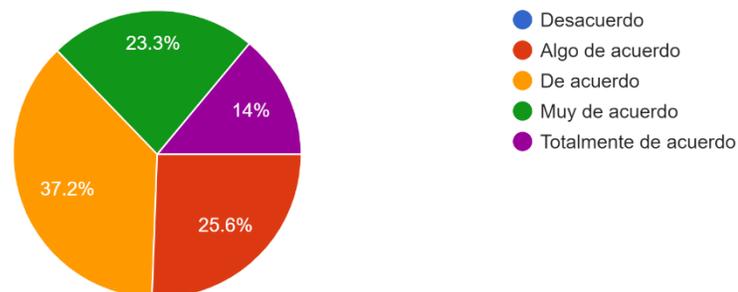
### Cuestionario para la evaluación de la inteligencia emocional.

#### 1. Presto mucha atención a los sentimientos



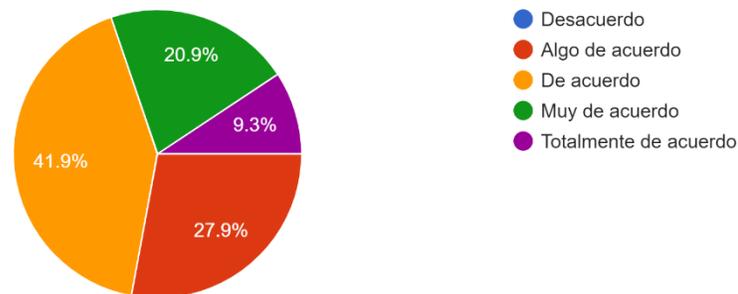
Según la gráfica se puede deducir que el 86.1% de los encuestados presta atención a sus sentimientos, mientras que para el 13,9% restante los sentimientos no son relevantes.

#### 2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento



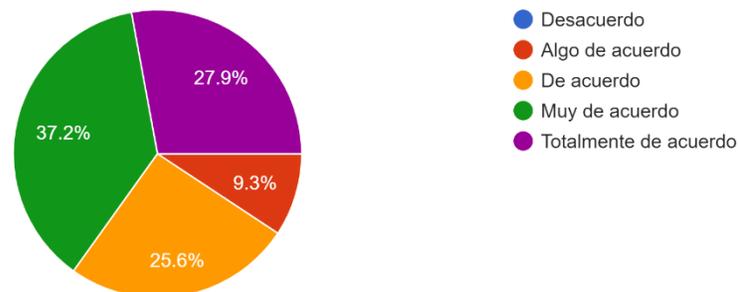
De la gráfica se concluye que el 74,4% de los encuestados se preocupa por lo que siente, en tanto que el 25,6% restante presta poca preocupación por lo que siente.

### 3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones



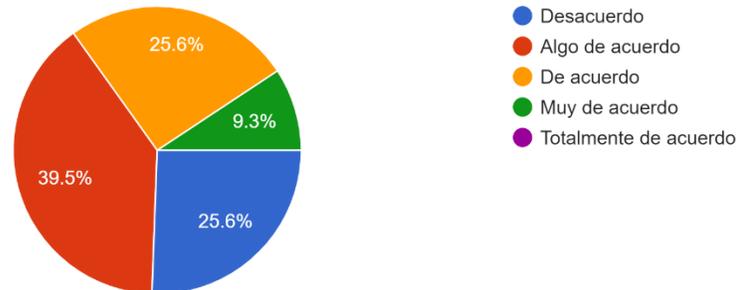
El 79,1% de los encuestados normalmente dedican tiempo para pensar en sus emociones, mientras que el 20,9% de la muestra manifiesta que está algo de acuerdo con esta afirmación.

### 4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo



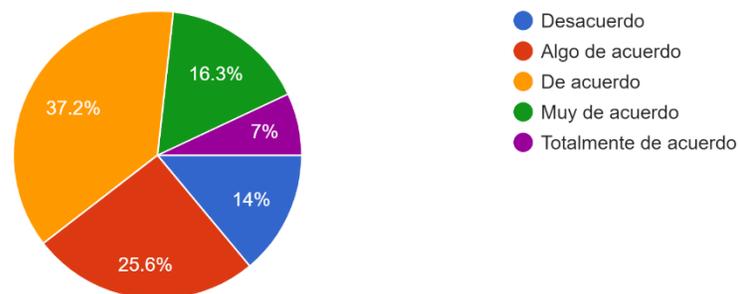
De la gráfica se infiere que para el 90,7% de los encuestados piensan que es importante prestar atención a las emociones y el estado de ánimo, en tanto que el 9,3% considera estar algo de acuerdo prestar atención a las emociones y el estado de ánimo.

### 5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos



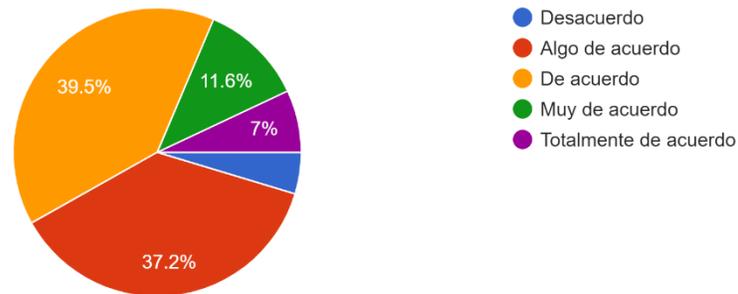
Según la gráfica se puede deducir que la mayoría de los encuestados, es decir, el 65,1%, están poco identificados con la afirmación que los sentimientos afecten los pensamientos; mientras que el porcentaje restante de los encuestados, o sea el 34,9%, está identificado con la afirmación mencionada.

### 6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente



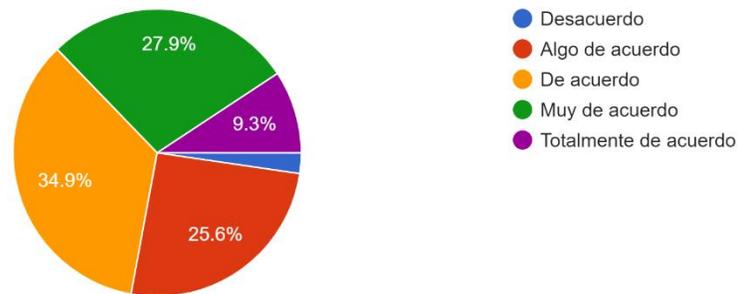
Se deduce de la gráfica que el 60,5% de los encuestados piensan en su estado de ánimo constantemente en tanto que el 39,5% restante está algo de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Pienso en mi estado de ánimo constantemente”.

### 7. A menudo pienso en mis sentimientos



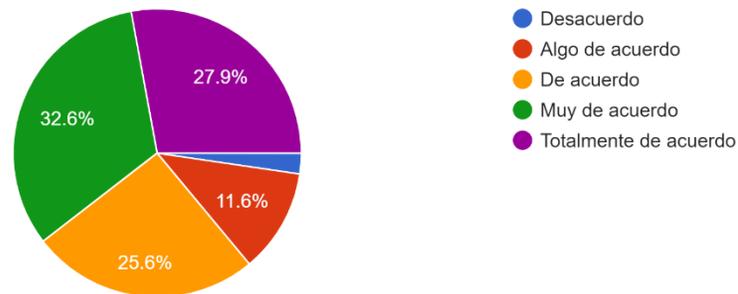
Referente a la afirmación “A menudo pienso en mis sentimientos”, se concluye de la gráfica que el 58,1% de los encuestados piensan a menudo en sus sentimientos, mientras que el 41,9% manifiesta estar en desacuerdo o algo de acuerdo con dicha afirmación.

### 8. Presto mucha atención a como me siento



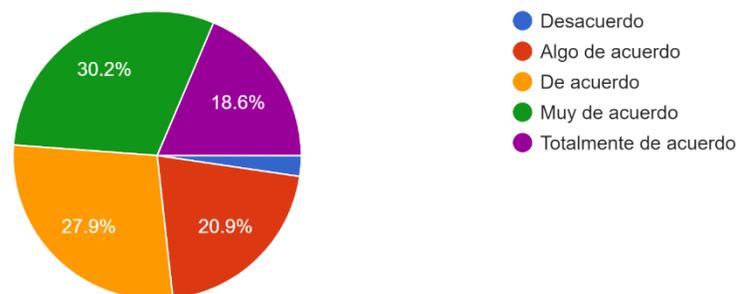
De conformidad con la gráfica, se infiere que el 72,1% de los encuestados manifiestan prestar atención a como se sienten, el 25,6% prestan poca atención a como se sienten y el 2,3% restante no se identifican con la afirmación “Presto mucha atención a como me siento”.

