



Evaluación de estrategias de inteligencia emocional en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) del municipio del Socorro, Santander

Paula Valentina Arévalo Cardenas

Camila Fernanda Calderon Rodríguez

Corporación Universitaria Minutos de Dios

Rectoría Oriente / Centro Regional Bucaramanga

Especialización en Gerencia de Riesgos laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Abril de 2026

Evaluación de estrategias de inteligencia emocional en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) del municipio del Socorro, Santander

Paula Valentina Arévalo Cardenas

Camila Fernanda Calderon Rodríguez

Trabajo de grado para optar al título de especialistas en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

Yohanna Milena Rueda Mahecha

Magíster en Educación – Esp. Administración en Salud Ocupacional

Corporación Universitaria Minutos de Dios

Rectoría Oriente / Centro Regional Bucaramanga

Especialización en Gerencia de Riesgos laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Mayo de 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Introducción	9
1. Justificación	10
2. Descripción del Problema	13
2.1 Planteamiento del Problema	13
2.2 Formulación de la Investigación	15
3. Objetivos.....	15
3.1 Objetivo general.....	15
3.2 Objetivos específicos	15
4. Marco Referencial.....	15
4.1. Estado del Arte.....	15
4.2. Marco Teórico.....	18
4.3. Marco Conceptual.....	20
4.4. Marco Legal	21
5. Metodología	22
5.1. Tipo de investigación.....	22
5.2. Enfoque de la Investigación.....	22
5.3 Población y Muestra Poblacional.....	23
5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	24
6. Desarrollo de los objetivos.....	27
6.1. Objetivo Específico 1. Identificar qué tipo de estrategias se utilizan en el INPEC para el manejo emocional y la gestión de SST	27

6.1.2. Clima Laboral, Comunicación y Necesidad de Intervención Estratégica.....	29
6.2. Objetivo Específico 2. Determinar las necesidades y competencias emocionales que requieren fortalecimiento para mejorar la gestión del SG-SST	31
6.2.1. Síntesis de habilidades prioritarias y matriz de correspondencia	32
6.3. Objetivo Específico 3. Establecer una propuesta de intervención psicoeducativa basada en Inteligencia Emocional articulada a los componentes del SG-SST.	33
7. Conclusiones	46
8. Recomendaciones	47
Referencias bibliográficas.....	48
Apéndices.....	51

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	25
Tabla 2. Descripción y desarrollo de los objetivos de investigación	26
Tabla 3. Distribución de frecuencias: Dimensión Gestión de SST y Apoyo Institucional	27
Tabla 4. Resultados de la dimensión: Clima Laboral y Comunicación	29
Tabla 5. Distribución de frecuencias: Dimensión Bienestar Laboral	30
Tabla 6. Niveles de prioridad para el fortalecimiento de competencias emocionales	31
Tabla 7 <i>Ficha técnica de la intervención</i>	33
Tabla 8 <i>Ficha técnica de la intervención 2</i>	36
Tabla 9 <i>Ficha técnica de la intervención 3</i>	38
Tabla 10 <i>Ficha técnica de la intervención 4</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11 <i>Ficha técnica de la intervención 5</i>	43

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Revisión del Instrumento de Investigación</i>	51
Apéndice B <i>La escala Likert aplicada a los funcionarios del INPEC – El Socorro, Santander. 55</i>	
Apéndice C <i>Consolidado Escala de Likert</i>	57

Resumen

El presente estudio analiza las estrategias de inteligencia emocional en la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) del INPEC en El Socorro, Santander. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental de corte transversal, se aplicó un cuestionario estructurado a 20 funcionarios, validado mediante juicio de expertos. Los hallazgos revelan una discrepancia entre la autopercepción de competencias emocionales individuales y la ejecución de programas institucionales, los cuales se reportan como intermitentes. Se identificó la necesidad de fortalecer la comunicación interdepartamental y la autorregulación ante el estrés operativo. La investigación concluye con el diseño de una propuesta de intervención psicoeducativa validada, orientada a integrar las habilidades emocionales como eje preventivo dentro del sistema de gestión institucional.

