



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”.

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

*Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020*

#### PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

---

**Título del proyecto:**

Modelo de estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún Somos Perfectos” de la Ciudad de Ibarra.

**Línea de Investigación:**

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

**Campo amplio de conocimiento:**

Administración

**Autor/a:**

María Gabriela Padilla León

**Tutor/a:**

PHD. Alejo Betty Pastora

Quito – Ecuador

2024

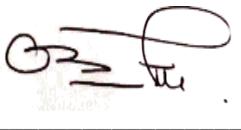
## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, PHD. Alejo Betty Pastora con C.I: 1759364332 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Modelo de Estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún somos perfectos” de la Ciudad de Ibarra.

Elaborado por: María Gabriela Padilla León, de C.I: 1003009634, estudiante de la Maestría: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 18 DE MARZO de 2024



**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, María Gabriela Padilla León con C.I: 1003009634, autor/a del proyecto de titulación denominado: Modelo de estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún somos perfectos” de la Ciudad de Ibarra. Previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano.

Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

1. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
2. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 18 de marzo de 2024

---

**Firma**

## Tabla de contenido

### Contenido

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....	ii
Tabla de contenido .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
INFORMACIÓN GENERAL .....	1
Contextualización del tema .....	1
Problema de investigación .....	2
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos .....	3
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos .....	4
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	5
1.1. Contextualización general del estado del arte .....	5
1.1.1. La Inteligencia .....	5
1.1.2. La inteligencia emocional .....	6
1.1.3. Pensamiento, emoción y acción .....	6
1.1.4. Autorregulación de las Emociones .....	7
1.1.5. La gestión Emocional .....	8
1.1.6. Beneficios de la Gestión Emocional .....	8
1.1.7. Relación de la gestión Emocional y el desempeño laboral .....	9
1.1.8. Estrategia .....	10
1.1.9. Estrategias de Prevención en la gestión emocional .....	10
1.1.10. Orientaciones para una adecuada gestión emocional .....	10
1.1.11. Modelo estratégico de autorregulación de emociones .....	12
1.1.12. Evaluación de gestión emocional .....	12
1.2. Proceso investigativo metodológico .....	13
1.2.1. Enfoque de la Investigación .....	13
1.2.2. Tipo de investigación .....	13
1.2.3. Métodos, técnica e instrumentos .....	14
1.2. Análisis y discusión de resultados .....	15
CAPÍTULO II: PROPUESTA .....	28
2.1. Fundamentos teóricos aplicados .....	28

2.1.1.	La gestión emocional .....	29
2.1.2.	Modelo estratégico .....	30
2.2.	Descripción de la propuesta .....	31
2.3.	Validación de la propuesta .....	40
2.4.	Matriz de articulación de la propuesta .....	41
CONCLUSIONES.....		42
RECOMENDACIONES.....		43
BIBLIOGRAFÍA .....		44
ANEXOS.....		46

**Índice de tablas**

Tabla 1. Taller No. 1 .....	35
Tabla 2. Taller No. 2 .....	37
Tabla 3. Taller No. 3 .....	39
Tabla 4. Plan de capacitaciones .....	38
Tabla 5. Validación de la propuesta .....	40
Tabla 6. Matriz de articulación .....	41

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa .....	3
Figura 2. Pensamiento, emoción, acción .....	7
Figura 3. Determinación de género. ....	15
Figura 4. Pregunta 1.....	16
Figura 5. Pregunta 2.....	16
Figura 6. Pregunta 3.....	17
Figura 7. Pregunta 4.....	17
Figura 8. Pregunta 5.....	18
Figura 9. Pregunta 6.....	19
Figura 10. Pregunta 7.....	19
Figura 11. Pregunta 8.....	20
Figura 12. Pregunta 9.....	21
Figura 13. Pregunta 10.....	21
Figura 14. Pregunta 11.....	22
Figura 15. Pregunta 12.....	23
Figura 16. Pregunta 13.....	23
Figura 17. Pregunta 14.....	24
Figura 18. Pregunta 15.....	25
Figura 19. Pregunta 16.....	25
Figura 20. Pregunta 17.....	26
Figura 21. Pregunta 18.....	26

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

La Fundación "Aún Somos Perfectos", con sede en la ciudad de Ibarra, obtuvo la aprobación de Estatuto y Personalidad Jurídica mediante Resolución Nro. MIES-CZ-1-2021-0078-R de 03 de agosto de 2021 de la Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Inclusión Económica y Social, se dedica a brindar apoyo integral a personas con enfermedades crónicas, enfocándose principalmente en pacientes afectados por cáncer. Sus servicios incluyen la entrega de medicamentos, prótesis mamarias, pelucas, terapias psicológicas, consultas médicas con especialistas e interacción con mascotas terapéuticas. Para los colaboradores, tanto internos como externos, es crucial obtener información médica detallada sobre los pacientes para proporcionarles el apoyo adecuado durante el proceso de su enfermedad. Este nivel de implicación conlleva inevitablemente una carga emocional para el personal de la fundación.

La importancia de la salud mental es comparable a la de la salud física, siendo crucial para el bienestar personal y del entorno social. Los profesionales de la psicología y el talento humano se centran cada vez más en promover el bienestar de los empleados mediante actividades dinámicas de grupo, como pausas activas y eventos sociales. Estas iniciativas fomentan la interacción entre los empleados y contribuyen a crear un entorno laboral de confianza y productividad.

En el lugar de trabajo, es habitual enfrentarse a situaciones imprevistas que pueden desencadenar reacciones impulsivas, afectando negativamente al entorno laboral. Las emociones desempeñan un papel importante en la toma de decisiones eficaces durante el proceso de ayuda integral. Por lo tanto, la gestión adecuada de las emociones es esencial para el rendimiento profesional y el éxito organizativo. Requiere no sólo colaboradores intelectualmente competentes, sino también aquellos con habilidades sociales y control emocional para garantizar un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

En apoyo de este argumento, Mayer, Salovey y Caruso (2004) señalan que la inteligencia emocional es esencial en el lugar de trabajo, ya que afecta directamente a la toma de decisiones, la resolución de problemas y las interacciones sociales, elementos clave para el éxito individual y organizativo.

Según Gómez y Calleja (2016), apoyados por Fridja (2008), Mandler (1990) y Russell (2015), la perspectiva construccionista postula que la emoción surge de una serie de procesos coordinados,

incluyendo la activación, la apreciación, la conciencia y la experiencia emocional, que influyen en el comportamiento. Por lo tanto, aprender a gestionar adecuadamente las emociones es crucial para adaptarse a los cambios, resolver conflictos y mejorar el rendimiento laboral dentro de una organización. La gestión emocional es esencial para la autorregulación, que permite actuar con objetividad y de acuerdo con los protocolos establecidos para la atención al usuario.

Adquirir habilidades de gestión emocional en el entorno laboral aporta numerosos beneficios, como el desarrollo de habilidades sociales, la motivación, la toma de decisiones acertadas, el impulso de la creatividad, la generación de compromiso, la mejora de la comunicación y el fomento de un buen clima laboral, lo que a su vez mejora el rendimiento y la productividad en el trabajo.

La gestión emocional se entiende como un proceso de comprensión de las emociones propias y ajenas, aceptándolas y canalizándolas adecuadamente para lograr el equilibrio emocional y profesional en el desempeño laboral. El resultado es una socialización positiva y un ambiente de trabajo saludable en la organización. Por lo tanto, es fundamental integrar un modelo estratégico de gestión emocional en la Fundación "Aún Somos Perfectos" para todos los colaboradores, con el fin de brindar apoyo integral a los pacientes y sus familias durante su proceso de enfermedad. Esto contribuirá al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, así como al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Con la ayuda de profesionales especializados en gestión emocional, entenderás qué son los sentimientos y las emociones, cómo manejarlos y cómo expresarlos de manera que no afecten el desempeño laboral, sino que contribuyan positivamente al crecimiento y generación de conocimiento creativo en la interacción con los colaboradores. pacientes. Lo más importante es lograr la estabilidad emocional tanto a nivel individual como profesional.

### **Problema de investigación**

La Fundación "Aún Somos Perfectos" es una organización de carácter social donde intervienen componentes importantes la parte profesional y la parte emocional. En la primera los colaboradores internos y externos asisten en el área médica y en la segunda parte complementan con el acompañamiento integral a los pacientes.

Los colaboradores internos y externos al tener contacto con los pacientes que asisten de manera recurrente desarrollan una interacción social en la cual desarrollan un afecto uno del otro, pero cuando ocurre un deceso donde los colaboradores se ven afectados lo que amerita que reciban terapias en el aprendizaje de estrategias para la gestión emocional que coadyuve al desempeño

laboral de sus funciones. De este modo, la investigación tiene como objetivo proponer un modelo estratégico de gestión emocional para el desempeño laboral efectivo en la Fundación “Aún Somos Perfectos”; donde desarrollen conocimientos sobre las emociones, sentimientos, pensamientos autorregulados y cómo dar una respuesta rápida y proactiva ante los estímulos externos.

La gestión emocional constituye un elemento importante en el plano personal y laboral porque estas sensaciones están entrelazadas con el estado de ánimo, personalidad y motivación del ser humano. Promoviendo el autoconocimiento, concientización, control de los procesos de las emociones, sensación de bienestar con uno mismo y con el entorno de manera dinámica y transformadora.

**Figura 1. Diagrama de Ishikawa**



Nota. Elaboración propia de la relación de causa y efecto del problema.

## Objetivo general

Diseñar un modelo estratégico para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún Somos Perfectos” de la Ciudad de Ibarra.

## Objetivos específicos

**Objetivo 1:** Contextualizar los fundamentos teóricos de la gestión emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la organización.

**Objetivo 2:** Determinar los factores que intervienen en la gestión emocional y el desempeño laboral.

**Objetivo 3:** Elaborar un modelo de estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores.

**Objetivo 4:** Validar a través de criterios de especialistas el modelo propuesto en la gestión de emociones en el desempeño laboral.

### **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos.**

La gestión emocional, como señala Goleman (1995), se refiere a la capacidad del individuo para gestionar sentimientos y emociones en respuesta a diversas situaciones en el entorno laboral. Esta habilidad afecta positivamente al rendimiento laboral al mejorar la regulación de las emociones y reacciones propias y ajenas dentro de la organización, lo que contribuye a reducir el estrés y la ansiedad, fomentando así el bienestar personal y la satisfacción laboral. En cuanto a la productividad laboral, Goleman también indica que se ve influida por la gestión emocional en aspectos como la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y la motivación de los colaboradores. Una gestión emocional adecuada ayuda a los empleados a gestionar el estrés y los conflictos laborales, lo que mantiene una mentalidad positiva en el trabajo colaborativo dentro de la organización.

La falta de gestión emocional puede tener consecuencias negativas en varios aspectos, como mencionan Márquez y Gaeta (2005), entre ellos el crecimiento personal, la toma de decisiones y las relaciones sociales. Además, una gestión inadecuada de las emociones puede causar una baja productividad laboral, ya que los individuos pueden tener dificultades para expresar sus emociones y establecer límites adecuados, como sugiere Marazzi (2003). Por lo tanto, desarrollar un modelo estratégico de gestión emocional, como sugiere Pollert (1994), implica llevar a cabo procesos adecuados con la colaboración de profesionales especializados. Estos profesionales pueden aportar conocimientos sobre la importancia de mantener el equilibrio emocional para lograr un mejor desempeño laboral y organizacional. Además, una buena autorregulación de las emociones, como menciona Goleman, permite a los seres humanos mantener un estado de ánimo positivo, lo que contribuye a un entorno laboral más saludable y productivo.

Mediante estrategias eficaces de gestión emocional, como sostienen Farquhar, Kamei y Vidyarthi (2007), se pueden integrar en la organización procesos dinámicos y creativos para gestionar adecuadamente las emociones y los sentimientos de los empleados. Esto beneficia tanto al personal como a los pacientes y contribuye al prestigio y la reputación de la institución en su conjunto. En resumen, al implementar estrategias de gestión emocional para el desempeño laboral, se busca potenciar las habilidades intrapersonales y la interacción social, facilitando la adecuada identificación de las emociones y el manejo constructivo de las situaciones laborales. Esto beneficia tanto al personal como a los pacientes, familiares y a la institución en general.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 1.1. Contextualización general del estado del arte

El servicio que presta el colaborador dentro de la organización social es crucial para el bienestar de los pacientes, como destacan García (2021), Sánchez y Grané (2022), ya que reciben un apoyo integral a lo largo de todo el proceso, lo que contribuye significativamente al bienestar de la sociedad en su conjunto. La gestión emocional, según Bisquerra y López- (2021), es una habilidad fundamental que permite a los miembros de la organización reaccionar adecuadamente ante las circunstancias que se presentan, lo que incide directamente en la calidad del servicio ofrecido.