### 9. Tengo claros mis sentimientos



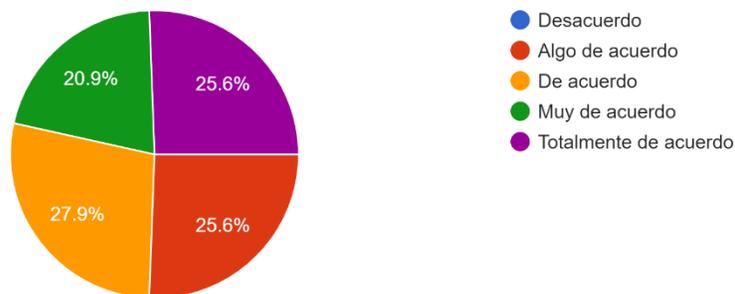
Respecto a la afirmación “Tengo claro mis sentimientos”, se concluye de la gráfica que el 86,1% de los encuestados se identifican con ésta, mientras que el 11,6% manifiesta estar algo de acuerdo y el 2,3% manifestó estar en desacuerdo con la afirmación.

### 10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos



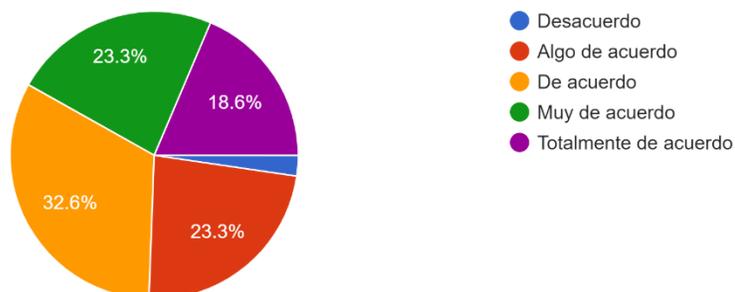
De la gráfica se deduce que la mayoría de los encuestados, es decir, el 76,7% pueden definir sus sentimientos con frecuencia, mientras que el 23,3 % de los encuestados manifiestan estar algo de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación.

### 11. Casi siempre sé cómo me siento



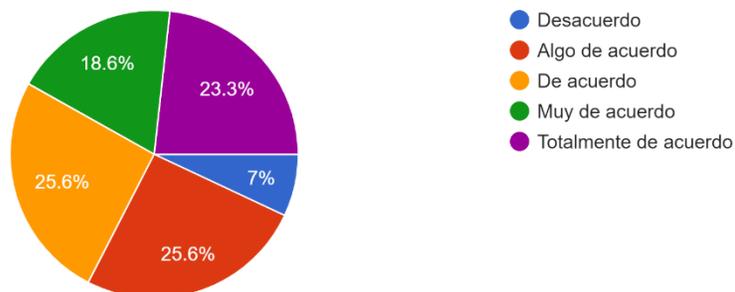
A la afirmación “Casi siempre sé cómo me siento” el 25,6% de los encuestados manifestaron estar algo de acuerdo, el 27,9% manifestaron estar de acuerdo, el 20,9% dijeron estar muy de acuerdo y el 25,6% restante afirmaron estar totalmente de acuerdo.

### 13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos



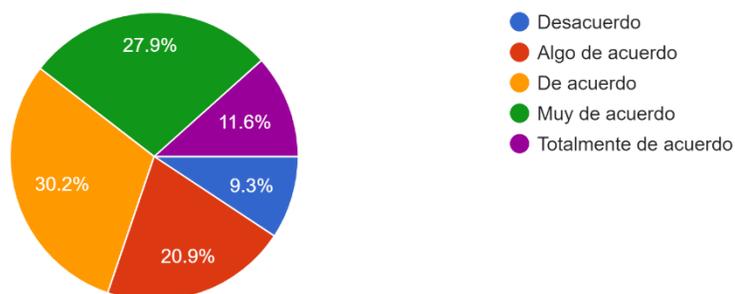
Se infiere de la gráfica que el 74,5% de los encuestados manifestaron identificarse con la afirmación “A menudo me doy cuenta de mis sentimientos”, el 23,3% manifestó estar algo de acuerdo y el 2,2% restante se manifestó en desacuerdo con la afirmación.

#### 14. Siempre puedo decir cómo me siento



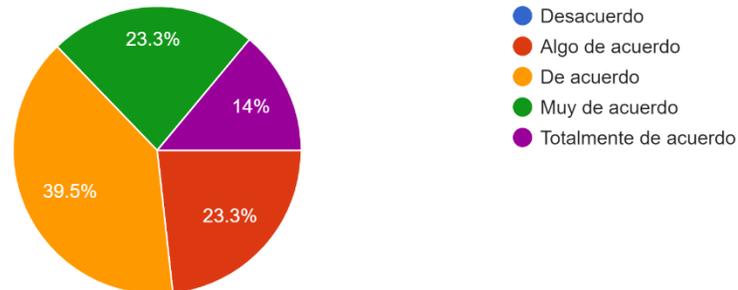
La gráfica permite concluir que sólo el 7% de los encuestados dijo estar en desacuerdo con la afirmación “Siempre puedo decir cómo me siento”, el 25,6% manifestó estar algo de acuerdo y el porcentaje restante, o sea el 67,4% se identificó con la afirmación.

#### 15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones



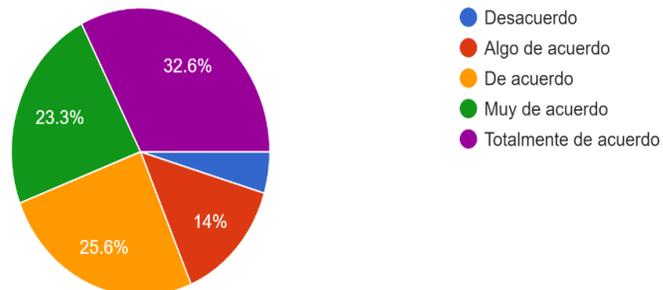
A la afirmación “A veces puedo decir cuáles son mis emociones”, los encuestados respondieron en su gran mayoría, es decir el 69.7%, identificarse con la afirmación mientras que el porcentaje restante, o sea el 30,3% manifestaron estar algo de acuerdo y en desacuerdo con esta afirmación.

### 16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos



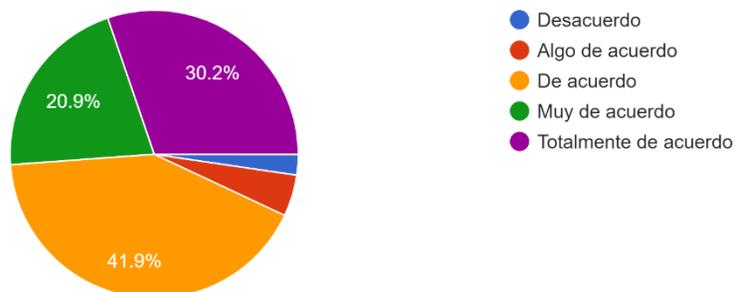
Respecto a la afirmación “Puedo llegar a comprender mis sentimientos”, el 14% de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo, el 23,3% manifestó estar muy de acuerdo, el 39,5 % dijo estar de acuerdo y el 23.3% está algo de acuerdo.

### 17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista



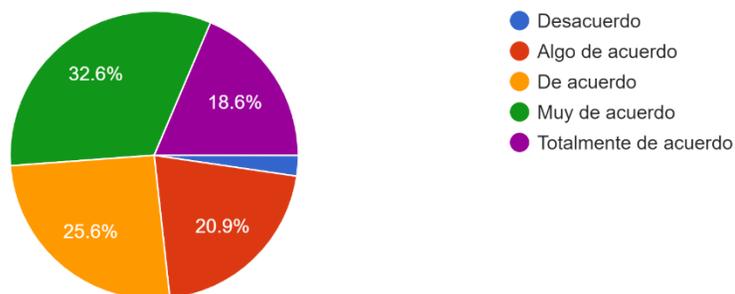
De la gráfica se puede concluir que el 81,5% de los encuestados tienen una visión optimista, aunque a veces se sientan tristes, en tanto que el 18,5% de los encuestados manifiestan estar algo de acuerdo o en desacuerdo frente a la afirmación “Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista”.