Palabras clave: Inteligencia emocional, riesgo psicosocial, estrés laboral, clima organizacional, Seguridad y Salud en el Trabajo

Abstract

The present study analyzes emotional intelligence strategies within the Occupational Health and Safety (OHS) management at INPEC in El Socorro, Santander. Through a quantitative approach and a non-experimental descriptive cross-sectional design, a structured questionnaire was administered to 20 officials, validated by expert judgment. The findings reveal a discrepancy between individual self-perception of emotional competencies and the execution of institutional programs, which are reported as intermittent. The need to strengthen interdepartmental communication and self-regulation under operational stress was identified. The research concludes with the design of a validated psychoeducational intervention proposal, aimed at integrating emotional skills as a preventive axis within the institutional management system.

Keywords: Emotional intelligence, psychosocial risk, occupational stress, organizational climate, Occupational Health and Safety

Introducción

En la gestión organizacional contemporánea, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) no solo responde al cumplimiento normativo, sino a la prevención integral de los riesgos que afectan la salud física y mental del personal. En escenarios de alta exigencia operativa, esta gestión requiere incorporar factores psicosociales y recursos de afrontamiento que permitan sostener el bienestar laboral y el desempeño institucional.

En el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), sede Socorro, Santander, las condiciones propias del servicio penitenciario implican exposición continua a tensión, control institucional estricto y toma de decisiones bajo presión. Estas características configuran un entorno donde las demandas emocionales son permanentes y donde la gestión preventiva no puede limitarse a acciones generales de salud ocupacional.

El problema central que motiva esta investigación es la ausencia de una estrategia institucional articulada al SG-SST que permita evaluar y fortalecer las competencias emocionales del personal de custodia y vigilancia. Aunque existen lineamientos de prevención, su aplicación sobre la dimensión emocional no aparece sistematizada ni traducida en acciones formativas estables dentro del establecimiento, sin evidencia de programas estructurados, indicadores de seguimiento o procesos de formación continua en competencias emocionales.

Esta situación configura una secuencia causal relevante: la alta exigencia emocional del contexto penitenciario debilita los recursos de afrontamiento, incrementa la exposición a estrés y desgaste ocupacional, afecta el clima laboral y limita la eficacia preventiva del SG-SST, limitando la integración de la gestión del riesgo psicosocial dentro de los componentes de identificación, evaluación e intervención del sistema.

Por ello, la problemática no se reduce a la presencia de riesgos psicosociales, sino a la brecha entre el marco normativo y su implementación operativa en un contexto de alta demanda. En este sentido, la inteligencia emocional no se plantea como un complemento opcional, sino como un componente estratégico para la gestión preventiva del riesgo psicosocial, orientado a fortalecer la regulación emocional del personal y la coherencia de la gestión institucional con las necesidades reales del servicio.

Desde esta perspectiva, la investigación se justifica en la formulación de una propuesta psicoeducativa que complemente el SG-SST mediante el fortalecimiento de habilidades de autorregulación, empatía, comunicación y manejo del estrés. El estudio busca aportar una herramienta aplicable al contexto local, con utilidad preventiva y organizacional.

A partir de esta problemática se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera una propuesta de intervención basada en estrategias de inteligencia emocional puede fortalecer la gestión del SG-SST en el INPEC de Socorro, Santander? En coherencia con esta pregunta, el objetivo general consiste en diseñar una propuesta de intervención orientada al fortalecimiento preventivo del sistema.

1. Justificación

La gestión emocional en los entornos laborales constituye un componente estructural de la salud mental ocupacional. Diversos estudios han evidenciado que la exposición prolongada a demandas psicológicas sin herramientas adecuadas de regulación incrementa el riesgo de agotamiento profesional, deterioro del clima organizacional y disminución del desempeño institucional. En consecuencia, los modelos contemporáneos de seguridad y salud en el trabajo reconocen la necesidad de integrar estrategias preventivas orientadas al fortalecimiento de

competencias emocionales, especialmente en organizaciones sometidas a presión operativa constante.