Las experiencias efectivas compartidas entre el paciente y el colaborador durante el acompañamiento integral, como mencionan Calvete (2020) y Fortes-Vilaltella et al. (2013), generan emociones y pensamientos positivos para ambas partes, lo que fortalece la relación y contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización. La participación en actividades sociales, según Puertas Molero et al. (2018) y Marrero et al. (2018), proporciona a los empleados experiencias valiosas que favorecen el desarrollo de habilidades sociales y la comprensión de las necesidades de los demás, así como la capacidad de autorregular sus emociones para un mejor desempeño laboral dentro de la organización.

En conclusión, esta investigación busca resaltar la importancia del aprendizaje en la gestión emocional para el desempeño laboral efectivo de los empleados, a través de estrategias que promuevan la comprensión y análisis de las emociones propias y ajenas, la adecuada comunicación y la optimización del trabajo en equipo para el logro de los objetivos de la organización.

#### 1.1.1. La Inteligencia

La Inteligencia es la habilidad del ser humano para comprender, razonar, entender y resolver los problemas ante una determinada situación. El psicólogo estadounidense Lewis Fernán (1877-1956) investigó como valorar la inteligencia logrando clasificar a una gran mayoría de personas en todo el mundo a través de CI Cociente de Inteligencia el mismo que se sigue utilizando en la actualidad para conseguir valores de la Inteligencia del ser humano, con la utilización algunos factores como: información general, comprensión verbal, memoria, clasificación de imágenes, etc.

En este proceso el psicólogo Gardner (1990) dio a conocer que no solo existe una inteligencia, sino más bien que es el conjunto de varias habilidades dando lugar a las 8 Inteligencias Múltiples que son:

- Inteligencia lingüística
- Inteligencia lógico-matemática
- Inteligencia espacial-visual
- Inteligencia musical
- Inteligencia corporal y cinestésica
- Inteligencia intrapersonal
- Inteligencia interpersonal
- Inteligencia naturista

Demostrando así que los seres humanos aprenden de diferente manera y cada persona posee habilidades orientadas a un área del conocimiento en la cual experimentan bienestar total. La inteligencia al ser un conjunto de varias destrezas el ser humano puede tener una combinación de varias de ellas y conformarse en una sola persona caracterizándole con una personalidad única.

### **1.1.2. La inteligencia emocional**

Quillano y Quillano (2020) definen la Gestión Emocional como la habilidad para comprender y manejar las emociones, lo que refleja la capacidad del individuo para utilizar de manera más efectiva sus propias habilidades sociales y cualidades para su crecimiento personal, emocional, intelectual y profesional. Goleman, por su parte, argumenta que la Inteligencia Emocional proporciona a las personas una ventaja en diversas áreas de la vida, ya sea en relaciones personales íntimas o al comprender las reglas no explícitas que determinan el éxito en entornos organizacionales. Además, se ha encontrado una relación entre la Inteligencia Emocional y el rendimiento académico, así como con el ajuste psicológico, la integración social, la satisfacción personal y el bienestar psicológico

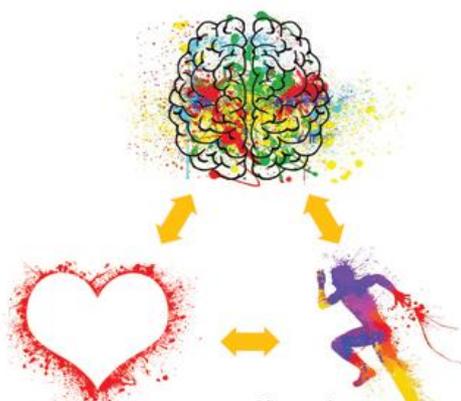
Siendo la inteligencia emocional la habilidad de regular y expresar las emociones propias y de los demás en situaciones laborales, académicas y toma de decisiones. En el área laboral las personas que tiene un correcto autocontrol de emociones tienden a mejorar sus habilidades de comunicación, resolución de conflictos que contribuye a mejorar el desempeño laboral en la organización.

### **1.1.3. Pensamiento, emoción y acción**

El pensamiento, la emoción y la acción están estrechamente relacionados; el pensamiento influye en las emociones a su vez en las acciones. Se pueden formar pensamientos negativos que generan emociones negativas y las acciones experimenten este estado emocional; de igual manera las experiencias positivas actúan en los pensamientos y las acciones reflejando es estado emocional positivo. Es importante mencionar que la relación entre los tres factores puede manifestarse de diversas maneras según la persona y las situaciones.

- Pensamiento: el cerebro está diseñado para generar ideas de manera automática ante una situación, con pensamientos negativos y positivos.
- Emoción: la gran parte del tiempo el ser humano siente lo que piensa generando información para conocer si es correcto o no lo que se realiza.
- Acción: es la expresión final del pensamiento y la emoción siendo estas conductas de rechazo a ciertas sensaciones o conductas de realización de la acción.

**Figura 2. Pensamiento, emoción, acción**



Elaborado: <https://.mejoredu.gob.mx/images/blog/imagenes/estacion2/espiral2.jpg>

#### **1.1.4. Autorregulación de las Emociones**

El autocontrol emocional es la habilidad de reconocer las emociones en situaciones cotidianas y expresarlas de manera correcta, motivando de manera positiva el crecimiento emocional e intelectual. Para mejorar el autocontrol de las emociones es importante aprender las estrategias de gestión emocional que ayuda a tomar conciencia de los estados emocionales para actuar de manera correcta.

Morán (2020) señala que, durante la pandemia, el sistema de salud ha enfrentado desafíos excepcionales, y los profesionales de la salud han demostrado una gran humanidad en sus acciones. Han puesto en práctica diversas competencias, como manejar conflictos éticos (tales como equidad, no maleficencia, autonomía y justicia), utilizar de manera prudente los recursos limitados, comunicarse efectivamente y gestionar emocionalmente a pacientes y sus familias. Además, han demostrado habilidades para regular sus propias emociones frente al fracaso, colaborar en equipos interprofesionales, gestionar la incertidumbre, evaluar críticamente la evidencia científica y mantener la seguridad clínica.

### 1.1.5. La gestión Emocional

En el contexto actual, tanto en la literatura académica como en la divulgativa, se hace mención regularmente de la incorporación de los cinco componentes de la inteligencia emocional identificados por Goleman (1996) al ámbito laboral: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Este enfoque ha dado lugar a la identificación de un conjunto de veintitrés competencias emocionales (Goleman, 1999, 2001).

Durante el desarrollo del ser humano tiene que enfrentar varias situaciones que le generan bienestar o estrés. Este es un proceso biológico de las emociones y sentimientos que ayudan a reaccionar ante las diferentes situaciones cotidianas. Esto quiere decir que las emociones y sentimientos son parte fundamental en la toma de decisiones de los seres humanos porque tienden a responder de manera más eficiente cuando permite que su emocionalidad intervenga de forma activa en las situaciones inesperadas (Caballero, 2007).

### 1.1.6. Beneficios de la Gestión Emocional

La gestión de emociones genera beneficios en los colaboradores y la organización que promueva un ambiente saludable para fomentar las relaciones interpersonales y un rendimiento laboral efectivo. Los colaboradores que aprenden a regular sus emociones desarrollan mayor creatividad, enfrentar de mejor manera los cambios y se recuperan de mejor manera ante situaciones poco agradables.

- **Autoestima:** una persona que aprende a gestionar las emociones refleja mayor confianza y seguridad a la hora de desarrollar sus actividades en puesto de trabajo. Una buena autoestima ayuda a enfrentar desafíos laborales con mayor serenidad.
- **Productividad:** los colaboradores que tiene un manejo emocional adecuado aumentan su productividad en un porcentaje mayor que los colaboradores que desconocen sobre la gestión emocional.
- **Autocontrol:** es la capacidad mental que tiene el ser humano de reconocer, pensar y reaccionar a estímulos externos que afectan o mejoran su desempeño laboral y personal.
- **Comunicación:** la comprensión de las emociones propias y de los demás se ve reflejado en una comunicación asertiva dentro del equipo de colaboradores, emitiendo mensajes claros y fáciles de comprender.

- **Liderazgo:** un líder que se auto educó en gestión emocional se dirige a sus colaboradores siempre con pensamientos positivos para potenciar sus habilidades, colabora con la resolución de conflictos y mantiene una relación basada en la confianza de los colaboradores o equipo de trabajo.
- **Estabilidad:** en el área laboral el manejo de las habilidades emocionales como; el estrés, la socialización, etc., da como resultado una baja rotación de personal.
- **Satisfacción:** cuando los colaboradores empiezan a conocer sus emociones y reacciones ante las diversas circunstancias descubre las habilidades y competencias que generan satisfacción en el puesto de trabajo que desempeñan.
- **Conflictos:** cuando se tiene una correcta gestión de emociones es una persona mucho más abierta amable y con mayor facilidad de exteriorizar y razonar las emociones para resolver los conflictos.
- **Reduce el estrés y ansiedad:** el correcto manejo de las emociones en líderes y colaboradores previene complicaciones en la salud física y mental.
- **Modificación:** es importante que al gestionar las emociones se consiga cambiar los resultados, cuando se encuentra en una situación inusual, para mantener un equilibrio emocional y laboral.

### 1.1.7. Relación de la gestión Emocional y el desempeño laboral

De acuerdo con Ponti y Cabañas (2004), citando a Goleman (1995), el logro en la vida está mayormente determinado por habilidades emocionales en un 80%, mientras que los factores y habilidades cognitivas contribuyen en un 20%. Este enfoque resalta la creciente importancia de la gestión emocional en el ámbito organizacional, donde todos los colaboradores deben adquirir habilidades para manejar sus emociones con el fin de fomentar un clima laboral positivo. Además, esta competencia influye en la toma de decisiones y en las relaciones interpersonales dentro de la organización.

La gestión emocional enfocada en el liderazgo de una dentro de una organización social es un aspecto que tiene un impacto positivo en el desempeño laboral; las emociones influyen en cómo se interrelaciona con su equipo de trabajo, como motiva y guía a sus colaboradores. Un líder con una autorregulación emocional adecuada conoce las fortalezas y debilidades propias y de los demás de tal manera que contribuye con una mejor productividad y eficiencia laboral.

### 1.1.8. Estrategia

Para Ramírez, (2020) “considera que la estrategia es una pauta de acción que trata de asegurar el éxito de una entidad o individuo en la obtención de sus objetivos se caracteriza principalmente por ofrecer ventajas sobre rivales” (p.32). Por lo tanto, la estrategia son orientaciones que ayudan en la planificación, gestión, evaluación en el logro de los objetivos organizacionales.

### 1.1.9. Estrategias de Prevención en la gestión emocional

“La vida de las personas está muy influenciada por sus actividades laborales. Por lo tanto, se convierten en una parte importante de su bienestar tanto psicológico como físico y social” (Organización Mundial de la Salud, 2010); el bienestar emocional es una parte fundamental en la salud laboral actualmente porque interfiere en el rendimiento profesional de manera positiva o negativa ante las situaciones imprevistas además que favorece al entorno laboral positivo.

- **Integrar el conocimiento de la salud emocional dentro del desempeño laboral de los colaboradores:** mediante un modelo estratégico incentivar a los colaboradores para dar a conocer que un manejo adecuado de las emociones se ve reflejado en una estabilidad emocional adecuada.
- **Cultura de prevención:** la organización como responsabilidad social con los colaboradores realizan procesos dinámicos grupales, donde se concientice la importancia de prevención en la gestión de las emociones
- **Dinámicas colaborativas:** las estrategias que se emplean dentro de la organización para la prevención de gestión de emociones son colaboraciones con herramientas tecnológicas que ayudan a medir el autocontrol de las emociones frente a factores externos de los colaboradores.
- **Evaluaciones gestión emocional:** a través de pruebas de evaluación de gestión emocional realizar valoraciones antes y después de la integración a la cultura organizacional el modelo estratégico de gestión emocional que beneficie tanto al usuario como el trabajo a los colaboradores.