### 18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables



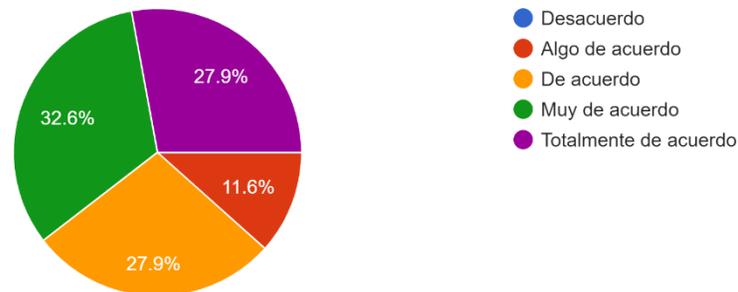
Al analizar la gráfica se puede inferir que un gran porcentaje de los encuestados, es decir el 93%, procuran pensar en cosas agradables, aunque se sientan mal; el 7% restante afirma estar algo de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables”.

### 19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida



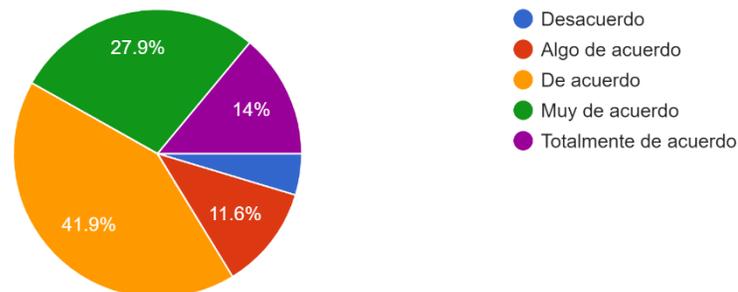
A la afirmación “Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida”, los encuestados respondieron: 18,6% totalmente de acuerdo, 32,6% muy de acuerdo, 25,6% de acuerdo, 20,9% algo de acuerdo y el 2,3% desacuerdo.

20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal



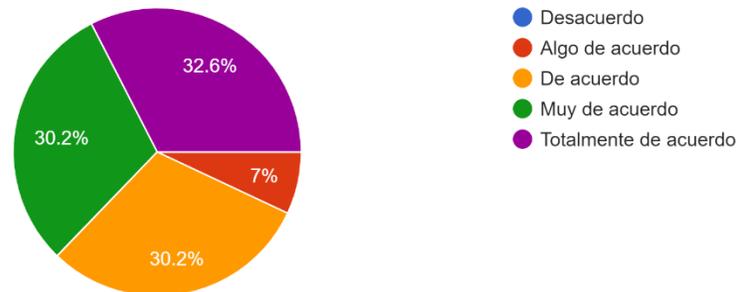
Se puede concluir de la gráfica que sólo el 11,6% de los encuestados manifestaron estar algo de acuerdo con la afirmación “Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal”, en tanto que el 88,4% manifestaron identificarse con esta afirmación.

21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme



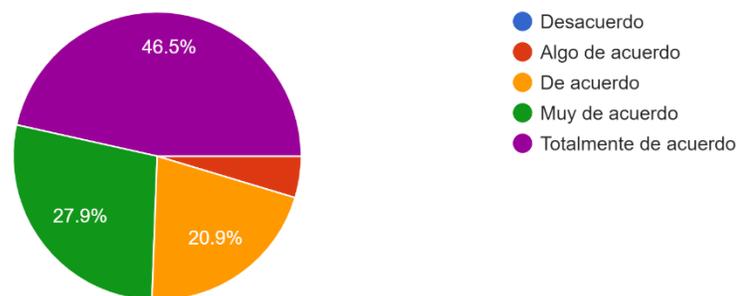
A la afirmación “Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme”, el 83,8% de los encuestados se identificó con la afirmación; mientras que el porcentaje restante o sea el 16,2% dijo estar algo de acuerdo o en desacuerdo con la misma.

## 22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo



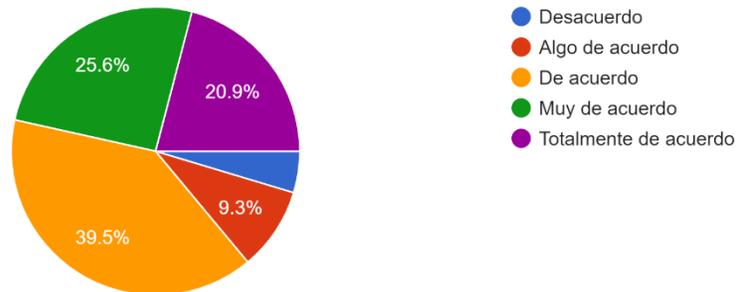
De la gráfica se infiere que sólo el 7% de los encuestados está algo de acuerdo con la afirmación “Me preocupo por tener un buen estado de ánimo”, el 93% restante se identifica con esta afirmación.

## 23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz



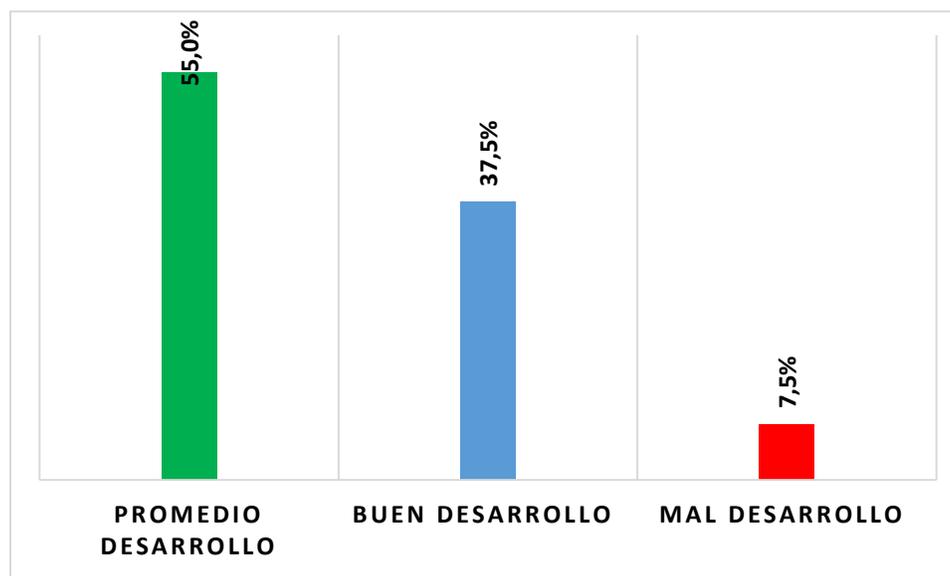
A la afirmación “Tengo mucha energía cuando me siento feliz”, la gran mayoría de los encuestados, o sea el 95,3% manifestaron identificarse con la misma, sólo el 4,7% manifestaron estar algo de acuerdo.

#### 24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo



De la gráfica se puede concluir que el 86 % de los encuestados intentan cambiar su estado de ánimo cuando están enfadados, el 14% restante de los encuestados manifestaron estar algo de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación.

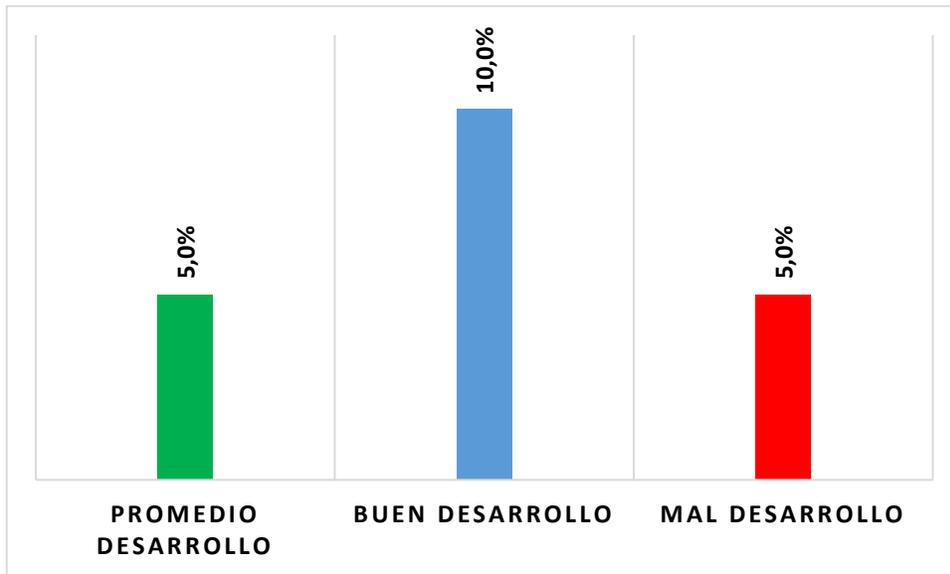
#### Análisis general cuestionario para la evaluación de la inteligencia emocional.