No obstante, en el contexto penitenciario colombiano, las investigaciones disponibles se han concentrado principalmente en el diagnóstico de factores de riesgo o en la descripción de carencias estructurales. Estudios como el de Delgado et al. (2021) documentan la relación entre carga laboral e inteligencia emocional; sin embargo, no formulan ni validan rutas de intervención aplicables al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en establecimientos penitenciarios. A pesar de los avances descriptivos, no se cuenta con estrategias de intervención específicas que articulen el desarrollo de la Inteligencia Emocional con los componentes operativos del SG-SST en este sector.

En el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), sede Socorro, Santander, esta ausencia adquiere relevancia particular. Las condiciones propias del servicio penitenciario implican interacción permanente con población privada de la libertad, control institucional bajo restricción operativa y toma de decisiones en situaciones de presión. Estas características configuran una demanda emocional sostenida. Sin embargo, la gestión institucional previa no disponía de protocolos formativos estructurados, herramientas sistemáticas de autorregulación ni una intervención formal integrada al SG-SST que abordara la dimensión emocional como factor preventivo. La gestión se limitaba al cumplimiento normativo general, sin una estrategia aplicada y contextualizada, ni evidencia de mecanismos de seguimiento, evaluación o mejora continua en la gestión emocional del personal.

Este vacío operativo evidencia una brecha entre la normativa vigente y su implementación efectiva. Aunque el marco legal exige la gestión del riesgo psicosocial, no existía en la institución una propuesta metodológica concreta que tradujera dicha obligación en

acciones formativas planificadas, evaluables y alineadas con la realidad local, integradas a los procesos de identificación, evaluación e intervención del riesgo psicosocial. En consecuencia, la prevención de manifestaciones asociadas al desgaste ocupacional dependía de iniciativas individuales y no de una política institucional estructurada.

El presente estudio se justifica en la necesidad de superar esta limitación. A diferencia de investigaciones centradas exclusivamente en la caracterización del riesgo psicosocial, esta investigación formula una propuesta psicoeducativa incorporable al SG-SST, orientada al fortalecimiento de competencias de autorregulación, comunicación asertiva y manejo del estrés. Con ello, se pasa de la identificación del riesgo a la formulación de una herramienta concreta de intervención.

La transformación que propone el estudio radica en tres aspectos centrales: primero, introduce un protocolo formativo inexistente en la gestión previa; segundo, proporciona criterios técnicos para la toma de decisiones gerenciales en materia de prevención psicosocial; y tercero, orienta la asignación de recursos hacia estrategias estructuradas de bienestar emocional con impacto organizacional, medible en variables como clima laboral, estrés percibido y desempeño institucional. De esta manera, la investigación no solo describe una problemática, sino que propone una ruta de cambio en la gestión institucional al incorporar un componente preventivo formal, replicable y alineado con el SG-SST.

En síntesis, la pertinencia del estudio reside en transformar un manejo principalmente normativo de la salud mental laboral en una ruta aplicada de prevención, mediante la integración sistemática de la inteligencia emocional como herramienta del SG-SST en el establecimiento penitenciario.

2. Descripción del Problema

2.1 Planteamiento del Problema

En la gestión organizacional contemporánea, la Seguridad y Salud en el Trabajo incorpora la dimensión psicosocial como componente estructural de la prevención. En contextos de alta exigencia, la inteligencia emocional resulta relevante porque facilita el reconocimiento, comprensión y regulación de las emociones implicadas en la respuesta al estrés laboral.

En el ámbito penitenciario, la gestión del SG-SST se desarrolla en escenarios caracterizados por presión operativa constante, toma de decisiones bajo tensión y control institucional restrictivo. En el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), sede Socorro, Santander, el sistema cumple formalmente con los lineamientos normativos establecidos en el Decreto 1072 de 2015; sin embargo, la incorporación de variables emocionales dentro de los procesos de planificación, prevención, intervención y seguimiento del SG-SST no se encuentra claramente sistematizada.

La literatura nacional documenta la presencia de riesgo psicosocial en instituciones penitenciarias y analiza variables asociadas al estrés laboral. No obstante, no se ha evaluado de manera específica la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional — autorregulación, percepción emocional y empatía— y los componentes operativos del SG-SST en establecimientos penitenciarios. Tampoco se ha sistematizado evidencia empírica que permita determinar cómo estas competencias influyen en la gestión preventiva institucional. En consecuencia, persiste un vacío de conocimiento aplicado en este contexto sectorial.