### 1.1.10. Orientaciones para una adecuada gestión emocional

Conocer, escuchar y comprender que pasa dentro de uno mismo permite tener un equilibrio propio y con los demás. Las emociones y sentimientos son señales que emite el cerebro para actuar en la vida cotidiana. En consecuencia, se presenta la siguiente clasificación propuesta por Manejo de

Emociones y Sentimientos (<https://habilidadesparalavida.net/manejo-de-emociones-y-sentimientos.php>)

### Habilidades emocionales

- **Exteriorizar las emociones:** tener la habilidad de dar a conocer las emociones en un momento o situación determinada.
- **Manejo de tensiones:** aunque estas son inevitables que se presenten día a día las personas deben afrontarlas de manera constructiva para no estancarse en el sentimiento de la ira y frustración.
- **Automotivación:** generar pensamientos positivos de manera individual para lograr metas y el bienestar.
- **Comprensión:** es conocer como los demás se sienten ante una situación positiva o negativa.

### Habilidades sociales

- **Conversatorios:** mediante reuniones periódicas exponer los pensamientos que están causando ansiedad, estrés para exponer posibles soluciones ante los problemas que se han presentado, además que sirve de liberación de carga.
- **Dinámicas grupales:** mediante actividades creativas como talleres, juegos, escritura recreativa, apoyo grupal y técnicas de relajación (mindfulness-atención activa) direccionados al aprendizaje de manejo de emociones lograr disminuir la carga emocional de los colaboradores.
- **Observar las reacciones frente a los demás:** aprender a conocer la expresión y lenguaje corporal cuando se encuentre en una determinada situación.
- **Escucha activa:** se trata de aprender a escuchar a los demás con la atención y respeto adecuado para así llegar a obtener soluciones correctas a la situación presentada
- **Fomentar una vida saludable y activa:** sin duda un aliado importante para el manejo de emociones es mantener actividad física de manera periódica y una alimentación sana, ayudando al bienestar corporal y mental.
- **Pausas activas:** es necesario tener un tiempo de descanso para poder relajarse y mantener una concentración en las actividades que se realizan.
- **Comunicación asertiva:** es tener la habilidad de poder transmitir de manera clara y correcta un mensaje a los colaboradores.

### **Habilidades cognitivas**

- **Aprender a conocerse uno mismo (autoconciencia emocional):** es una revisión interna para conocer fortalezas, debilidades, personalidad y los recursos que se tiene para afrontar los momentos de dificultad para enfrentarlos.
- **Pensamientos positivos:** quiere decir que, aunque se presenten momentos poco agradables en el área laboral, se debe mirar lado positivo y tener mayor experiencia.
- **Transformación de reacciones:** frente a situaciones difíciles el manejo de las emociones cumple un papel fundamental porque permite transformar un mal momento en una lección de aprendizaje.
- **Autorregular las emociones:** es poder mantener un control de las emociones, sentimientos y acciones para mantener un ambiente laboral positivo y abierto para expresar lo que se siente y como transformar con las estrategias aprendidas en la gestión emocional.
- **Evaluaciones psicoemocionales:** las evaluaciones permiten medir, evaluar y conocer el nivel de autocontrol de las emociones en diferentes situaciones.

#### **1.1.11. Modelo estratégico de autorregulación de emociones**

Un modelo estratégico de emociones permite formular e implementar procesos para la organización. La autorregulación ayuda a saber controlar las emociones y reacción, a transformar la situación estresante en positiva, en la que se encuentra el colaborador, dentro de los niveles jerárquicos de la organización, cambiando el significado de la situación y su acción a través de las emociones para lograr un equilibrio entre la parte afectiva y la parte profesional.

El modelo estratégico de gestión emocional que se implementará en la organización serán procesos dinámicos y periódicos como:

- Talleres de autoconocimiento de emociones
- Terapia del color y ejercicios con mandalas
- Juegos de roles
- Autoevaluación de la gestión emocional

#### **1.1.12. Evaluación de gestión emocional**

La gestión emocional, como habilidad fundamental en el ámbito laboral, implica la capacidad de gestionar adecuadamente las emociones y sentimientos en situaciones inesperadas. Según Bisquerra y López-Cassá (2021), esta gestión implica no sólo la regulación de las propias emociones,

sino también comprender las emociones de los demás y aplicar estrategias eficaces para gestionarlas. En este sentido, existen diversos instrumentos utilizados para medir y evaluar la regulación emocional, que buscan identificar las habilidades sociales y emocionales, así como conocer el nivel de competencia en este aspecto. Aprender a reconocer y comprender las propias emociones es fundamental, ya que permite identificar qué factores o circunstancias pueden provocar malestar emocional y, al aceptar estos estados emocionales, se facilita la capacidad de actuar de forma positiva y eficaz en el entorno laboral (Bisquerra & López -Cassá, 2021).

## **1.2. Proceso investigativo metodológico**

### **1.2.1. Enfoque de la Investigación**

El presente objeto de estudio es una investigación mixta entre cualitativa y cuantitativa utilizando el instrumento del cuestionario en la aplicación de encuestas para obtener información medible y detallada sobre las variables de la gestión emocional y el desempeño laboral en la organización. Por lo tanto, al utilizar este enfoque investigativo se conocerá de manera detallada las características del grupo a estudiar. Hernández et al. (2014) resaltan que el enfoque mixto reconoce que algunos aspectos de la realidad pueden entenderse mejor mediante datos cualitativos, proporcionando información detallada y contextualizada. Por ende, esta investigación combinará elementos cuantitativos y cualitativos para lograr una comprensión integral del impacto que tiene la gestión emocional en el personal de salud.

### **1.2.2. Tipo de investigación**

La investigación actual es de carácter descriptiva y su objetivo principal es la descripción de los aspectos sociales de un grupo de individuos o población objeto de estudio a través de datos confiables. Con los resultados obtenidos mediante la encuesta se conoce el nivel de gestión emocional de los colaboradores de la organización y la influencia en el desarrollo laboral. La investigación descriptiva se basa en recopilar datos y analizarlos para la obtención detallada de la situación estudiada. Hernández (2014) define el diseño no experimental como una investigación que no manipula deliberadamente variables independientes, siendo estudios donde no se varían intencionalmente esas variables. Dada la sólida base teórica del tema, se optó por una investigación descriptiva para profundizar en las características de cada variable, ampliando el conocimiento y explorando sus efectos sobre otras variables.

La investigación explorativa se utiliza para comprender de mejor manera los resultados de un objeto de investigación esta es flexible ya que impulsa al desarrollo de estudios de mayor profundidad.

De esta manera al utilizar este método investigativo en el objeto de estudio se conoce de una manera más detallada los aspectos relacionados con la gestión emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la organización, con la utilización de la encuesta para recopilar la información necesaria.

### **1.2.3. Métodos, técnica e instrumentos**

Las técnicas de investigación utilizadas en este proyecto es la encuesta y la entrevista.

#### **Instrumentos**

##### **Encuesta**

La encuesta es un sistema de preguntas que se utiliza para recopilar datos para una investigación. Gonzalo Montes (Pág. 1). Por lo tanto, la encuesta está estructurada con 17 preguntas dirigidas a los colaboradores internos y externos de la organización para conocer el nivel de regulación de sus emociones ante diferentes situaciones y como estos factores influyen dentro del desempeño laboral.

##### **Entrevista**

La entrevista como instrumento de investigación se considera una conversación en la cual se formulan preguntas para conocer los aspectos generales del objeto de investigación con la finalidad de conocer las expectativas al Coordinador de la organización. Canales-Cerrón (2006) describe la entrevista como una técnica basada en un diálogo interpersonal estructurado, mientras que el cuestionario contendrá preguntas con una escala de valoración tipo Likert para medir las variables del estudio.

##### **Técnica**

##### **Encuesta**

Esta técnica utilizada en la presente investigación y aplicada a los colaboradores internos y externos de la organización refleja resultados sobre la gestión emocional en el desempeño laboral de la institución. Con la ayuda de la herramienta GOOGLE FORM se realizó las preguntas que fueron enviados a todos los integrantes obteniendo los resultados que se presenta a continuación.

<https://forms.gle/Crzi9h3HZgP7QJ49A>

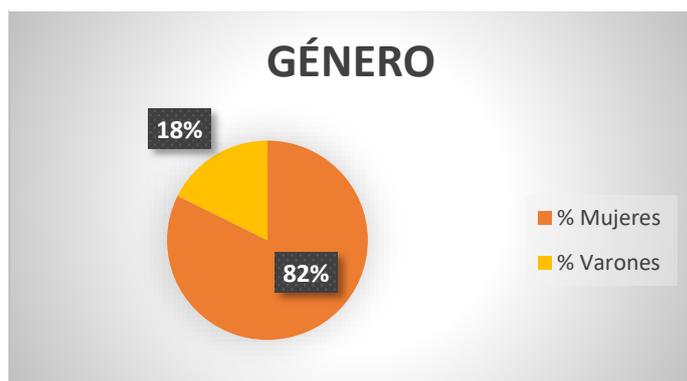
## Población y muestra

Según Ramírez (1999) una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad puedan ser identificados por el investigador, por su parte Hernández et al. (2014), que definen la población como la totalidad de los sujetos susceptibles de participar en la investigación. Al tener una población pequeña no fue necesario delimitar la muestra porque es infinita. La población de esta investigación está conformada por 17 colaboradores internos y externos comprendidos entre la edad de 24-50 años entre hombre y mujeres, de la Fundación Aún Somos Perfectos, en la Ciudad de Ibarra.

### 1.2. Análisis y discusión de resultados

Los colaboradores de la fundación “Aún somos perfectos” no cuenta con estrategias de gestión emocional que ayuden a la prevención de riesgos de salud emocional. Al existir varios factores que desencadenan una explosión de impulsos emocionales se ve afectado en mayor o menor proporción el desempeño laboral. Por ende, la encuesta realizada arrojó los siguientes resultados sobre la gestión emocional y desempeño laboral.

**Figura 3. Determinación de género.**



Nota: Datos obtenidos de los colaboradores de la Fundación Aun somos perfectos

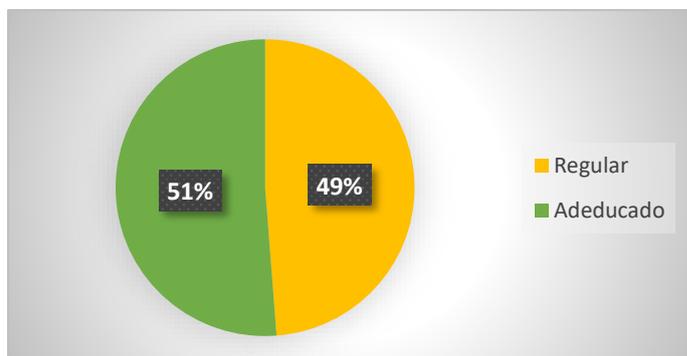
### Interpretación

De acuerdo con los resultados de la encuesta el 82%, son mujeres que forman parte de la organización social mientras que el 18% corresponde a varones integrantes de la misma. Se puede evidenciar que en la organización la gran mayoría son mujeres enfocadas en la ayuda y bienestar social.

## Variable: Frustración

**Figura 4. Pregunta 1**

1. ¿Como valoras la forma en que interactúas con tu equipo de trabajo dentro de la organización?

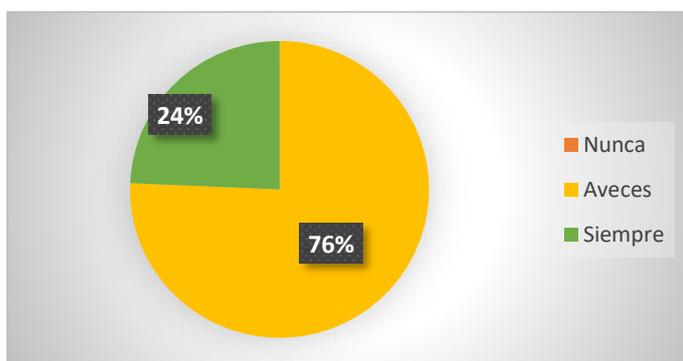


### Interpretación

Los resultados obtenidos demuestran que el 51%, maneja una adecuada interacción con su equipo de trabajo, a diferencia de un 49%, que está en desacuerdo. Por lo tanto, es importante implementar estrategias que mejoren el trabajo en equipo, para fortalecer el clima laboral y el mejor desempeño.

**Figura 5. Pregunta 2**

2. ¿Cuándo estas organizando una actividad social en equipo, tus compañeros de trabajo te apoyan?