Se puede apreciar en la gráfica que el 50% de la muestra presentaron un promedio desarrollo de inteligencia emocional, 37,5 un buen desarrollo de inteligencia emocional y tan solo un 7,5% presentaron un mal desarrollo de inteligencia emocional.

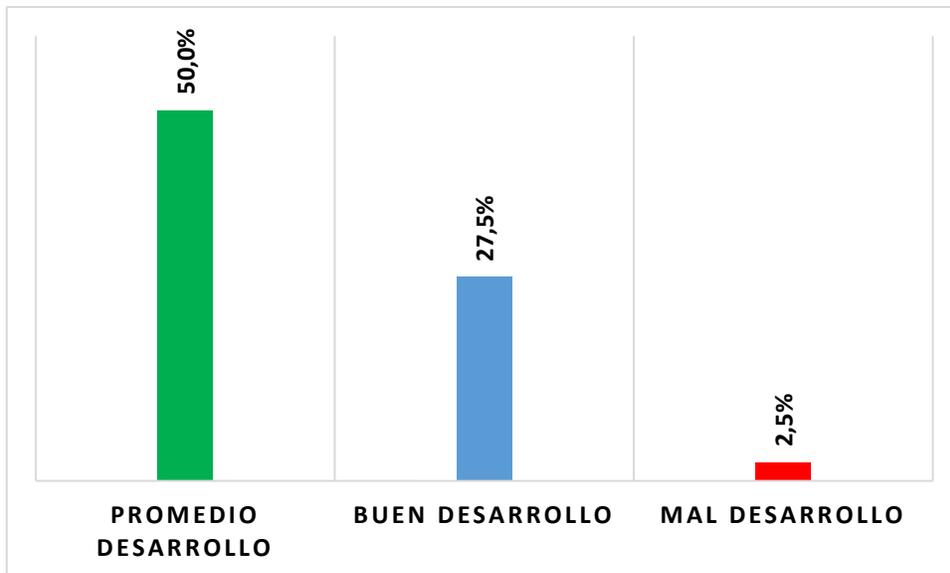
### **Análisis por distinción de género**

En la variable correspondiente al género masculino este equivale al 20% de la muestra.



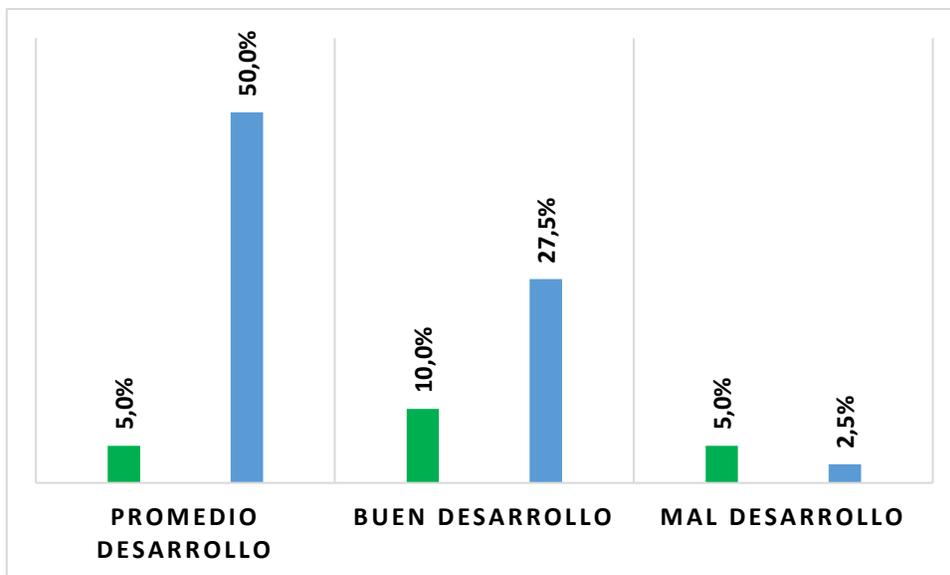
En esta variable se encuentra que el 5% de los hombres participantes de la muestra presentan un mal desarrollo de la inteligencia emocional, el otro 5% un promedio desarrollo y el 10%, correspondiente a la mitad, presentan un buen desarrollo.

En la variable correspondiente al género femenino este equivale al 80% de la muestra.



En esta variable se encuentra que el 50% correspondiente a la mitad de la muestra presenta un promedio desarrollo de la inteligencia emocional, el 27, 5% presenta un buen desarrollo y tan solo un 2,5% de las mujeres presentan un mal desarrollo. Evidenciándose un mejor desarrollo de la inteligencia emocional por parte del género masculino.

### Relación hombres y mujeres

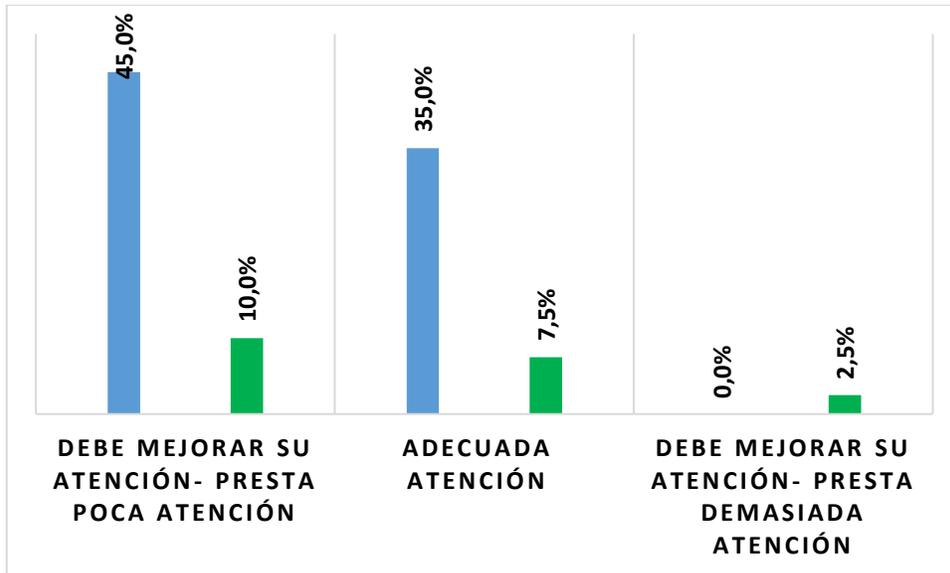


**Azul**= Mujeres

**Verde**=Hombres

Con esta gráfica de relación se puede observar que las mujeres presentan un promedio desarrollo más alto que los hombres, al igual que el buen desarrollo y solo la mitad menos en el mal desarrollo que los hombres.

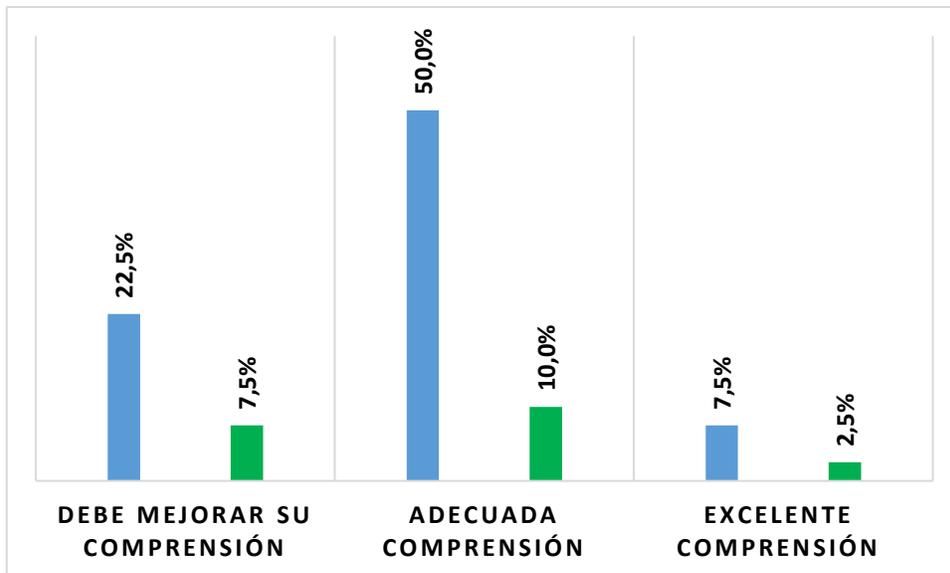
### Dimensión 1: Atención emocional



**Azul**= Mujeres

**Verde**=Hombres

Tal como se observa en la gráfica se encuentra la mitad de los hombres prestan poca atención a sus emociones y el 2,5% de los hombres prestan, al contrario, demasiada atención a los sentimientos.