El problema de investigación se delimita de la siguiente manera, en el INPEC de Socorro no se ha evaluado sistemáticamente la relación entre las dimensiones de la inteligencia

emocional y los procesos de planificación, prevención e implementación del SG-SST, por lo que se desconoce su incidencia en la gestión de la seguridad laboral institucional.

Este vacío investigativo impide contar con evidencia que permita comprender el papel específico de la IE dentro del sistema de gestión y limita la posibilidad de establecer criterios técnicos basados en datos para la administración del riesgo psicosocial.

En términos operativos, la ausencia de esta evaluación se relaciona con la priorización histórica de factores físicos y técnicos dentro del SG-SST, la limitada especialización en riesgo psicosocial y la falta de instrumentos que integren formalmente la IE como variable de análisis. No obstante, estas condiciones se presentan como antecedentes contextuales y no sustituyen el vacío central de conocimiento.

Derivado de este vacío de conocimiento aplicado, se observan manifestaciones como desgaste ocupacional, alteraciones en el clima organizacional y variaciones en la capacidad de respuesta institucional, entendidas como efectos derivados y no como variable central del análisis. Estos efectos, aunque documentados en la literatura sobre estrés laboral, no han sido examinados en función de su relación con las dimensiones específicas de la inteligencia emocional dentro del sistema de gestión vigente en el establecimiento.

En síntesis, el problema no radica únicamente en la presencia de factores de riesgo psicosocial, sino en la ausencia de una evaluación empírica que determine la incidencia de la inteligencia emocional en la gestión del SG-SST en el INPEC de Socorro, lo cual constituye el vacío central que orienta la presente investigación.

2.2 Formulación de la Investigación

A partir del vacío identificado en la articulación entre inteligencia emocional y SG-SST en el contexto penitenciario, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera una propuesta de intervención basada en estrategias de inteligencia emocional puede fortalecer la gestión de la SST y el bienestar laboral de los funcionarios del INPEC en El Socorro, Santander?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta de intervención basada en la Inteligencia Emocional que contribuya al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el Instituto Penitenciario y Carcelario (INPEC) del municipio del Socorro, Santander.

3.2 Objetivos específicos

Identificar las estrategias institucionales existentes en el INPEC del Socorro relacionadas con el manejo emocional y el bienestar laboral de los funcionarios.

Determinar las necesidades y competencias emocionales que requieren fortalecimiento para mejorar la gestión del SG-SST.

Diseñar una propuesta de intervención psicoeducativa basada en Inteligencia Emocional articulada a los componentes del SG-SST, validando su pertinencia técnica y viabilidad institucional.

4. Marco Referencial

4.1. Estado del Arte

La revisión documental se orientó a identificar antecedentes empíricos y analíticos sobre inteligencia emocional, riesgo psicosocial y desgaste ocupacional en contextos laborales de alta exigencia, con especial atención a estudios vinculados con instituciones de seguridad y

establecimientos penitenciarios. Asimismo, se incluyeron investigaciones sobre variables asociadas como el estrés laboral, el síndrome de burnout y el clima organizacional, considerando su relación con la gestión emocional en el trabajo, aunque no en todos los casos la inteligencia emocional se aborda como variable central.

En el plano internacional, Kinman et al. (2017) analizaron la relación entre inteligencia emocional, bienestar psicológico y estrés laboral en personal penitenciario del Reino Unido mediante un estudio cuantitativo correlacional utilizando cuestionarios estandarizados. Los resultados evidenciaron que mayores niveles de inteligencia emocional se asocian con menor estrés y mejor bienestar psicológico. Este estudio se relaciona con el presente trabajo al incluir la inteligencia emocional como variable asociada al estrés en contexto penitenciario.

Asimismo, Lambert et al. (2019) analizaron los predictores del burnout en funcionarios penitenciarios en Estados Unidos mediante un estudio cuantitativo con aplicación de escalas psicométricas. Los resultados evidenciaron que el estrés laboral, la sobrecarga y el clima organizacional se asocian significativamente con el burnout. Este estudio se relaciona con la investigación al abordar el desgaste ocupacional en contextos penitenciarios.