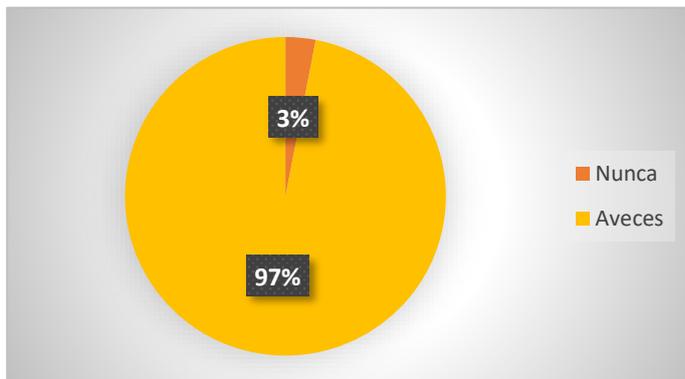


### Interpretación

El 76%, de los encuestados responden que es escaso el apoyo cuando hacen actividades sociales mientras que un 24%, piensan que si tienen apoyo de manera constante. Por ello, se debe incluir dentro de la cultura organizacional valores que ayuden a mejorar el trabajo en grupo y se vea reflejado a través de todo el proceso de actividades sociales.

**Figura 6. Pregunta 3**

3. ¿Superas con facilidad la sensación de no haber terminado una actividad de ayuda social con tus pacientes?

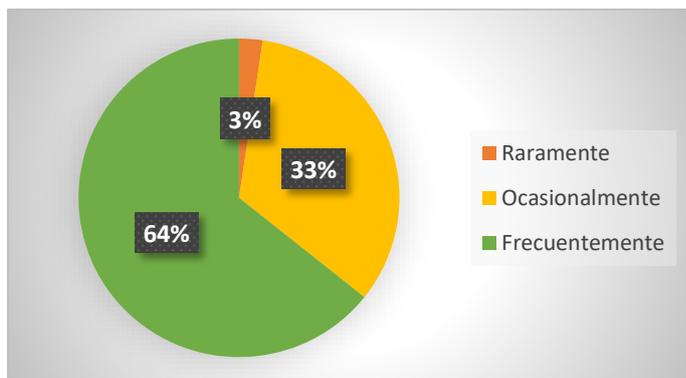


### Interpretación

De acuerdo con los resultados encontrados el 97%, siente frustración al no completar una actividad. Es decir que la gran mayoría de los colaboradores no tienen la habilidad de autorregular las emociones en situaciones de dificultad, provocando un malestar que afecta a la organización al momento de cumplir sus metas. Es por eso por lo que debe implementar estrategias para la gestión emocional para mejorar la salud emocional y la productividad de los colaboradores según Ruiz, Salazar, Valdivia, Hernández y Huerta. (2023 pág. 1) “es importante que las organizaciones tomen medidas para proteger a sus empleados y mejorar su bienestar y calidad de vida.”

**Figura 7. Pregunta 4**

4. ¿Puedes mantener la tranquilidad en situaciones poco agradables cuando realizas acompañamiento a tus pacientes?



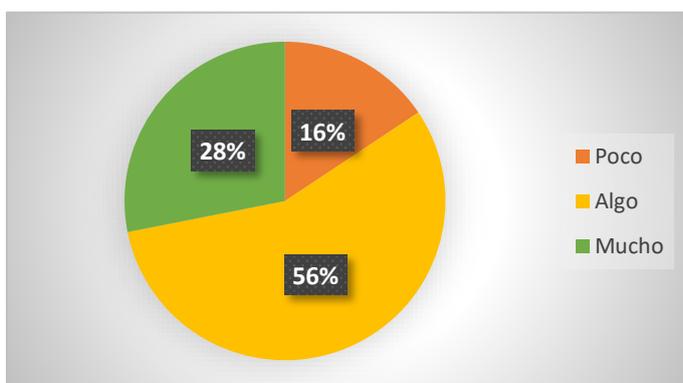
## Interpretación

De acuerdo con los encuestados el 64%, mantiene el equilibrio cuando esta frente a una situación difícil con un paciente frente a un 33%, que en escasa ocasiones puede mantener la calma y el 3%, logra tener un manejo adecuado de su emocionalidad. Esto quiere decir que una minoría de los colaboradores necesitan conocer cómo gestionar sus emociones para realizar un adecuado proceso integral. Este artículo de Baranco C. 2022 nos dice: “Cuando logran superar las dificultades algunas personas son resilientes, aprendiendo del problema y creando fortaleza y bienestar, son un ejemplo de cómo, a través de actitudes, sentimientos, pensamientos y acciones, pueden construir un proceso de calma para sí mismo y para los demás”.

## Variable: Comprensión

### Figura 8. Pregunta 5

5. ¿Cuánto tiempo crees que tu equipo invierte en comprender las opiniones y sentimientos de los demás en la organización?

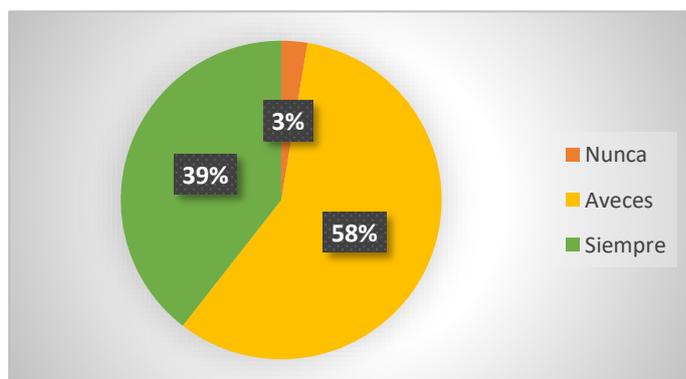


## Interpretación

Los resultados obtenidos en el 56%, da a conocer que no tiene la habilidad de comprender las expresiones emocionales de los demás y el 28%, indica que si se preocupa por el estado afectivo de sus compañeros y el 16% refleja poca empatía por sus compañeros. Por esta razón es de mucha importancia socializar y compartir espacios con todos los integrantes de la organización, para fomentar buen clima laboral y mayor productividad. El artículo científico de Darío Dorado-Martínez, Angela Nathalia Zambrano-Velasquez, Karen Rosero-Bravo 2021 nos manifiesta que: “Por lo tanto, las Habilidades Sociales (HHSS) son necesarias, pues hacen posible las relaciones interpersonales satisfactorias, lo que genera conocimientos, experiencias significativas y capacidades que permiten un óptimo desarrollo en distintos contextos”

**Figura 9. Pregunta 6**

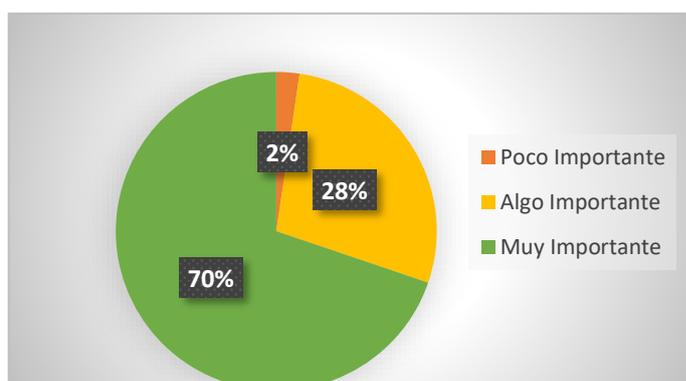
6.- ¿Te sientes cómodo expresado tus preocupaciones y sentimientos con tu equipo de trabajo cuando hablan sobre los pacientes a cargo?

**Interpretación**

Del total de los encuestados el 58%, arrojan resultados manifestando que se sienten cohibidos de expresarse libremente con los compañeros de trabajo, mientras que el 39% tiene mayor confianza para expresarse a diferencia del 3%, que no tiene la confianza necesaria para exteriorizar sus sentimientos y emociones. Es importante que los colaboradores tengan la suficiente confianza para expresarse con sus compañeros de trabajo debido a que al no existir una buena comunicación puede afectar el clima laboral.

**Figura 10. Pregunta 7**

7.- ¿Al encontrarte en una situación complicada con el paciente y su familiar, de qué manera influye tu colaboración dentro del proceso de acompañamiento integral?



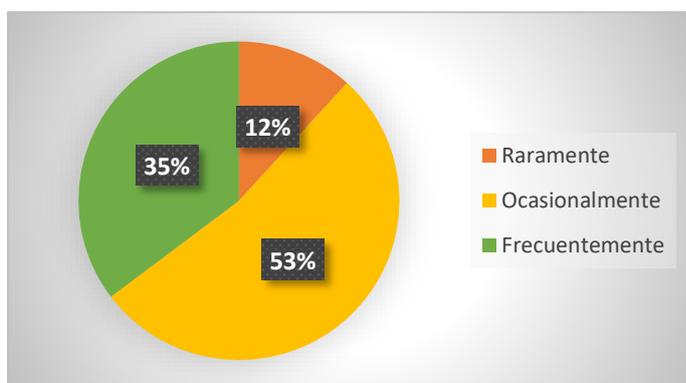
## Interpretación

Estos resultados del gráfico muestran que el 70% siente que su aporte es fundamental para el paciente y un 28% cree que su ayuda no es muy valiosa mientras el 2% considera que su aporte es poco importante. Evidenciando que los colaboradores que tiene una gestión emocional adecuada pueden estar frente a situaciones difíciles y, mantener la calma tiene un mejor desempeño laboral. Por lo que es importante conocer y profundizar sobre la gestión emocional, mediante talleres y capacitaciones para que los colaboradores puedan tener estrategias frente a sucesos inesperados.

## Variable: Tristeza

**Figura 11. Pregunta 8**

8.- *¿Con qué frecuencia te sientes agobiado al escuchar las historias de las personas a las que brindas tu ayuda?*

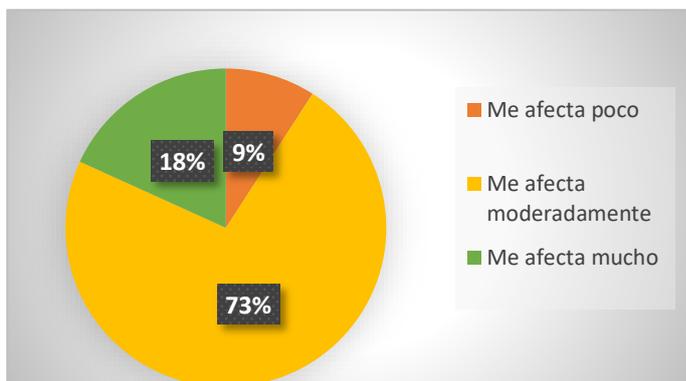


## Interpretación

Del total encuestado el 53%, manifiestan que su agotamiento emocional es de manera ocasional al estar en el proceso de acompañamiento integral a diferencia del 35%, que indica su cansancio de manera frecuente y el 12% demuestra que en escasas ocasiones tiene una sobre carga emocional. Este resultado resalta la importancia de la presente investigación, ya que implementar estrategias para la gestión emocional incrementa el desempeño laboral de los colaboradores y de la organización social.

**Figura 12. Pregunta 9**

9.- *¿Cómo te afecta emocionalmente enfrentar una situación difícil de tus pacientes?*

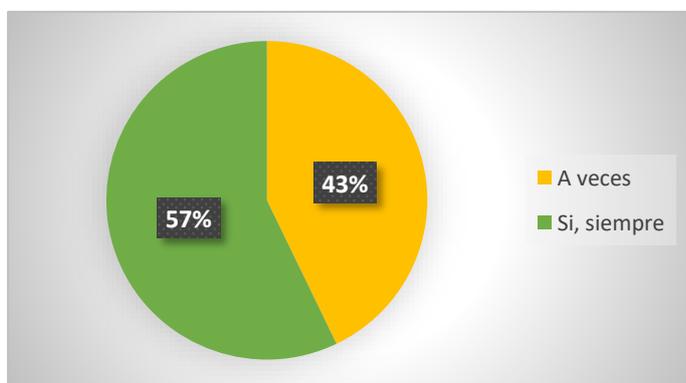


### Interpretación

Los encuestados con su mayoría el 73%, exteriorizan que la afectación emocional es moderada y el 18%, tiene una afectación más continua mientras que el 9% se ve afectado en bajos niveles. Por lo tanto, es importante realizar actividades terapéuticas con los colaboradores para que estas emociones de tristeza no afecten su desempeño laboral, que resalta la importancia de implementar el modelo estratégico para la gestión emocional y en el desempeño laboral efectivo.