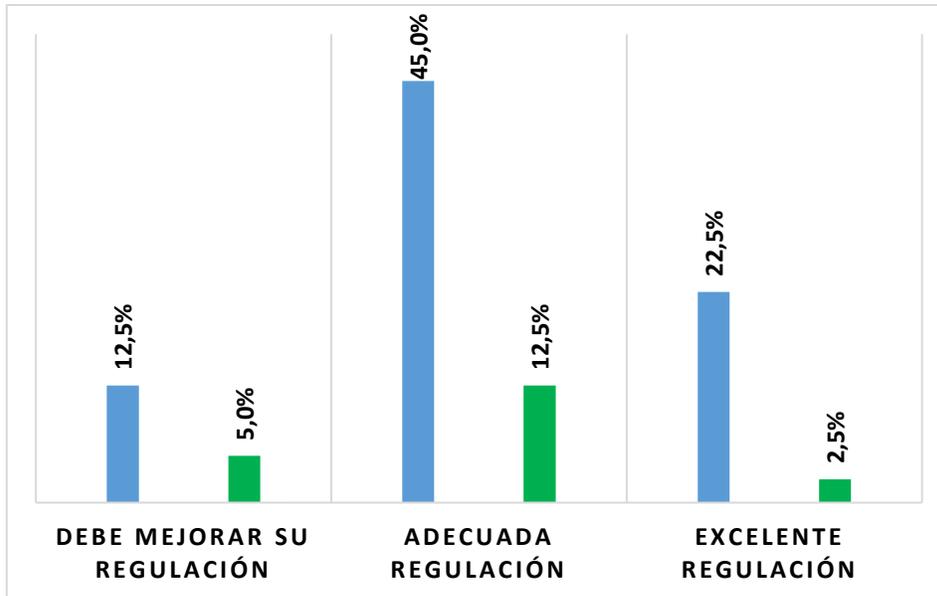
**Dimensión 2: Claridad emocional**

**Azul**= Mujeres

**Verde**=Hombres

Tal como se observa en la gráfica un 50% de ambas muestras presentan una adecuada comprensión de las emociones, un 7,5% de las mujeres y un 2,5% de los hombres presentan una excelente comprensión y un 7,5% de los hombres y un 22,5% de las mujeres debe mejorar su comprensión de los estados emocionales.

### Dimensión 3: Reparación emocional



**Azul**= Mujeres

**Verde**=Hombres

Tal como se observa en la gráfica, la mayoría de los hombres y mujeres (82,5%) presentan adecuada y excelente regulación frente a sus emociones.

**Tabla de relación entre las variables inteligencia emocional y estrés**

FUNCIONARIO	INTELIGENCIA EMOCIONAL	ESTRÉS		
1	73	Promedio desarrollo	13,7	MEDIO
2	85	Promedio desarrollo	10,7	BAJO
3	64	Promedio desarrollo	18,4	ALTO
4	72	Promedio desarrollo	29,1	MUY ALTO
5	57	Promedio desarrollo	23,7	ALTO
6	112	Buen desarrollo	4,5	MUY BAJO
7	93	Buen desarrollo	10,4	BAJO
8	72	Promedio desarrollo	28,3	MUY ALTO
9	100	Buen desarrollo	22,1	ALTO
10	69	Promedio desarrollo	19,2	ALTO
11	75	Promedio desarrollo	15,4	MEDIO
12	91	Buen desarrollo	17,4	MEDIO
13	72	Promedio desarrollo	2,8	MUY BAJO
14	65	Promedio desarrollo	35,2	MUY ALTO
15	65	Promedio desarrollo	13,7	MEDIO
16	79	Promedio desarrollo	2,0	MUY BAJO
17	73	Promedio desarrollo	8,2	BAJO
18	81	Promedio desarrollo	7,1	MUY BAJO
19	50	Mal desarrollo	6,4	MUY BAJO
20	99	Buen desarrollo	9,8	BAJO
21	104	Buen desarrollo	11,8	BAJO
22	91	Buen desarrollo	8,2	BAJO
23	78	Promedio desarrollo	29,7	MUY ALTO
24	94	Buen desarrollo	29,0	MUY ALTO
25	94	Buen desarrollo	36,6	MUY ALTO
26	92	Buen desarrollo	20,1	ALTO
27	73	Promedio desarrollo	9,4	BAJO
28	68	Promedio desarrollo	15,0	MEDIO
29	93	Buen desarrollo	22,8	ALTO
30	72	Promedio desarrollo	6,7	BAJO
31	80	Promedio desarrollo	20,1	ALTO
32	59	Promedio desarrollo	8,1	BAJO
33	90	Buen desarrollo	12,1	MEDIO
34	70	Promedio desarrollo	13,1	MEDIO
35	93	Buen desarrollo	18,0	ALTO
36	89	Buen desarrollo	15,8	MEDIO
37	106	Buen desarrollo	17,5	ALTO
38	50	Mal desarrollo	6,5	MUY BAJO
39	55	Mal desarrollo	18,8	ALTO
40	84	Promedio desarrollo	11,5	BAJO

La tabla de relación se construyó considerando los resultados por funcionario de las dos variables en estudio para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés.

Con esta tabla se representa en un resumen, la relación entre las variables categóricas, se ordenó la información recolectada de los datos que se encuentran divididos de forma bidimensional obteniendo una visión preliminar de la asociación entre las variables. La tabla cruzada de variables se realizó en Microsoft Excel y para mayor claridad se agruparon los datos por colores.

Considerando las investigaciones y estudios realizados, se estimó que los funcionarios que tuvieran una mayor inteligencia emocional presentarían niveles de estrés bajos y que inversamente, los funcionarios que tuvieran menor inteligencia emocional presentarían niveles de estrés alto, encontrando que solo 11 funcionarios coincidieron en los hallazgos. Por lo que se concluye que, con relación a las dos variables puestas en consideración, los resultados indican que no existen relaciones estadísticamente significativas entre la Inteligencia Emocional y el Estrés.

## **9. Discusión.**

La población estuvo conformada por 40 funcionarios, correspondiente a la edad de 19 a 30 años (62%), de 31 a 40 años (22%), de 41 a 50 años (13%) y de 51 a 60 años (3%). Asimismo, los funcionarios/as el (80%) son mujeres y el (20%) son hombres, por otro lado, el estado civil el 17,5% del total son casados, otro 17,5% viven en unión libre y el 60% son solteros. Se observa que más del 50% son profesionales universitarios, el cargo de jefatura o con personal a cargo corresponde al 10,5%, el 42,15% equivale a profesionales, técnicos y tecnólogos y el 47,4% de la población cumplen funciones de auxiliares, asistentes administrativos y asistentes técnicos. Por último, con relación a su situación laboral, el 77% del personal encuestado es contratado por prestación de servicios, el 15% es de planta y el 7,5% tiene contrato a término indefinido.

A raíz de los resultados obtenidos y descritos en los apartados anteriores, se plantean algunas conclusiones relevantes. Antes de comenzar, es preciso señalar que las

investigaciones relativas al estrés laboral se han centrado en el ámbito hospitalario y de atención primaria y pocos referidos a profesionales no sanitarios que trabajan en otros contextos.

Así mismo, destacar con respecto a la IE, que existen muchos estudios centrados especialmente en el ámbito de la educación y de la salud y escasos trabajos en el contexto que nos ocupa.

En cuanto a la variable de Inteligencia Emocional, dejar solo una interpretación sería equívoco ya que unas de las cualidades de este concepto son su subjetividad y las múltiples interpretaciones que podemos encontrar. Lo que sí se puede hallar en común después de haber visto sus definiciones y modelos, es que la finalidad de la IE es la consecución de un bienestar mental.

Por un lado, Goleman, enseña uno de los factores fundamentales de la IE como es el autoconocimiento, término que implica el conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer una emoción en el momento que aparece. Ser consciente de uno mismo es ser consciente de nuestros estados de ánimo y de los pensamientos que generamos acerca de estos estados. Menciona otros factores como son el autocontrol, automotivación, empatía y sociabilidad que anexándose con autoconocimiento dan paso al término de IE propuesto por Goleman (1995) “La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.