De igual manera, Extremera y Rey (2016) analizaron la relación entre inteligencia emocional percibida y estrés en trabajadores de distintos sectores mediante un estudio correlacional con instrumentos validados. Los resultados evidenciaron que la inteligencia emocional se asocia negativamente con el estrés percibido. Este estudio se relaciona con el presente trabajo al abordar la inteligencia emocional como variable vinculada al estrés laboral.

En Colombia, Cañón-Buitrago et al. (2023) analizaron la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial en funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del INPEC mediante un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo con aplicación de cuestionarios

estructurados. Los resultados identificaron afectaciones asociadas a las condiciones de trabajo y a la exposición sostenida a demandas psicosociales. Este estudio se relaciona con la investigación al abordar el riesgo psicosocial en contexto penitenciario colombiano.

De igual forma, Arenas y Andrade (2013) analizaron los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en trabajadores colombianos mediante un estudio correlacional con instrumentos estandarizados. Los resultados evidenciaron asociación entre condiciones laborales adversas y niveles elevados de estrés. Este estudio se relaciona con el presente trabajo al abordar variables psicosociales en contextos laborales.

Por su parte, Gómez et al. (2020) analizaron el modelo transaccional del estrés y los estilos de afrontamiento mediante una revisión teórica de literatura científica. Los resultados indicaron que la respuesta al estrés depende de la valoración cognitiva de las demandas y los recursos disponibles. Este estudio se relaciona con la investigación al incluir variables cognitivas y emocionales en la respuesta al estrés.

A nivel regional, Rojas et al. (2021) analizaron los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector público en Santander mediante un estudio descriptivo con aplicación de encuestas estructuradas. Los resultados evidenciaron presencia de carga laboral, demandas emocionales y baja percepción de apoyo organizacional. Este estudio se relaciona con el presente trabajo al abordar condiciones psicosociales en el contexto regional.

A nivel local, Hernández (2022) analizó el estrés laboral en funcionarios públicos del municipio de El Socorro mediante un estudio cuantitativo de tipo descriptivo con instrumentos tipo Likert. Los resultados evidenciaron niveles moderados y altos de estrés asociados a factores organizacionales. Este estudio se relaciona con la investigación al abordar variables de estrés en el mismo contexto geográfico.

Los estudios revisados abordan principalmente el estrés laboral, el desgaste ocupacional y el riesgo psicosocial en contextos de alta exigencia. No se encontraron investigaciones que analicen de manera específica la relación entre inteligencia emocional y gestión del SG-SST en establecimientos penitenciarios colombianos.

4.2. Marco Teórico

La investigación se sustenta en un marco teórico que relaciona la inteligencia emocional con el afrontamiento del estrés laboral y con la prevención del riesgo psicosocial dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), entendido como un conjunto de medidas de carácter preventivo y normativo orientadas a la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales en el contexto colombiano (Ministerio del Trabajo, 2015). En este sentido, la inteligencia emocional se vincula con la capacidad de los trabajadores para reconocer y regular sus emociones frente a situaciones de presión (Goleman, 1995), lo cual incide en la forma en que se afronta el estrés laboral, entendido desde el modelo transaccional como el resultado de la interacción entre las demandas del entorno y los recursos del individuo (Lazarus & Folkman, 1984), y, en consecuencia, en la reducción de los factores de riesgo psicosocial en el entorno organizacional.

Desde el enfoque de habilidad, la inteligencia emocional se entiende como la capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas (Salovey & Mayer, 1990; Extremera & Rey, 2016). En el contexto laboral penitenciario, esta capacidad se vincula con la forma en que los funcionarios responden a situaciones de presión, conflicto y exposición a demandas psicosociales propias de su entorno laboral.

Para este estudio, la autorregulación emocional se asume como el recurso que permite modular las respuestas afectivas frente a demandas operativas intensas, como el manejo de

conflictos con internos, el control de impulsos ante situaciones de tensión y la toma de decisiones bajo presión. Esta dimensión se vincula con la relación entre la competencia emocional individual y el manejo cotidiano de tensiones propias del contexto penitenciario.