**Figura 13. Pregunta 10**

10.- *¿Te das cuenta qué puedes manejar de forma adecuada tus emociones de tristeza cuando interactúas con los pacientes que ayudas?*



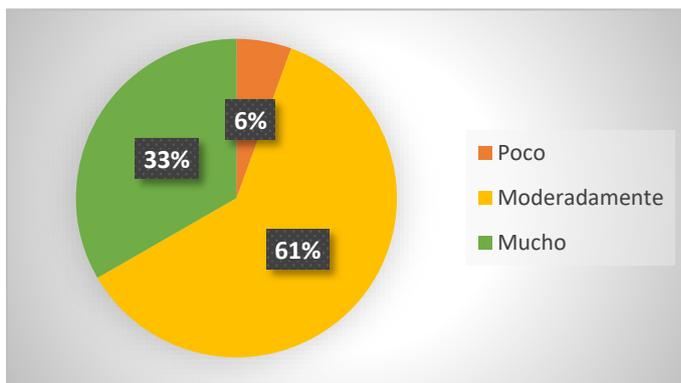
### Interpretación

El 57% de los encuestados siempre pueden manejar de forma adecuada sus emociones frente a sus pacientes mientras que el 43%, no logra conseguirlo. A través de estos resultados se evidencia que es

muy importante conocer e implementar diferentes estrategias de gestión emocional para conocer la manera más adecuada de actuar en situaciones inesperadas enfocándose en las posibles soluciones rápidas para el logro de las tareas encomendadas. El artículo de APRENDE A GESTIONAR LAS SITUACIONES INESPERADAS SIN PARALIZARTE nos indica: “Una situación inesperada puede ser como una ola intensa y abrumadora, y resulta difícil mantenerse calmado y tranquilo, Muchas emociones se mueven en esta ola y pueden causar malestar, como miedo, rabia, tristeza impotencia y sentimientos de vulnerabilidad”.

**Figura 14. Pregunta 11**

11.- *¿Cómo influye la tristeza que experimentas en tu trabajo en tu parte personal?*



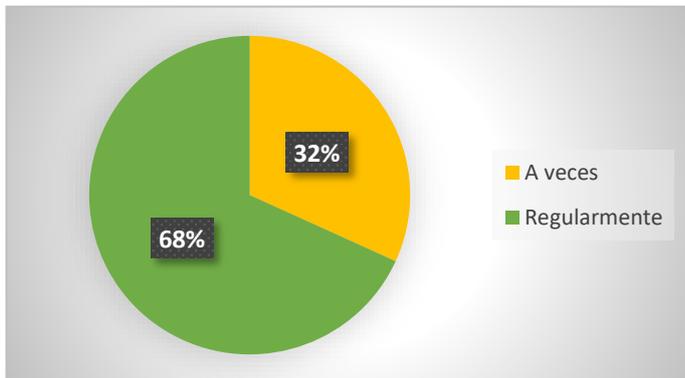
### Interpretación

Los encuestados con el 61%, manifiestan que el sentimiento de tristeza que experimentan en el área laboral afecta de manera moderada, a diferencia del 33% a quienes le afecta en mayor intensidad y el 6% tiene una afectación baja. La gestión emocional repercute de manera importante en la vida personal es por ello por lo que realizar estrategias para lograr equilibrar la parte personal y profesional hace que los colaboradores realicen de mejor manera las tareas asignadas por la organización para el cumplimiento de las metas.

**Variable: Alegría**

**Figura 15. Pregunta 12**

12.- *¿Con qué frecuencia experimenta momentos de alegría o satisfacción al ver como tus pacientes mejoran?*

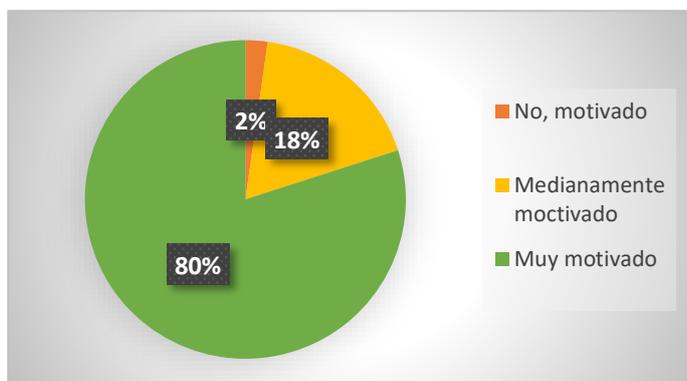


**Interpretación**

El 68%, de los encuestados manifiestan sentir bienestar de manera regular al ver el progreso de sus pacientes y el 32%, logra un estado de felicidad de manera eventual. Esto refleja que se debe poner mayor atención en los puntos fuertes del colaborador, lo que hace bien, sus cualidades y el esfuerzo que hace para lograr para lograr los objetivos personales, y organizacionales. Por ello es importante implementar estrategias de gestión emocional para el bienestar individual de la organización.

**Figura 16. Pregunta 13**

13.- *¿Te sientes motivado por ser parte de una organización que brinda asistencia integral a pacientes con una enfermedad catastrófica?*

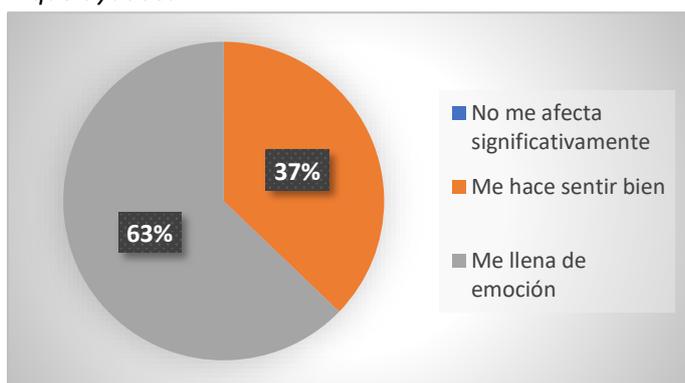


### Interpretación

EL 80% de los encuestados sienten satisfacción personal en el lugar de trabajo mientras que el 20%, no siente satisfacción en su cargo y el 2%no se siente motivado al formar parte de la organización social. Se concluye que los individuos que tiene sentimientos y emociones positivas en un nivel alto se desempeñan de mejor manera al cumplir las tareas laborales encomendadas fomentando el buen clima laboral y mejorando la comunicación con el grupo de trabajo dentro de la organización.

### Figura 17. Pregunta 14

14.- *¿Cómo crees que te afecta emocionalmente compartir momentos de felicidad con los pacientes que ayudas?*



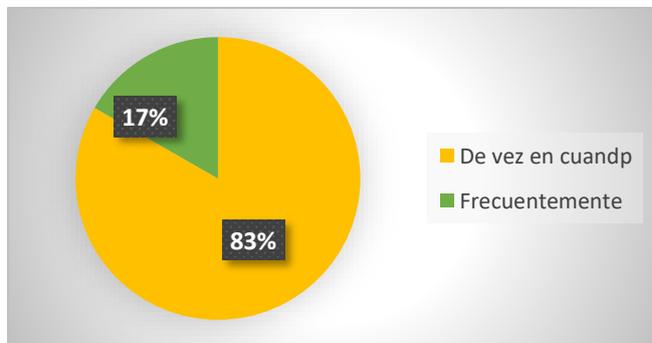
### Interpretación

Para el 63%, de los encuestados el gozar de felicidad mientras se realiza actividades laborales es totalmente satisfactorio mientras que para el 37%, es medianamente aceptable. Es aquí cuando se refleja la importancia de hacer lo que te gusta en el área laboral por que mejora la calidad de vida de los colaboradores y aumentan en grandes proporciones la productividad.

**Variable: Sobre Descarga Emocional**

**Figura 18. Pregunta 15**

15.- *¿Con qué frecuencia te sientes agotado por las experiencias que compartes con los pacientes diagnosticados con enfermedades terminales?*

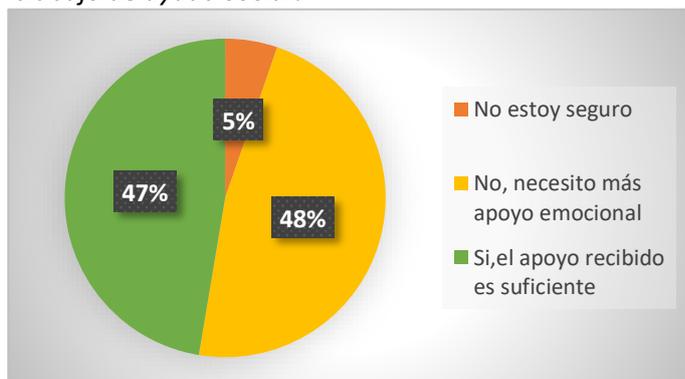


**Interpretación**

La gran parte de los encuestados el 83% de manera ocasional se siente con sobre carga emocional al estar con los pacientes crónicos y el 17%, se encuentra en esa situación de manera frecuente. Esto quiere decir que los colaboradores de la organización deben manejar estrategias de prevención para equilibrar la vida profesional y personal, porque esta influye de manera positiva o negativa en el desempeño laboral.

**Figura 19. Pregunta 16**

16.- *¿Te sientes apoyado emocionalmente para manejar las situaciones que se te presentan en tu trabajo de ayuda social?*

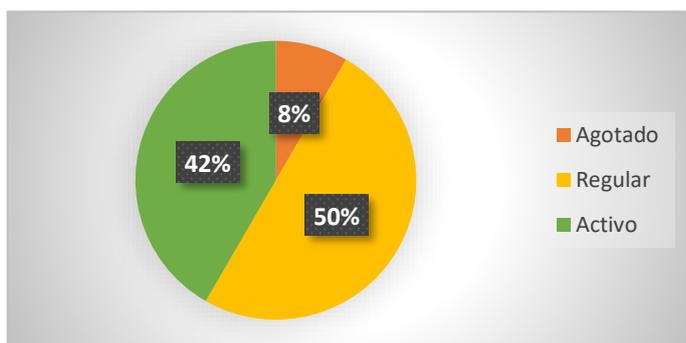


**Interpretación**

El 48%, del total de los encuestados requieren de más apoyo emocional para el cumplimiento de sus tareas y el 47%, manifiesta que es el necesario, mientras que el 5% no está seguro de que necesita apoyo emocional. Por ende, la importancia de esta investigación con la implementación de estrategias como descargas emocionales de apoyo efectivo para evitar el cumulo de sentimientos y emociones que puedan afectar la productividad laboral dentro de la organización.

**Figura 20. Pregunta 17**

*17.- ¿Cómo te sientes al finalizar la jornada de trabajo física y emocionalmente?*

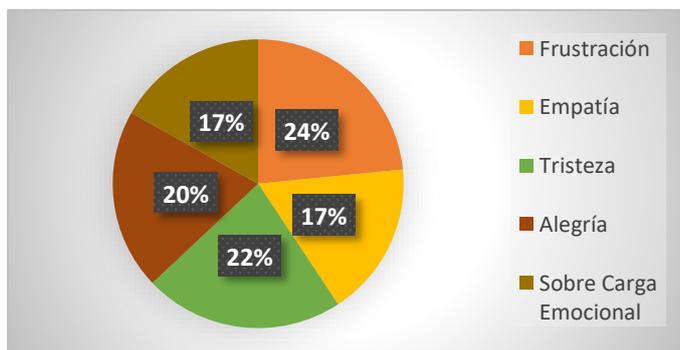


**Interpretación**

Del total de los encuestados el 50%, refleja que su jornada laboral culmina con un estado emocional regular el 42%, aún se encuentra con una alta energía, mientras el 8%, manifiesta que al término de su jornada laboral se siente agotado totalmente. Es por ello la importancia de implementar estrategias de gestión emocional dentro de la organización para brindar conocimientos sobre como aumentar los pensamientos positivos y como estos ayudan a fortalecer la autorregulación de las emociones en el desempeño laboral.

**Figura 21. Pregunta 18**

*Nivel de gestión emocional total*



**Interpretación**

Las variables emocionales utilizadas arrojaron los siguientes resultados el 24%, del total de los encuestados sienten frustración el 17%, sienten empatía mientras que el 22%, manifiesta tristeza un 20% de los encuestados tienen alegría y el 17% lleva una sobrecarga emocional. Esto refleja que es de suma importancia la integración de estrategias de gestión emocional en la organización para fomentar la productividad, eficiencia y crecimiento profesional por que ayuda a superar los desafíos y conflictos con una actitud positiva y nuevas habilidades importantes para un bienestar emocional.