Los resultados obtenidos, en este sentido en relación a la variable inteligencia emocional del talento humano de la Alcaldía de Aguadas Caldas se encontró que el 7,5% presentaron un mal desarrollo de la IE, el 5% corresponde al género masculino y el 2,5% al género femenino. El 55% presentaron un promedio desarrollo de la IE y el 37,5% un buen desarrollo. En cuanto a las dimensiones del nivel de inteligencia emocional, se encontró que la dimensión con más bajo porcentaje fue la de atención emocional, aquella que presupone que se está en la capacidad de atender a las emociones de forma adecuada.

Por otro lado, Salovey y Mayer definen la IE como: “la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas” Olvera, Domínguez, & Cruz (2002). En cuanto a esta definición y a las dimensiones propuestas por estos autores, se observa que, si no se presenta una buena atención emocional, si no se monitorean esas emociones, no se podrán comprender y si no se atienden, no se comprenden, mucho menos se podrán regular. Por lo que se hace necesario, iniciar un proceso donde los funcionarios presten atención a eso que sienten y que les está diciendo algo. Desde esta perspectiva se busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar (controlar y regular) las emociones Salvador (2010). Para Salovey y Mayer (1997) citado por Sosa (2008) se establecen unas habilidades implicadas en la inteligencia emocional: Percepción, valoración y expresión de las emociones, facilitación emocional del pensamiento, comprensión de la información emocional y regulación emocional.

Aunque no se encontraron porcentajes altos en el mal desarrollo de la IE, diversos estudios ponen de manifiesto que las personas con mayor nivel de IE tienen mejores resultados en el desempeño individual y organizacional, así mismo, otros autores relacionan la IE con más rendimiento en el trabajo, como lo expone Araujo & Guerra (2007) en una de sus investigaciones, en la cual se encontró una relación alta y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, concluyendo que cuanto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Así mismo, Sierra (2021) sostiene que la inteligencia emocional se relaciona de forma directa con los indicadores de gestión empresarial, esto quiere decir que aquellas personas que gestionan mejor sus emociones son más eficientes al cumplir con las metas y objetivos en sus trabajos. De esta manera, Zepeda (2019) expone que, mediante el entendimiento de la gestión emocional, lo cual involucra ser capaz de controlar y modificar estados emocionales, propios o ajenos, se puede obtener lo necesario para afrontar los diferentes retos laborales que se presentan cada día

Las organizaciones públicas, como es el caso de la Alcaldía Municipal, implican obligatoriamente la atención al cliente, de hecho, este fue uno de los aspectos considerados al momento de elegir la muestra, dado que esta exigencia requiere implicación emocional y consecuentemente acarrea un desgaste emocional. El trabajo emocional conlleva un esfuerzo para regular sus propias emociones y las de los demás dentro del contexto de las organizaciones, porque es una sumatoria de las emociones propias, las emociones de los compañeros de trabajo y las emociones de los usuarios.

En este sentido, similares a esta muestra, según Danvila y Sastre (2010) refieren que, a medida que los trabajadores sepan reconocer sus propias emociones, se verá reflejado en la eficacia de la atención al cliente, el buen clima laboral, el trabajo en equipo, el empeño en cargos de venta, tenacidad en los cobradores y solidaridad en trabajadores sociales. En síntesis, cuando en la organización se fortalecen las habilidades sociales, se fomentan actividades para el buen manejo de las emociones y el trabajo en equipo, permitirá que se sientan satisfechos y motivados, sobre todo se verá reflejado en el desempeño de sus respectivos cargos.

En relación al género, en la dimensión atención emocional se evidenció que un 2,5% de los hombres prestan demasiada atención a las emociones, un 50% de ambas muestras presentan una adecuada comprensión de las emociones, y la mayoría de los hombres y mujeres (82,5%) presentan adecuada y excelente regulación frente a sus emociones. En este sentido, Fernández, Berrocal, Cabello, Castillo y Extremera (2012), recomiendan ser cautelosos a la hora de relacionar la IE con el sexo de las personas y proponen examinar las interacciones que puede tener el sexo con otras variables.

Según Sánchez, Fernández Berrocal, Montañéz y Latorre (2008), en los estudios que utilizan las pruebas de autoinforme, unos resultados no encuentran claras diferencias significativas en la IE percibida entre mujeres y hombres.

Utilizando el TMMS-24 de Salovey y Mayer (2004) los resultados muestran diferencias entre hombres y mujeres, en el sentido de mayor atención por parte de los hombres y una adecuada comprensión de ambos géneros.

Entrando en consideración con la siguiente variable, Extremera (2006) en otro estudio relaciona estrés e IE con que las mujeres presentan mayor atención emocional y mayores niveles de estrés que los hombres y que las dimensiones de IE actúan como amortiguadoras del estrés con respecto al sexo y la edad. En este aspecto, no coincidimos con las consideraciones de Extremera, dado que, en este sentido, los hombres de la muestra prestan más atención a sus emociones que las mujeres.

Los resultados en relación a la variable estrés laboral en el talento humano de la Alcaldía de Aguadas Caldas se encontró que el 25% de los funcionarios presentan un nivel de estrés alto y un 17,5% un nivel de estrés muy alto, identificándose de esta manera, un porcentaje importante con niveles de estrés muy alto y alto, sumando un 42,5% entre los dos niveles.

López (2012) define el estrés laboral como respuesta psicológica y física que se da cuando los requerimientos de la labor no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del colaborador.

Según la categoría profesional, los jefes presentan valores más elevados en los niveles de estrés, encontrándose en muy alto, mientras que la categoría auxiliar presenta un rango menos elevado de estrés, encontrándose en alto. En algunas investigaciones se ha encontrado que las personas con mayor educación han reportado niveles de estrés más altos que aquellas menos educadas. Se sugiere que los primeros, generalmente, ocupan puestos laborales con mayores responsabilidades y, en consecuencia, están expuestos a mayor estrés. También se sugiere que estos individuos se plantean expectativas más altas y se deprimen si no logran cumplirla. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Por su lado, las recientes investigaciones de Pekaar et al. (2019) en el que participaron 110 secretarias holandesas, se encontró en los resultados que especialmente en trabajos con elementos sociales significativos como el de las secretarias el enfoque de las emociones centradas en uno mismo es esencial para evitar la experiencia de tensión o estrés; sin embargo, dicho enfoque puede ir acompañado de algunos costos fisiológicos. Por el contrario, el ser capaz de gestionar las emociones de los demás puede, en determinadas

circunstancias, mejorar aspectos del desempeño de la tarea. En este aspecto, encontramos que las auxiliares se encuentran en un buen promedio.

Con relación a las dos variables puestas en consideración, los resultados indican que no existen relaciones estadísticamente significativas entre Inteligencia Emocional y Estrés, pues se consideró, teniendo en cuenta las investigaciones y los referentes teóricos mencionados a lo largo del trabajo, que los funcionarios que tuvieran una mayor inteligencia emocional presentarían niveles de estrés bajos y que inversamente, los funcionarios que tuvieran menor inteligencia emocional presentarían niveles de estrés alto, como ocurrió en la investigación realizada en una organización pública del Perú, la cual estuvo a cargo Gabel, Peralta, Paiva & Aguirre. (2012) donde los principales resultados mostraron que los individuos con mayores niveles de inteligencia emocional presentan menor estrés laboral, al igual que la investigación llevada a cabo por Rodríguez (2019) quien llegó a la conclusión que existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo, encontrando en este caso, que solo 11 funcionarios de la muestra coincidieron con estos hallazgos.

Es decir, no existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el talento humano de la alcaldía de Aguadas, en este sentido no coinciden los resultados de los estudios realizados por Fernández Berrocal (2006) donde concluye que las personas con mayor capacidad para discriminar sus sentimientos y regular sus emociones, tienden a tener más ansiedad, mientras que los que no tienen confianza en sus habilidades de regulación emocional y en sus propias habilidades emocionales, presentan mayor dificultad para controlar las situaciones de estrés (Extremera 2007).

Los resultados también están relacionados con el estudio realizado por Huamán & Tanco (2018) dado que no existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Docente Madre Niño San Bartolomé. Es así, como Arévalo & León (2017), exponen en relación con el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés, que un mayor nivel de inteligencia emocional no

significa que el estrés ya no se sienta, pues cuando este se configura correctamente, no hay garantía para evitar la carga de trabajo o los episodios estresantes

Para hacer gestión de las emociones es fundamental que cada persona aprenda a conocerse, pero este proceso puede llevar tiempo y debe poseer como unidad la coherencia de vida desde algunas categorías básicas: La imagen que los demás tienen de una determinada persona, la imagen que cada persona tiene de sí misma o autoconcepto y la imagen que verdaderamente se enseña, “mi imagen”; lo más importante es la coherencia entre estas facetas, evitar las autocríticas o exigencias consigo mismo ante una sociedad que exige perfeccionismo, donde los fracasos pueden llevar a la persona o no darse el lujo de equivocarse para descubrir nuevas posibilidades; fijarse metas y objetivos desde las vivencias y experiencias reales, dando pasos pequeños hasta llegar a la meta, fortalecer la actitud y la identidad.