El modelo transaccional del estrés plantea que el impacto de una demanda no depende únicamente del entorno, sino de la valoración que el sujeto hace de ella y de los recursos que percibe disponibles para afrontarla (Lazarus & Folkman, 1984), a través de procesos de evaluación primaria (significado de la situación) y secundaria (recursos para afrontarla).

Bajo esta perspectiva, las competencias emocionales influyen en la evaluación de las situaciones laborales y en la capacidad de respuesta frente a eventos críticos, al favorecer una menor percepción de amenaza y el uso de estrategias de afrontamiento más adaptativas, lo que se relaciona con la reducción de vulnerabilidades psicosociales.

Cuando las demandas superan de forma sostenida los recursos de afrontamiento, pueden aparecer manifestaciones de desgaste ocupacional o burnout, entendido como una forma de agotamiento vinculada al ejercicio laboral (Freudenberger, 1974), caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach & Jackson, 1981).

En términos teóricos, la relación entre inteligencia emocional, estrés y desgaste puede comprenderse como un continuo: a mayores recursos de reconocimiento y regulación emocional, mayor capacidad de afrontamiento; a menor disponibilidad de estos recursos, mayor exposición a afectaciones psicosociales, considerando que esta relación también está mediada por variables organizacionales y contextuales.

Esta relación teórica se vincula con el SG-SST al comprender la inteligencia emocional como un recurso preventivo asociado al cuidado de la salud mental laboral, en articulación con

procesos como la identificación de peligros psicosociales y la promoción de la salud en el entorno organizacional.

Desde esta lógica, el estudio se orienta a analizar cómo el fortalecimiento de competencias emocionales se integra con el afrontamiento del estrés y la prevención del riesgo psicosocial en el SG-SST, en el contexto penitenciario. El aporte se centra en abordar la relación entre estos tres ejes desde una perspectiva aplicada, considerando su articulación en la gestión preventiva de la salud mental laboral.

4.3. Marco Conceptual

Este apartado presenta la delimitación conceptual de los términos centrales de la investigación, en función de su uso analítico dentro del estudio y su relación con el contexto laboral penitenciario.

Inteligencia emocional: capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas (Salovey & Mayer, 1990). Autorregulación emocional: habilidad para modular las respuestas afectivas frente a situaciones de presión. Empatía: capacidad para reconocer y comprender los estados emocionales de otras personas.

Estrés laboral: respuesta física y emocional que aparece cuando las demandas del trabajo superan los recursos percibidos para afrontarlas. Burnout: manifestación de agotamiento asociada a la exposición sostenida a exigencias laborales intensas.

En este estudio, la inteligencia emocional se asume como variable central de análisis; la autorregulación emocional y la empatía como sus dimensiones; el burnout como variable de consecuencia; y el SG-SST como marco organizacional en el que se analizan estas relaciones. En este contexto, el clima organizacional se entiende como la percepción compartida sobre las relaciones, la comunicación y las condiciones del ambiente de trabajo, mientras que la salud

mental laboral se vincula con el estado de bienestar psicológico en relación con el ejercicio del trabajo. Por su parte, el SG-SST se aborda como el conjunto de políticas, procesos y procedimientos orientados a la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, en concordancia con la normativa vigente.

4.4. Marco Legal

El marco legal del estudio se sustenta en normas colombianas que orientan la protección de la salud, la prevención de riesgos laborales y la atención de los factores psicosociales en el trabajo. A nivel constitucional, los artículos 48 y 49 de la Constitución Política establecen la seguridad social como servicio público de carácter obligatorio y el derecho a la salud bajo la responsabilidad del Estado.

En el ámbito laboral, la Ley 1562 de 2012 redefinió el Sistema General de Riesgos Laborales y fortaleció el enfoque de promoción y prevención, incluyendo la promoción de la salud y la prevención de riesgos laborales en los trabajadores.