## CAPÍTULO II: PROPUESTA

### 2.1. Fundamentos teóricos aplicados

La fundación “Aún somos perfectos” ubicada en la ciudad de Ibarra es una organización de carácter social que brinda ayuda a pacientes con cáncer mediante entrega de medicamentos, pelucas y prótesis mamarias además, que se cuenta con el acompañamiento integral a los pacientes; los colaboradores, inmersos dentro del apoyo social, son socios propios de la organización y voluntarios que se encuentran entre los 25 y 50 años de edad, por lo cual tienen diferentes percepciones y formas de actuar frente a las experiencias cotidianas con los pacientes.

Obtener información clínica detallada sobre los pacientes es importante para que los colaboradores identifiquen cómo se realiza el proceso de acompañamiento integral, este acercamiento entre las dos partes produce emociones y sentimientos que no son controlados de una manera adecuada por los integrantes de la organización, lo que genera inconvenientes de manera frecuente dentro el equipo de trabajo. En consecuencia, es importante aprender a desarrollar la inteligencia emocional en el área laboral contribuye de manera positiva en la toma de decisiones, resolución de conflictos e interacciones sociales puntos fundamentales para el crecimiento personal y desarrollo profesional.

Conocer sobre las habilidades blandas es fundamental para el ser humano en especial para los colaboradores en el área social, al interactuar con pacientes y sus familiares, porque se presentan varios estados emocionales en el proceso de acompañamiento integral y estos deben ser manejados de una forma adecuada para lograr un balance entre la parte personal y profesional. Por ello, el diseñar un modelo estratégico para gestionar las emociones en situaciones cotidianas brindando un efectivo acompañamiento integral y generar un prestigio positivo a la organización por cumplirlos objetivos planteados.

Esta investigación tiene los fundamentos teóricos de: Goleman (1996) en el área laboral señala que existen cinco componentes: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Mientras que Mayer y Salovey (1997) indican que la gestión emocional es la habilidad de comprender las emociones propias y ajenas para el crecimiento intelectual. Por lo tanto, el diseñar un modelo de gestión emocional para la organización social mediante profesionales de talento humano con la colaboración de psicólogos se implementa el aprendizaje efectivo en la contención de emociones, desarrollo de habilidades sociales y emocionales para un desempeño laboral efectivo.

### 2.1.1. La gestión emocional

La inteligencia emocional se considera una habilidad fundamental que contribuye de manera positiva al proceso de la gestión emocional. Según Mayer y Salovey (1997) explican que la gestión emocional es

“.....la habilidad de percibir con precisión, valorar y expresar emociones, la habilidad de acceder y generar sentimientos cuando facilita el pensamiento, la habilidad de comprender las emociones y el conocimiento emocional y la habilidad de controlar las emociones promoviendo el crecimiento afectivo e intelectual” (p.10).

Este modelo se centra en cuatro habilidades básicas que son: la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con claridad, la habilidad para acceder y generar emociones que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey 1997).

Las habilidades que describen estos autores fueron desarrolladas de la teoría de inteligencias múltiples de Howard Gardner quien identificó la inteligencia intrapersonal e interpersonal como dos componentes importantes de la inteligencia emocional. Por ello la gestión emocional está enfocada en las habilidades del ser humano para percibir emociones, comprenderlas y autorregularlas.

Identificar y reconocer las emociones propias y de los demás implica la observación de las expresiones, movimientos corporales y tono de voz. El control de las emociones es la habilidad de tomar en cuenta los sentimientos para la resolución de problemas o en la toma de decisiones y focalizar la atención en lo que es importante.

La comprensión emocional es conocer y aprender las señales emocionales expresadas ante las situaciones expuestas para saber cuáles son los factores detonantes generadores de acciones adecuadas o no. La capacidad de moderar las emociones negativas y las positivas y potencializarlas abarca el manejo de nuestro entorno interpersonal e intrapersonal para lograr un mejor crecimiento personal e intelectual dentro del área profesional.

En el área laboral la autorregulación emocional es fundamental para los colaboradores porque aprenden a desarrollar habilidades sociales y pensamientos positivos que mejoran el estado de ánimo y por ende tiene un mejor desempeño laboral dentro de la organización. Los colaboradores de la

Fundación Aún Somos Perfectos tanto el nivel superior como el nivel inferior desarrollan interacción constante con los pacientes, desarrollando así diferentes estados emocionales como:

**Frustración.** Estado de ánimo emocional poco agradable que aparece cuando una persona no logró cumplir un objetivo que puede ser causado por obstáculos internos o externos.

**Comprensión.** Habilidad que tiene el ser humano de entender los sentimientos y emociones de los demás para solucionar los inconvenientes de la mejor manera.

**Tristeza.** Es una emoción que desarrolla el ser humano en cualquier momento de su vida profesional y personal causado por variedad de situaciones, pérdida de un ser querido, el fracaso, la soledad etc.

**Alegría.** Es una emoción que está ligado a eventos de felicidad, bienestar, satisfacción, gratitud esta se ve reflejado en el buen estado de ánimo y energía del ser humano en el área laboral.

**Sobre carga emocional.** Este sentimiento aparece por la combinación de varias emociones, estrés, ansiedad, tristeza, miedo ira, desencadenado por situaciones de presión laboral, agotamiento físico y mental, agotamiento emocional y laboral.

Por ello aprender las estrategias de gestión emocional dentro de la organización, son fundamentales para mejorar las habilidades sociales, mejorar el clima laboral, solucionar los conflictos de manera más ágil y creativa, lograr una comunicación clara y directa; mejorar el trabajo en equipo dentro de la organización para procesos eficientes de acompañamiento integral a pacientes.

### **2.1.2. Modelo estratégico**

Fred R. David (2003), afirma que su modelo no garantiza el éxito, pero si establece lineamientos fundamentales que permiten formular, ejecutar y evaluar las estrategias a través de un proceso organizado resaltando que el éxito de una organización depende del grado de compromiso de sus miembros en sus actividades diarias.

El modelo estratégico de gestión emocional para los colaboradores de la organización se enfoca en tres aspectos importantes como: la evaluación, desarrollo e implementación de las estrategias. Al implementar guías para generar nuevos conocimientos de autorregulación de las emociones y sentimientos mediante talleres, capacitaciones y guías para conocer las emociones, factores que intervienen, contención de emociones y descargas emocionales de forma habitual para

mejorar la productividad de los colaboradores de la organización y manteniendo una salud mental efectiva.

En la implementación del modelo estratégico de gestión emocional se toma en cuenta los siguientes aspectos:

**Evaluación.** Es importante conocer la situación de la organización conocer sus debilidades y fortalezas para identificar las áreas que necesitan mayor atención y cuáles se debe potencializar.

**Desarrollo de estrategias.** Cuando ya se ha realizado la evaluación se desarrollan las estrategias con objetivos claros y motivadores tanto para los colaboradores realizando una ejecución compartida para obtener la excelencia dentro de la organización.

**Implementación de la estrategia.** Cuando está en ejecución las estrategias es importante tener una planificación adecuada que incluya la retroalimentación y evaluación de esta para fomentar la educación emocional y enfatizar en los factores que no están en regulados de manera adecuada.

## 2.2. Descripción de la propuesta

Teniendo como guía el modelo de Fred R. David de su texto “Conceptos de Gestión Estratégica”, donde menciona los tres pilares importantes para implementar una estrategia, esta investigación tiene el objetivo de diseñar estrategias de gestión emocional para los colaboradores internos y externos de la Fundación “Aún somos perfectos” para incentivar el aprendizaje que garantice una adecuada salud emocional y desempeño laboral óptimo dentro de la organización para el cumplimiento de las metas mediante un plan de capacitación con estrategias.

### a. Estructura general

Figura 22



## **b. Explicación del aporte**

### **Identificación del Problema**

Cómo saber gestionar las emociones y los sentimientos en el campo laboral contribuye significativamente para enfrentar cambios y situaciones difíciles emocionalmente dentro de la organización. Por eso es importante conocer el nivel de autorregulación emocional que tiene cada individuo para fortalecer la educación de las emociones, las habilidades sociales y estas encaminarlas a cumplir los objetivos organizacionales con un adecuado desempeño laboral.

### **Evaluación**

Mediante herramientas de evaluación a través de la encuesta se pudo ver como los colaboradores de la Fundación “Aún somos perfectos” pueden manejar sus emociones y sentimientos frente a situaciones laborales, cual es la afectación emocional y su incidencia en la productividad laboral.

La autorregulación emocional tiene variaciones de persona a persona esto se debe a factores internos y externos como las experiencias laborales o personalidad que puede influir en mayor o menor impacto en el desempeño laboral. De acuerdo con profesionales psicólogos el aprender a controlar las emociones no implica guardarlos o no sentirlos, porque las emociones contribuyen en la toma de decisiones, resolución de conflictos y ayudan para una mejor adaptabilidad a los cambios constantes actuales en el área laboral.

### **Desarrollo**

En esta etapa se realiza la planificación detallada de todo el proceso que conlleva el desarrollar las estrategias para implementar el modelo de gestión emocional en el desempeño laboral de la organización. La autorregulación de emociones es un factor importante que interviene en el área laboral por ello en esta organización que es de carácter social se enfoca en el tema de la salud emocional para equilibrar, mantener y fortalecer las habilidades sociales en el desempeño laboral. De tal manera que se efectúa un cronograma con todas las actividades a ejecutarse, quienes intervienen y los beneficiarios.

## Implementación

Con la implementación de estrategias para el manejo correcto y adecuado de las emociones y sentimientos en la Fundación “Aún somos perfectos” se fortalecen varios aspectos importantes para la productividad laboral y emocional:

- **Bienestar emocional.** Contribuye de manera efectiva para confrontar las dificultades emocionales que surgen en el área laboral.
- **Prevención de agotamiento emocional.** La gestión emocional proporciona herramientas a los colaboradores para manejar las situaciones poco agradables y que logren una motivación intrínseca y compromiso laboral.
- **Mejora las relaciones interpersonales.** Mediante la emoción de la empatía o comprensión se aprende a observar la emocionalidad de las demás personas y actuar poniéndose en el lugar del otro, así facilita una mejor comunicación y fomenta un buen clima laboral.
- **Mejor toma de decisiones.** En la Fundación “Aún somos perfectos” interviene mucho las emociones así que cuando estas están bien gestionadas o direccionadas las decisiones son mucho más fáciles de tomar de manera adecuada.

### c. Estrategias y/o técnicas

El objetivo de la presente investigación es implementar, como cultura organizacional, el manejo emocional en los colaboradores de la Fundación “Aún somos perfectos” de la ciudad de Ibarra para afrontar situaciones de gran dificultad dentro de la organización y realizar actividades creativas que ayuden a regular las emociones, descargarlas de una manera adecuada para aumentar el desempeño laboral.

### **Plan de capacitaciones para la gestión emocional mediante estrategias para los colaboradores de la Fundación “Aún Somos Perfectos” de la Ciudad de Ibarra**

#### Objetivos

- **Objetivo General**  
Diseñar un plan de capacitación con estrategias de gestión emocional en el logro adecuado de las emociones de los colaboradores de la Fundación “Aun somos perfectos” que incremente el desempeño laboral óptimo.

### Objetivos Específicos

- Mejorar la salud emocional de los colaboradores que ayuden a habilidades para un equilibrio emocional en diversas situaciones.
- Promover el trabajo en equipo desarrollando habilidades interpersonales que permitan el apoyo mutuo en el área laboral.
- Elaborar actividades recreativas para autorregular las emociones que contribuya a un equilibrio emocional mejorando la calidad de vida y bienestar emocional en todos los integrantes de la organización.

- **Beneficiarios**

Con este modelo estratégico existen dos grupos de beneficiarios los colaboradores internos, voluntarios quienes transmitirán una emocionalidad positiva y los pacientes quienes serán receptores de un proceso integral motivador.