En el proceso de gestión de las emociones, es importante que las personas conozcan que desean, cuáles son sus metas, saber que quiere que le pase, “no existe viento favorable para quien no sabe adónde va”, según palabras de Séneca; tener actitudes de ilusión con la vida, porque la felicidad se funda desde este aspecto, trabajar la voluntad, la atención y la inteligencia. La felicidad es la manera como se interpretan todas las circunstancias de la vida, depende del sentido que se les da a todas las cosas que suceden, es una vida instalada, equilibrada en el presente, según Marian Rojas Estapé, la felicidad es “estar ilusionado con el futuro, viviendo el presente, habiendo superado todas las heridas del pasado”.

## **10. Conclusiones**

De la evaluación de los resultados obtenidos, respecto a la inteligencia emocional se puede evidenciar en un porcentaje del 7,5% un mal desarrollo de la IE y un bajo nivel de atención emocional en el talento humano de la Alcaldía de Aguadas Caldas. Así mismo, se puede observar en promedio, una adecuada claridad frente a la comprensión de las emociones, es decir tienen la facultad para conocer y comprender sus emociones, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en su pensamiento. Así

mismo, se puede ver en promedio una adecuada regulación de las emociones, es decir, tienen una buena capacidad para regular y controlar las emociones positivas y negativas.

Con relación al estrés laboral, el talento humano de la alcaldía presenta, un estrés laboral alto con un porcentaje del 25% y muy alto con un porcentaje del 17,5%, sumado entre estos dos niveles un 42,5%. Respecto a la distinción profesional, las auxiliares presentan un nivel alto de estrés y los jefes, profesionales y técnicos un nivel muy alto de estrés.

De este modo, se determinó que La IE no se relaciona significativamente con el estrés del talento humano de la Alcaldía de Aguadas Caldas, se puede observar un buen y promedio desarrollo de la IE, sin embargo, estos no corresponden con los niveles bajos de estrés. No obstante, cabe precisar que en 11 funcionarios se presentó mayor IE y menores niveles de estrés y viceversa, menor IE y mayores niveles de estrés.

No obstante, se plantea la importancia de estrategias y actividades para el desarrollo de habilidades de las diferentes profesiones donde la relación con las personas ocupa un importante porcentaje de su tiempo. Tal es el caso de la alcaldía de Aguadas, donde es primordial el control de las emociones, comprender a los demás y estar en condiciones de mantener un comportamiento adecuado cuando los impulsos emocionales son tan fuertes que pueden afectar al equilibrio emocional del individuo en todos los ámbitos, pues se ha ido incrementando la presión sobre el personal que trabaja en contacto con los ciudadanos. Todas estas situaciones, asociadas al estrés laboral, terminan afectando tanto a la salud física como a la emocional de estos profesionales, lo cual puede producir cambios negativos en la conducta del talento humano y repercutir tanto en la organización como en la atención que se brinda y donde la IE nos permite una resolución con éxito tanto a nivel personal como profesional.

## **11. Recomendaciones**

Diseñar estrategias de gestión emocional dentro del Plan de Intervenciones Colectivas-PIC fortaleciendo la atención, claridad y regulación emocional del talento humano, de tal manera que logren conocer y comprender sus emociones, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en su pensamiento

Fortalecer la IE de sus colaboradores con la finalidad de mejorar la capacidad para gestionar sus emociones superando situaciones adversas y logrando generar relaciones de colaboración y confianza que a su vez motiven al personal,

Por otro lado, se debe tomar en consideración la gestión del estrés producto de la rutina laboral, la atención de usuarios difíciles durante la jornada laboral y los problemas personales que se presentan, ya que este factor negativo para la claridad emocional puede ocasionar reacciones inadecuadas en el puesto de trabajo.

De igual manera, es importante que los jefes participen en los encuentros de la estrategia que se planteó para que puedan distinguir y gestionar las emociones de sus colaboradores, todo ello con la finalidad de fortalecer las capacidades de liderazgo y asegurar el cumplimiento de las metas en cada Secretaría y del Plan de Desarrollo Municipal.

## **12. Implementación de la estrategia “Sanamente”**

El objetivo principal de la presente estrategia es fortalecer la gestión de las emociones desde sus tres dimensiones y que, a su vez, impacte positivamente en el estrés laboral del talento humano de la Alcaldía Municipal de Aguadas Caldas. Para lograr esto se pretenderá, optimizar los procesos de identificación y manejo de las emociones en busca de su salud y bienestar psicosocial, así mismo se sensibilizará al talento humano sobre la importancia de desarrollar habilidades que ayuden a regular sus emociones y que garanticen el incremento de su seguridad y estabilidad emocional y aporten a la reducción de los niveles de estrés.

Para ello, se propone, incluir en el Plan de Intervenciones Colectivas, la estrategia “Sanamente” con su respectivo anexo técnico, donde se describe paso a paso las actividades

a desarrollar, adicionando dicha estrategia a la dimensión de salud mental, para la cual el Sistema General de Participaciones SGP, dispone recursos para la ejecución de los programas y estrategias diseñados por la Alcaldía Municipal y contratados con la ESE a través del PIC.

La estrategia está compuesta de seis sesiones que variará su durabilidad dependiendo de las actividades propuestas para cada encuentro. En las sesiones se tratarán diferentes variables abordadas durante el marco teórico como son la IE, el estrés, las emociones, la empatía, la motivación, entre otros. Al final de estas sesiones se elaborará un informe final para analizar si la estrategia de intervención ha creado un efecto positivo en funcionarios para no tener que llegar a una situación de estrés laboral para esta implantación y llevarla a cabo desde un principio de forma preventiva.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES/TAREAS (PASO)	EVIDENCIAS
<p>Desarrollar la estrategia sanamente para el fortalecimiento de la gestión de emociones y la reducción de los niveles de estrés</p>	<p>Conformar un equipo Interdisciplinario integrado por un Psicólogo, Trabajador Social, Enfermero jefe, además, se dispondrá de tiempo de otros profesionales requeridos para la ejecución de la estrategia.</p>	<p>Planeación de los encuentros con material educativo y lúdico, cronograma, acta de cada encuentro, evidencia fotográfica, listados de asistencia.</p>
<p>Mejorar los procesos de identificación y manejo de las emociones como forma de atender a estas de forma adecuada</p>	<p><b>Primer encuentro:</b> Emociones  <b>Momento 1:</b> Actividad rompe hielo  <b>Momento 2:</b> Encuadre, presentación del tema y objetivo del encuentro  <b>Momento 3:</b> Identificación de las emociones, proceso informativo y formativo dirigido a los funcionarios a través de dinámicas  <b>Momento 4:</b> Evaluación participativa</p>	<p>Planeación de los encuentros con material educativo y lúdico, cronograma, acta de cada encuentro, evidencia fotográfica, listados de asistencia.</p>
<p>Sensibilizar a los funcionarios, sobre la importancia de desarrollar habilidades emocionales y sociales, que garanticen la comprensión de sus estados emocionales</p>	<p><b>Segundo encuentro:</b> Habilidades emocionales y sociales  <b>Momento 1:</b> Actividad rompe hielo  <b>Momento 2:</b> Encuadre, presentación del tema y objetivo del encuentro  <b>Momento 3:</b> Definición de la inteligencia emocional y las habilidades emocionales y sociales para relacionarnos con otras personas como la intrapersonal, interpersonal, adaptación, manejo del estrés y humor.  <b>Momento 4:</b> Evaluación participativa</p>	<p>Planeación de los encuentros con material educativo y lúdico, cronograma, acta de cada encuentro, evidencia fotográfica, listados de asistencia.</p>