La Ley 1616 de 2013 desarrolló disposiciones específicas en materia de salud mental y estableció responsabilidades para empleadores y administradoras de riesgos laborales en acciones de promoción, prevención y atención en salud mental.

De manera operativa, el Decreto 1072 de 2015 reglamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y exige la identificación, evaluación y control de los riesgos presentes en cada organización, bajo un enfoque de mejora continua.

En relación con el riesgo psicosocial, la Resolución 2764 de 2022 adoptó instrumentos técnicos para su evaluación, con lo cual proporciona un referente aplicable para el análisis de condiciones emocionales y organizacionales en el trabajo.

Las disposiciones mencionadas establecen el marco normativo para la protección de la salud, la prevención de riesgos laborales y la gestión del riesgo psicosocial en el trabajo (Congreso de la República de Colombia, 1991, 2012, 2013; Ministerio del Trabajo, 2015, 2022).

5. Metodología

5.1. Tipo de investigación

La presente investigación se clasifica como un estudio de alcance descriptivo. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2020), este tipo de estudios tiene como finalidad especificar propiedades, características y perfiles del fenómeno analizado, sin establecer relaciones causales entre las variables observadas.

El estudio tuvo como propósito realizar la descripción del nivel de inteligencia emocional y los resultados sobre bienestar laboral del personal del INPEC del municipio de El Socorro, departamento de Santander. La investigación adoptó un diseño no experimental de corte transversal. La recolección de datos se realizó en un único momento durante el segundo semestre del año 2025. No se manipularon variables ni se introdujeron estímulos externos; el estudio se limitó a observar y medir las características presentes en la población objeto de análisis.

Los resultados permitieron describir áreas críticas dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en relación con los factores evaluados. La delimitación temporal y técnica estableció que los datos correspondían exclusivamente al periodo de aplicación del instrumento.

5.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, el cual se entiende como los el desarrollo de un procedimiento estandarizado de medición para describir características y patrones del fenómeno estudiado de forma numérica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

Al aplicar este enfoque se logró una medida de la inteligencia emocional y los resultados sobre bienestar laboral mediante un instrumento estructurado, produciendo datos que se pudieron analizar mediante el análisis estadístico descriptivo.

El diseño no experimental que se adoptó es de corte transversal, para esto la recolección de datos se realizó durante el segundo semestre de 2025, sin manipulación de variables ni introducción de estímulos externos, para esto el procedimiento metodológico mantuvo un alcance descriptivo, orientado a caracterizar las dimensiones evaluadas en la población participante.

5.3 Población y Muestra Poblacional

La población del estudio se estableció por los 85 funcionarios vinculados al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) en el municipio de El Socorro, del departamento de Santander, en este grupo se vinculó al personal de custodia incluye personal del cuerpo de custodia, quienes son los que desempeña funciones operativas bajo el régimen institucional vigente.

La muestra fue establecida por 20 funcionarios que la compusieron y que se seleccionaron mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la participación fue voluntaria y estuvo sujeta a los criterios de inclusión definidos para el estudio, dentro de las cuales se estableció como condiciones, (a) pertenecer al cuerpo de custodia y vigilancia y (b) contar con una antigüedad mínima de un año en la seccional del municipio del Socorro.

Dado el tipo de muestreo empleado, los resultados obtenidos no buscan generalización estadística a la totalidad de la población ni a otros establecimientos penitenciarios, solo busca un análisis que se limita al grupo participante durante el periodo de recolección de datos.

La muestra produjo información cuantitativa mediante las puntuaciones obtenidas en el instrumento Inteligencia Emocional y Bienestar Laboral, los análisis de este cuestionario se realizó mediante estadística descriptiva para caracterizar las dimensiones evaluadas.

Ambos componentes se analizaron de forma articulada para describir necesidades emocionales y orientar la formulación de la propuesta. La unidad de análisis se circunscribe exclusivamente a los funcionarios participantes y a las variables evaluadas en el estudio.

5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo del presente estudio, se seleccionaron técnicas e instrumentos orientados a la obtención de datos primarios y secundarios, garantizando lo que permitió una triangulación de la información y así generar la rigurosidad metodológica.