## ESTRATEGIAS PARA LA CAPACITACIÓN DE LA GESTIÓN EMOCIONAL

### Estrategia 1. Conociendo mis emociones

Figura 23



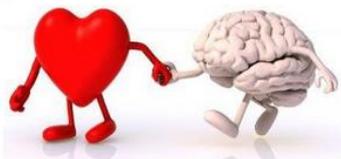
Tabla 1. Taller No. 1

<b>Taller N° 1</b>						
<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar nuevos conocimientos de las emociones y cómo gestionarlas.					
<b>TEMA</b>	Conociendo mis emociones.					
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir cuáles son las emociones y para qué sirven.</li> <li>• Conocer la importancia de las emociones, mis pensamientos y mi respuesta.</li> <li>• Cómo autorregular las emociones.</li> <li>• Ejercicio 1: Terapia del color con la implementación de la técnica de mandalas</li> <li>• Ejercicio 2: Risoterapia</li> <li>• Ejercicio 3 : Conversatorios</li> <li>• Ejercicio 4 : Juego de roles</li> <li>• Entregar al grupo el material informativo.</li> </ul>					
<b>Responsables</b>	Talento Humano y Psicólogo.					
<b>Beneficiarios</b>	El personal interno y externo de la organización.					
<b>Materiales</b>	Folleto de información sobre el tema a exponer.					
<b>Tiempo</b>	Cuarenta minutos, diez minutos de descanso					
<b>Lugar</b>	Espacio abierto fuera de la oficina					
<b>Cronograma</b>	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	

## Estrategias 2. Factores emocionales detonantes y como prevenirlos

Figura 24

### Factores Emocionales Detonantes y como prevenirlos



AUTORREGULACION DE EMOCIONES

Tabla 2. Taller No. 2

Taller N° 2						
<b>OBJETIVO</b>	Aprender cuáles son las emociones que influyen en el trabajo y cómo saber manejarlas de una manera adecuada.					
<b>TEMA</b>	Factores emocionales detonantes y cómo prevenirlos.					
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer que estados emocionales que desarrollo dentro del proceso de acompañamiento integral a pacientes con enfermedades catastróficas.</li> <li>• Describir cómo la falta de gestión de las emociones tiene consecuencias dentro del desempeño laboral.</li> <li>• Cómo las emociones positivas refuerzan la motivación y contribuyen al mejoramiento laboral.</li> <li>• Aprender maneras correctas de actuar de forma preventiva para evitar una inadecuada salud emocional.</li> <li>• Ejercicio 1: Cómo actuar frente a situaciones inesperadas</li> <li>• Ejercicio 2: Mindfulness</li> <li>• Ejercicio 3: Bailoterapia</li> <li>• Entregar al grupo el material informativo.</li> </ul>					
<b>Responsables</b>	Talento Humano y Psicólogo.					
<b>Beneficiarios</b>	El personal interno y externo de la organización.					
<b>Materiales</b>	Folleto de información sobre el tema a exponer.					
<b>Tiempo</b>	Sesenta minutos y diez minutos de descanso					
<b>Lugar</b>	Espacio abierto fuera de la oficina					
<b>Cronograma</b>	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	

### Estrategia 3. Intervención Profesional/Psicoterapéutica

Figura 25



Tabla 3. Taller No. 3

<b>Taller N° 3</b>					
<b>OBJETIVO</b>	Conocer y aplicar técnicas de relajación que contribuyan a la correcta gestión emocional y efectividad en el trabajo.				
<b>TEMA</b>	Intervención de profesionales/ Psicoterapeutas				
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por qué hacer ejercicios de relajación</li> <li>• Cuáles son las técnicas adecuadas para la relajación.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia del color con la implementación de la técnica de mandalas</li> <li>• Conversatorios</li> <li>• Mindfulness</li> <li>• Juegos de roles</li> <li>• Bailoterapia</li> </ul> </li> </ul>				
<b>Responsables</b>	Talento Humano y Psicólogo.				
<b>Beneficiarios</b>	El personal interno y externo de la organización.				
<b>Materiales</b>	Guía documental sobre el tema a exponer.				
<b>Tiempo</b>	Cuarenta minutos y diez minutos de descanso				
<b>Lugar</b>	Espacio abierto fuera de la oficina				
<b>Cronograma</b>	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes

Tabla 4. Plan de capacitaciones

Plan de capacitaciones							
Tema	Contenido	Material de Capacitación	Recursos Tecnológicos	Facilitador	Beneficiarios	Fecha	Horario
<b>1 Conociendo mis emociones</b>	<p>Describir las emociones y para qué sirven.</p> <p>Conocer la importancia de mis emociones, pensamientos y respuesta.</p> <p>Cómo autorregular las emociones.</p> <p><b>ESTRATEGIAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risoterapia</li> <li>2. Conversatorios</li> <li>3. Juego de Roles</li> </ol>	Entregar al grupo el material informativo.	Computador para la presentación	Psicólogo Clínico	Colaboradores internos y externos	Jueves 4 y viernes 5 de julio 2024	Treinta minutos

<p><b>2 Factores emocionales detonantes y cómo prevenirlos</b></p>	<p>Conocer que estados emocionales desarrollo dentro del proceso de acompañamiento integral a pacientes con enfermedades catastróficas.</p> <p>Conocer como la falta de gestión de las emociones tienen consecuencias dentro de mi desempeño laboral.</p> <p>Cómo las emociones positivas refuerzan la motivación y contribuyen al mejoramiento laboral.</p> <p>Aprender maneras correctas de actuar de forma preventiva para evitar una inadecuada salud emocional.</p> <p><b>ESTRATEGIAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cómo actuar frente a situaciones inesperadas</li> <li>2. Mindfulness</li> <li>3. Bailoterapia</li> </ol>	<p>Entregar al grupo el material informativo.</p>	<p>Computador para la presentación</p>	<p>Psicólogo Clínico</p>	<p>Colaboradores internos y externos</p>	<p>Miércoles 7 y jueves 8 y viernes 9 de agosto 2024</p>	<p>Sesenta minutos y diez minutos de descanso</p>
--	---	---	--	--------------------------	--	--	---

### 2.3. Validación de la propuesta

Para la presente investigación fue valorada a través del criterio de especialistas en trabajo social, psicología educativa y orientación vocacional que acogen de manera favorable la propuesta en el ámbito de la gestión emocional en la organización, considerando aspectos de educación profesional y experiencia en el área de trabajo.

Los expertos en el área social resaltan la importancia de la gestión emocional dentro de las organizaciones, porque se generan nuevos conocimientos para equilibrar el estado emocional de las personas, con la aplicación periódica de estrategias adecuadas para cada organización.

**Tabla 5. Validación de la propuesta**

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Título Obtenido</b>	<b>Cargo</b>	<b>Años de experiencia</b>
<b>Martha Lorena Caicedo Congo</b>	Magister en Trabajo Social	Trabajadora Social	20 años
<b>Esthefania Gabriela Fraga Salazar</b>	Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Psicología Educativa y Orientación Vocacional	Docente de Aula Hospitalaria	6 años
<b>Galo Patricio Toaza Peralta</b>	Magister Gerencia Educativa	Coordinador Provincial	8 años

## 2.4. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

**Tabla 6. Matriz de articulación**

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Modelo de estrategias de gestión de emociones en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación "Aún somos perfectos" de la Ciudad de Ibarra.	Teoría de la Inteligencia emocional/gestión emocional.  Teoría de gestión estratégica.  Gestión emocional y desempeño laboral	Investigación descriptiva y explorativa  Enfoque mixto	Entrevista  Encuesta	La Fundación no tiene implementado un modelo estratégico de gestión emocional, por lo tanto, carecen de un conocimiento que ayude a regular sus emociones causando un bajo desempeño laboral en la organización.	Cuestionario para la entrevista de 10 preguntas aplicado al Coordinador de la fundación.  Encuesta de 17 preguntas dirigidas a los colaboradores de la organización

## CONCLUSIONES

La neurociencia es una disciplina que estudia el sistema nervioso y el comportamiento humano por otro lado, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, comprender y manejar las emociones propias y ajenas. En la actualidad estas dos ciencias están estrechamente relacionadas por que se conoce que las emociones tienen un efecto en los pensamientos y en las respuestas físicas. Por ello, la importancia del aprendizaje de la gestión emocional aplicada en el desarrollo laboral contribuye positivamente en la productividad.

En el desarrollo de esta investigación se logró conocer varios componentes emocionales internos y externos que afectan el desempeño laboral lo cual refleja que los colaboradores de la organización no tienen una autorregulación emocional. En consecuencia, es importante la implementación de estrategias, a través de un plan de capacitación, para gestionar adecuadamente las emociones en el área laboral que permitan obtener una mayor productividad; esta propuesta está basada en la fundamentación teórica que permitió el rigor académico y científico de la investigación.

Las estrategias de autorregulación emocional en el área laboral son guías que ayudan a los colaboradores a la contención de emociones positivas, negativas y las reacciones. Las técnicas para implementarse en la organización a través de talleres para aprender que son las emociones; factores que intervienen en la emocionalidad e intervención psicoterapéutica que aporte en el mejoramiento del trabajo en equipo y potencialice las habilidades sociales dentro de la organización que aprueban el desarrollo de las estrategias una vez recogida la información para sustentar el diagnóstico del estudio.

La valoración de expertos sobre la implementación de estrategias para gestión emocional de los colaboradores de la organización tiene gran aceptación en aplicabilidad, impacto, factibilidad; para conocer la emocionalidad de cada individuo y potencializar habilidades sociales que contribuyan al mejoramiento del área laboral; estas guías deben ser reforzadas de manera periódica.

## RECOMENDACIONES

La educación en la gestión emocional y el desempeño laboral son factores que están estrechamente relacionados para lograr la productividad. Por ello que las organizaciones en la actualidad deben poner énfasis en el tema de emociones, sentimientos y cómo actuar frente a situaciones inesperadas. Además, que aprender como autocontrolar la parte afectiva genera un clima laboral de confianza en todos los niveles jerárquicos de la organización, en efecto se sugiere divulgar los resultados de esta investigación como un aporte relevante.

La gestión emocional es tener la capacidad de entender, comprender y manejar los sentimientos y de las demás personas. En la actualidad existen varias herramientas para lograr una correcta autorregulación emocional como; técnicas de relajación, actividades recreativas y terapéuticas que son adaptables a toda organización. Por ende, implementar lineamientos para desarrollar una gestión emocional correcta beneficia a los colaboradores, a la organización y a los usuarios, donde se resalta la importancia de las estrategias propuestas.

Una organización debe tener colaboradores que disfruten de su trabajo día a día a pesar de que se presenten situaciones incómodas o desagradables ellos deben tener la capacidad de manejar la emocionalidad que se presenta en el momento; demostrando que una persona con gestión emocional adecuada tiene un mejor rendimiento laboral dentro de la organización. Se recomienda la implementación de la propuesta para mejorar la productividad de los colaboradores.