<p>Promover el desarrollo de habilidades interpersonales en los funcionarios que faciliten una mayor regulación de sus estados emocionales</p>	<p><b>Tercer encuentro:</b> Exteriorización de emociones-impulsos  <b>Momento 1:</b> Actividad rompe hielo  <b>Momento 2:</b> Encuadre, presentación del tema y objetivo del encuentro  <b>Momento 3:</b> Taller grupal para exteriorización de emociones, sentimientos y pensamientos propios y en relación con su medio laboral.  <b>Momento 4:</b> Evaluación participativa</p>	<p>Planeación de los encuentros con material educativo y lúdico, cronograma, acta de cada encuentro, evidencia fotográfica, listados de asistencia.</p>
<p>Reducir el estrés mental, físico y vascular y ofrecer beneficios cardiovasculares y ayudar a tener un mejor control del cuerpo ante situaciones de estrés y adoptar actitudes de tranquilidad a través de la respiración</p>	<p><b>Cuarto encuentro:</b> Estrés y actividad de relajación  <b>Momento 1:</b> Actividad rompe hielo  <b>Momento 2:</b> Encuadre, presentación del tema y objetivo del encuentro  <b>Momento 3:</b> ¿Qué es el estrés?, Estrés positivo (eustrés) y negativo (distrés) ¿Qué nos produce más estrés en el trabajo? ¿Cómo afrontan los episodios de estrés?  <b>Momento 4:</b> Este encuentro se realizará en un espacio abierto donde al finalizar se llevará a cabo un encuentro de Yoga aeróbico  <b>Momento 5:</b> Evaluación participativa</p>	<p>Planeación de los encuentros con material educativo y lúdico, cronograma, acta de cada encuentro, evidencia fotográfica, listados de asistencia.</p>

<p>Fomentar la motivación y asociar el esfuerzo a la consecución de objetivos, aprender a reconocer las emociones ajenas y potenciar la empatía y estimular y fomentar el trabajo en grupo, la cooperación y las relaciones.</p>	<p><b>Quinto encuentro:</b> Motivación, empatía y cooperación  <b>Momento 1:</b> Actividad rompe hielo  <b>Momento 2:</b> Encuadre, presentación del tema y objetivo del encuentro  <b>Momento 3:</b> Actividad de Motivación y empatía  <b>Momento 4:</b> Actividad en grupos  <b>Momento 5:</b> Debate a raíz de las siguientes preguntas- ¿Se ha tenido dificultad a la hora de saber que siente otra persona? ¿Realmente hemos logrado en nuestro trabajo lo que queríamos?  <b>Momento 6:</b> Evaluación participativa</p>	<p>Planeación de los encuentros con material educativo y lúdico, cronograma, acta de cada encuentro, evidencia fotográfica, listados de asistencia.</p>
<p>Lograr beneficios terapéuticos a nivel físico, mental y social mediante la risa y potenciar la interacción grupal asertiva, el buen humor y la energía positiva  cuya finalidad es la sonrisa y la relajación que produce una mejora de la toma de aire, estimula el corazón, los pulmones y los músculos, y aumenta las endorfinas que se liberan en el cerebro y activar y reducir la respuesta al estrés</p>	<p><b>Sexto encuentro:</b> Risoterapia y cierre “Ríete, Quiérete”  Se llevará a cabo una risoterapia: la risa como terapia orientada por un humorista.</p>	<p>Planeación de los encuentros con material educativo y lúdico, cronograma, acta de cada encuentro, evidencia fotográfica, listados de asistencia.</p>

## Bibliografía

- Aranda, L. (2021). Programa de intervención de inteligencia emocional en el sector sanitario. Universidad de Jaén. Psicología
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Cicag*, 4, 132-147.
- Arévalo, P. & León T. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del Gad Municipal del Cantón Chordeleg. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Cuenca. Ecuador
- Cascales, M. (2021). La gestión emocional en el trabajo de la población española. Análisis cuantitativo a través de la construcción de un índice de calidad emocional del trabajo y su vinculación con la estructura social. *Debats Revista de Cultura Poder I Societat*, 135(1). <https://doi.org/10.28939/iam.debats-135-1.3>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ª edición. México: McGraw-Hil
- Cooper, R. K., & Ayman, S. (s/f). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL LIDERAZGO YA LAS ORGANIZACIONES*. Gov.ar.
- Damasio, A. (2000). Sentir lo que sucede. Cuerpo y emoción en la fábrica de la consciencia. Santiago, Chile: Andrés Bello.
- Duque, J. L., Solarte, M., & Ayala, A. H. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/759Extremera.PDF>.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2007). Una guía práctica de los instrumentos actuales de evaluación de la inteligencia emocional. En J.M. Mestre y P.

- Fernández-Berrocal (coord.), Manual de inteligencia emocional (pp.99-122). Madrid: Pirámide
- Fernández-Berrocal, P. & Extremera, N. (2004). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: Una revisión de los estudios con el TMMS-24. *Ansiedad y Estrés*, 2-3 (11), 101-122.
- Fernández, J. (2015). La negociación Colectiva en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Secretaria de salud laboral y medio ambiente. Observatorio de riesgos psicosociales UGT-CEC. Recuperado el 12 de abril de 2016 de <http://www.ugt.es/Publicaciones/guianegociacion.pdf>
- Gabel-Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>
- Gardner, H. (1993) *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books. Nueva York. 440 p.
- Gardner, H. (1998) *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Editorial Paidós. Barcelona. 384 p.
- Gardner, H., Feldman, David Henry y Krechevsky, Mara. (2001). *El Proyecto Spectrum*. Editorial Morata. Madrid. 195 p.
- Gardner, H. (2003). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Editorial Paidós Iberica. Barcelona. 270 p.
- Gardner, H. (1999). *La inteligencia reformulada, las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. New York: Editorial Paidós.
- Gardner, H. (2016). *Estructuras de la Mente, Teoría de las Inteligencias Múltiples*. New York: Harper Collins Publisher.
- Gardner, H. (1995). *Reflections on Multiple Intelligences: Myths and Messages*. En *Phi Delta Kappan*. Volumen 77. Número 3. p. 200-209
- Gardner, H. (1999). *La inteligencia reformulada, las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. New York: Editorial Paidós.

- Gardner, H. (2016). Estructuras de la Mente, Teoría de las Inteligencias Múltiples. New York: Harper Collins Publisher.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1997). La inteligencia emocional. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.
- Goleman, D. (1998). la inteligencia emocional en la empresa. EditorialVergara.Madrid. 446 p.
- López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E.M.(2012).El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. Revista CES Salud Publica, 3(2),280-288
- Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar B. y Leiter, Michael P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, Vol. 52, No. 1, Estados Unidos, Annual Reviews Inc., pp. 397-422.
- Maturana, H. Emociones y Lenguaje en Educación y Política. Colecciónhachette/comunicación. ced.
- Maturana, H. y Bloch, S. (1996). Biología del emocionar y Alba Emoting. Santiago, Chile: Dolmen Ediciones S.A.
- Ministerio de la Protección Social. (2010) Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogota, Colombia. Recuperado el 15-10-2017 de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgopsicosocial-1.pdf>
- Nava, Á. (2006) inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYmEs. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Vol. 8 No. 2. Maracaibo. p. 266 – 288
- Olvera, Y., Domínguez, B., & Cruz, A. (2002). Inteligencia Emocional: Manual para profesionales en el ámbito industrial. México DF: Plaza y Valdez.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los Trabajadores. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)

- Pekaar, K., Bakker, A., Born, M. & Van der Linden, D. (2019). The Consequences of Self- and Other-Focused Emotional Intelligence: Not all Sunshine and Roses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(4), 450 – 466. <http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000134>
- Ramos, N., Enríquez, H., & Recondo, O. (2012). *Inteligencia Emocional Plena*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Rodríguez, D. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de la ciudad de Trujillo, 2019* [, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45870>
- Salas, R. (2017). *La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa Ventcorp-Perú (Tesis de pregrado)*.
- Salvador, C. M. (2010). *Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional*. Almería: Editorial Universidad de Almería
- Sastre, M.A. & Danvila Del Valle, I. (2017). Is emotional intelligence the panacea for a better job performance? A study on low-skilled back office jobs. *Employee Relations*, 39(5), 683-698. <http://dx.doi.org/10.1108/ER-11-2016-0216>
- Selye, H. (1950). *Estrés: Un estudio sobre la ansiedad*.
- Sierra, A. (2021). Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano. *Aula virtual*, 2(4), 83–97.
- Sosa, M. (2008). *Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Huamán, A. y Tanco, Y. (2018). “*Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio Gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-2018*”. (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener. Lima. Perú.
- Zarate, E. M. (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los Trabajadores en el Ambiente Laboral*. (Tesis de Pregrado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar
- Zepeda, K. I. A. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57–67.

## **Cibergrafía**

<https://www.hacerfamilia.com/psicologia/marian-rojas-estape-felicidad-depende-interpretamos-nos-pasa-20190314134547.html>

Definición de inteligencia: qué es, significado y concepto | XFactorTech

Estrés laboral.pdf (binasss.sa.cr)