Es importante que los profesionales en el área de talento humano intervengan con mayor énfasis en la parte afectiva de los colaboradores realizando evaluaciones y actividades dinámicas de manera frecuente para el crecimiento personal y profesional. Adicional se recomienda enfocarse de mejor manera en los puntos débiles de los colaboradores para gestionar cambios que generen estabilidad emocional y buen desempeño laboral en la organización, lo que conlleva la importancia de la validación de la propuesta por el aporte de los especialistas en relación con los contenidos que se delimitan el plan de capacitación, como medio didáctico en la implementación de la propuesta.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio L, Escolano E, Rodríguez A, Soler J, Díaz O. Inteligencia Emocional y Bienestar II [Internet]. España: Universidad de San Jorge; 2016 [citado 5 dic 2017]. 860 p. Disponible en: Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=655308>
- Bisquerra Alzina, R., & López-Cassá, E. (2021). La evaluación en la educación emocional: Instrumentos y recursos. *\*Aula Abierta, 50\*(4)*, 757-766. <https://doi.org/10.17811/rifie.50.4.2021.757-766>
- Calvete, E. (2020). Cuestionario de Esquemas de Young: Adaptación de una versión breve para adolescentes y jóvenes españoles. *\*Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 25\*(3)*, 219-229. <https://doi.org/10.5944/rppc.29013>
- Caballero Muñoz, D., & Blanco Prieto, A. (2007). Competencias para la flexibilidad: la gestión emocional de las organizaciones. *Psicothema, 19(4)*, 616-620.
- Cabanach RG, Souto-Gestal A, Fernández CR. Perfiles de regulación emocional y estrés académico en estudiantes de fisioterapia. *Eur J Educ Psychol [Internet]*. 1 dic 2017 [citado 2 feb 2019]; 10(2): 57-67. Disponible en: Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1888899217300119>
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.
- Fortes-Vilaltella, M., Oriol, X., Filella, G., Del Arco, I., & Soldevila, A. (2013). Inteligencia emocional y personalidad en las diferentes áreas de conocimiento de los estudiantes universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 16(1)*, 109-120. <https://doi.org/10.6018/reifop.16.1.179471>
- García, B. (2021). Competencia emocional en maestros de educación infantil y primaria: fuentes de variabilidad y sugerencias de mejora. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 24(2)*, 1-15. <https://doi.org/10.6018/reifop.450111>
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. Nueva York: Basic Books
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos, 21(1)*, 242-267.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). (S. Interamericana Editores, Ed.) México DF, México: McGraw Hill. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. doi:01376
- Marrero Sánchez, O., Mohamed Amar, R., & Xifrá Triadú, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*, 5, 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>
- Mayer y Salovey, P. (1997). "What is emotional intelligence?" En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Morán-Barrios, J., Ruiz-de-Alegría, B., Ruiz-de-Gauna, P., & Lafuente, J. V. (2020). La pospandemia de la COVID-19, una oportunidad para la educación en ciencias de la salud. *Gaceta Médica de Bilbao*, 117(2), 130-131.
- Puertas Molero, P., Ubago Jiménez, J.L., Moreno Arrebola, R., Padial Ruz, R., Martínez Martínez, A., & González Valero, G. (2018). La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29(2), 128-142. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.2.2018.23157>
- Quiliano Navarro, Mónica, & Quiliano Navarro, Miryam. (2020). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA. *Ciencia y enfermería*, 26, 3. Epub 17 de mayo de 2020. <https://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532020000100203>
- Sánchez-Camacho, R., & Grané-Oro, M. (2022). Instrumentos de evaluación de inteligencia emocional en Educación Primaria: Una revisión sistemática. *\*Revista de Psicología y Educación*, 17\*(1), 21-43. <https://doi.org/10.23923/rpye2022.01.214>

**ANEXOS****ANEXO 1****FORMATO DE ENCUESTA****Cuestionario para conocer la gestión emocional de los colaboradores de la Fundación “Aún Somos Perfectos” de la Ciudad de Ibarra****DATOS GENERALES****Edad:** \_\_\_\_\_**Género** \_\_\_\_\_**Tiempo dentro de la Organización:** \_\_\_\_\_**Función que desempeña:** \_\_\_\_\_

**Objetivo.** – Evaluar y conocer si los colaboradores de la organización manejan de una manera adecuada sus emociones y sentimientos en el área laboral. (Frustración, Comprensión, Tristeza, Alegría, Sobre carga emocional)

Variable: Frustración

1. ¿Como valoras la forma en que interactúas con tu equipo de trabajo dentro de la organización?
  - a. Escaso
  - b. Regular
  - c. Adecuado
  
2. ¿Cuándo estas organizando una actividad social en equipo, tus compañeros de trabajo de apoyan?
  - a. Nunca
  - b. A veces
  - c. Siempre
  
3. ¿Superas con facilidad la sensación de no haber terminado una tarea con tus pacientes?
  - a. Nunca
  - b. Algunas veces
  - c. Siempre
  
4. ¿Puedes mantener tranquilidad en situaciones poco agradables cuando realizas acompañamiento integral a tus pacientes?

- a. Rara vez
- b. Ocasionalmente
- c. Frecuentemente

Variable: Comprensión

5. ¿Cuánto tiempo crees que tu equipo invierte en comprender las opiniones y sentimientos de los demás en la organización?
  - a. Poco
  - b. Algo
  - c. Mucho
6. ¿Te sientes cómodo expresado tus preocupaciones y sentimientos con tu equipo de trabajo cuando hablan sobre los pacientes a cargo?
  - a. Nunca
  - b. A veces
  - c. Siempre
7. ¿Al encontrarte en una situación complicada con el paciente y su familiar, de qué manera influye tu colaboración dentro del proceso de acompañamiento integral?
  - a. Poco importante
  - b. Algo importante
  - c. Muy importante

TRISTEZA

8. ¿Con qué frecuencia te sientes agobiado al escuchar las historias de las personas a las que brindas ayuda tu ayuda?
  - a. Raramente
  - b. Ocasionalmente
  - c. Frecuentemente
9. ¿Cómo te afecta emocionalmente enfrentar una situación difícil de tus pacientes?
  - a. Me afecta poco
  - b. Me afecta moderadamente
  - c. Me afecta mucho
10. ¿Te das cuenta qué puedes manejar de forma adecuada tus emociones de tristeza cuando interactúas con los pacientes que ayudas?
  - a. No, nunca
  - b. A veces
  - c. Si, siempre
11. ¿Cómo influye la tristeza que experimentas en tu trabajo en tu parte personal?
  - a. Poco

- b. Moderadamente
- c. Mucho

#### ALEGRIA

12. ¿Con qué frecuencia experimenta momentos de alegría o satisfacción al ver como tus pacientes mejoran?
- a. Nunca
  - b. A veces
  - c. Regularmente
13. ¿Te sientes motivado por ser parte de una organización que brinda asistencia integral a pacientes con una enfermedad catastrófica?
- a. No, motivado
  - b. Medianamente motivado
  - c. Muy motivado
14. ¿Cómo crees que te afecta emocionalmente compartir momentos de felicidad con los pacientes que ayudas?
- a. No me afecta significativamente
  - b. Me hace sentir bien
  - c. Me llena de emoción y motivación

#### SOBRECARGA EMOCIONAL

15. ¿Con qué frecuencia te sientes agotado por las experiencias que compartes con los pacientes diagnosticados con enfermedades terminales?
- a. Raramente
  - b. De vez en cuando
  - c. Frecuentemente
16. ¿Te sientes apoyado emocionalmente para manejar las situaciones que se te presentan en tu trabajo de ayuda social?
- a. No estoy seguro
  - b. No, necesito más apoyo emocional
  - c. Si, el apoyo recibido es suficiente
17. ¿Cómo te sientes al finalizar la jornada de trabajo física y emocionalmente?
- a. Agotado
  - b. Regular
  - c. Activo

<https://forms.gle/Crzi9h3HZgP7QJ49A>

**ANEXO 2****FORMATO DE ENTREVISTA**

**Dirigido al Coordinador de la Fundación “Aún Somos Perfectos” de la Ciudad de Ibarra**

**DATOS GENERALES**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género** \_\_\_\_\_

**Tiempo dentro de la Organización:** \_\_\_\_\_

**Función que desempeña:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo vez el papel de la gestión emocional en el entorno laboral de la organización?
2. ¿De qué manera promueves la comunicación asertiva y la emocionalidad con el equipo de trabajo?
3. ¿Cómo crearías un ambiente emocionalmente saludable en la organización?
4. ¿Qué estrategias empleas para ayudar a los colaboradores a manejar el estrés y las emociones negativas?
5. ¿Qué acciones realizas para fomentar la comprensión entre los colaboradores del equipo de trabajo?
6. ¿Cómo maneja las tensiones y conflictos emocionales en el equipo de trabajo?
7. ¿Qué recursos o herramientas utiliza para ayudar emocionalmente a los integrantes del equipo de trabajo?
8. ¿Existen mecanismos para evaluar la gestión emocional en el área laboral y la satisfacción del equipo?
9. ¿Cómo manejas los conflictos y situaciones complicadas con tu equipo de trabajo?
10. ¿Cómo manejas los conflictos y situaciones complicadas con tu equipo de trabajo?

**ANEXO 3****OFICIO ENVIADO A LA FUNDACION****Ibarra, 15 de enero 2024****Estimado****Ing. Darío Tobar****Coordinador de la Fundación “Aún somos perfectos”****De mi consideración. -**

Me dirijo a usted con un saludo caluroso esperando que se encuentre bien y deseándole éxitos en el cargo que desempeña. Solicito de la manera más comedida me autorice realizar una investigación dentro de la organización.

Mi investigación se focalizará en la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún somos perfectos”, me gustaría estudiar como la emocionalidad puede afectar el bienestar y la productividad del equipo de trabajo.

El objetivo es recopilar información mediante entrevista y encuestas a los colaboradores de la organización manteniendo un sigilo de la información y utilizando los resultados para fines académicos.

Agradezco de manera anticipada su colaboración y apoyo para realizar esta investigación cumpliendo con las normativas internas que usted considere necesarias. Muy amable por la atención brindada.

**Atentamente,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'GABRIELA PADILLA', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat illegible due to the cursive nature of the handwriting.

**Srta. Gabriela Padilla León.**

## ANEXO 4

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Modelo de estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún como perfectos” de la Ciudad de Ibarra**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

**Datos informativos**

**Validado por: MGS. Martha Lorena Caicedo Congo**

**Título obtenido:** Magister en Trabajo Social

**C.I.:** 1002795142

**E-mail:** marthalorenacaicedo@gmail.com

**Institución de Trabajo:** Hospital General San Vicente de Paúl

**Cargo:** Trabajadora Social

**Años de experiencia en el área:** 20 años

---

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

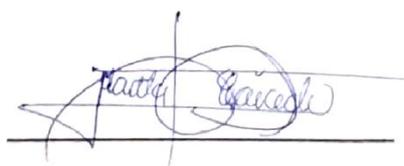
**Tema:** Modelo de estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún como perfectos” de la Ciudad de Ibarra

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad		X			
Calidad Técnica	X				
Factibilidad		X			
Pertinencia	X				
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>8</b>			

**Observaciones:** Con respecto a la tesis realizada por la señorita Gabriela Padilla se solicita que la información obtenida hacia los Socios de la Fundación sea guardada con el sigilo profesional.

**Recomendaciones:** Aplicar la técnica de manera periódica con el propósito de bajar el nivel de estrés y desgaste emocional en los Socios, a la vez realizar cambios de ser necesario.

**Lugar, fecha de validación:** 05 de marzo / 2024

A handwritten signature in blue ink, reading "Martha Lorena Caicedo Congo", written over a horizontal line.

**Firma del especialista**

**MGS. Martha Lorena Caicedo Congo**

## ANEXO 5

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Modelo de Estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún como perfectos” de la Ciudad de Ibarra**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

**Datos informativos**

**Validado por:** Esthefania Gabriela Fraga Salazar

**Título obtenido:** LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIZACION PSICOLOGIA EDUCATIVA Y ORIENTACION VOCACIONAL

**C.I.:** 100313652-8

**E-mail:** gabyfraga92@gmail.com

**Institución de Trabajo:** Aula Hospitalaria Hospital San Vicente de Paúl

**Cargo:** Docente de Aula Hospitalaria

**Años de experiencia en el área:** 6 años

---

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema:** Modelo de estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún como perfectos” de la Ciudad de Ibarra

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad		X			
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>4</b>			

**Observaciones:** Al aplicar el instrumento de evaluación es importante guardar la confidencialidad de la información recopilada para promover la confianza entre los voluntarios y socios fundadores.

**Recomendaciones:** Realizar una evaluación periódica para medir la eficacia y funcionamiento del instrumento de evaluación, y de ser necesario realizar ajustes al mismo.

**Lugar, fecha de validación:** Ibarra, 5 de marzo de 2024.

---

**Firma del especialista**

**Lic. Esthefania Gabriela Fraga S.**

## ANEXO 6

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL****ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”****MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO****INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **Modelo de Estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fundación “Aún como perfectos” de la Ciudad de Ibarra**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

**Datos informativos**

**Validado por:** Galo Patricio Toaza Peralta

**Título obtenido:** MAGISTER GERENCIA EDUCATIVA

**C.I.:** 171226681-4

**E-mail:** coordinador@foci.org.ec

**Institución de Trabajo:** Federación de Organizaciones Comunitarias de Imbabura - FOCI

**Cargo:** Coordinador Provincial

**Años de experiencia en el área:** 8 años

---

**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema:**

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto		X			
Aplicabilidad		X			
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>8</b>			

**Observaciones:** Este instrumento de gestión emocional es importante para lograr el bienestar de los voluntarios y/o colaborados de la institución en donde se va a aplicarlo; así como también para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

**Recomendaciones:** El Modelo de Estrategias para la gestión emocional en el desempeño laboral, deberá considerar el modelo de gestión de la Institución en la cual se va a aplicar y estar alineado a sus roles y responsabilidades.

**Lugar, fecha de validación:** Ibarra, 14 de marzo de 2024.



---

**Firma del especialista**

**MCs. Patricio Toaza**