Para este proceso, como técnica principal se empleó la encuesta, el objetivo era recolectar los datos cuantitativos sobre las capacidades de gestión emocional, de manera complementaria, se empleó la técnica de revisión documental para el análisis de los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y la revisión de la normativa vigente relacionada con el riesgo psicosocial para el contexto penitenciario.

Para esto diseñamos el instrumento titulado cuestionario de Inteligencia Emocional y Bienestar Laboral, el cual consta de 15 preguntas estructuradas mediante una escala de medición tipo Likert con cinco opciones de respuesta ordinal, que eran siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Para la estructuración y el fundamento del cuestionario se empleó el modelo teórico de Habilidad de Salovey y Mayer, para poder organizarlos en tres dimensiones analíticas, la primera la de gestión de SST y Apoyo Institucional, la segunda la de habilidades emocionales personales, y por último el clima laboral y bienestar (Tabla 1)

Tabla 1.*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensión	Definición teórica	Autor(es)	Ítem(s)	Componente evaluado
Inteligencia Emocional y gestión del SG-SST	Dimensión 1: Gestión de SST y Apoyo Institucional	Grado en que la institución promueve acciones de bienestar emocional articuladas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Ministerio del Trabajo (2015); Decreto 1072 de 2015	1, 2, 3	Existencia de espacios institucionales para hablar sobre emociones y bienestar emocional; participación en talleres sobre IE o manejo del estrés; promoción del respeto, empatía y comunicación.
				4, 5	Apoyo recibido de compañeros y superiores ante situaciones difíciles o estresantes.
				6, 7, 8	Valoración de estrategias institucionales de bienestar; comunicación interdepartamental; necesidad percibida de fortalecer la salud mental y emocional.
	Dimensión 2: Inteligencia Emocional (habilidades personales)	Capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas en el contexto laboral, incluyendo la autorregulación, la autoconciencia y la empatía.	Salovey y Mayer (1990); Goleman (1995, 1998); Extremera y Rey (2016)	9, 10	Autoconciencia emocional: capacidad de identificar las propias emociones bajo presión; autorregulación: habilidad para mantener la calma ante situaciones conflictivas o tensas.
				11, 12	Escucha activa: atención genuina a los compañeros antes de responder; empatía cognitiva: comprensión de los sentimientos ajenos antes de reaccionar.
	Dimensión 3: Bienestar Laboral	Estado de satisfacción, motivación y equilibrio psicológico en relación con las condiciones del entorno laboral y las demandas operativas del cargo.	Lazarus y Folkman (1984); Maslach y Jackson (1981); Freudenberg (1974)	13, 14, 15	Motivación y compromiso con las labores diarias; clima organizacional positivo y colaborativo; satisfacción con el trato recibido de compañeros y superiores.
				16, 17	Impacto del estrés laboral en el desempeño profesional y en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

Nota. La estructuración de las dimensiones e ítems se fundamenta en el modelo de habilidad de Salovey y Mayer (1990) y en los componentes del SG-SST (Ministerio del Trabajo, 2015).

Para la aplicación del instrumento se realizó su validación previa mediante el método del juicio de expertos, contando con la evaluación de:

Ps. Andrea Melissa Prada Laguado (Registro Profesional 289663), especialista encargada de validar la coherencia psicológica de los reactivos y su correspondencia con los constructos de inteligencia emocional.

Mg. Alix Niyireth Sánchez Tejada: Vicerrectora Académica y especialista en Gerencia de Educación Superior, encargada de validar la pertinencia pedagógica, la estructura curricular de la propuesta y la calidad académica del instrumento (Anexo x)

El desglose detallado de las fases de investigación, las actividades ejecutadas y los productos derivados de cada objetivo propuesto se presentan en la tabla 1.

Tabla 2.

Descripción y desarrollo de los objetivos de investigación

Título	Objetivo	Fases / Actividades	Resultado
Objetivo General	Evaluar estrategias de inteligencia emocional en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en el INPEC - El Socorro.	Fase diagnóstica, fase analítica y fase de diseño técnico.	Documento final de investigación y propuesta de intervención.
Objetivo Específico 1	Identificar el estado actual de las habilidades de inteligencia emocional en los funcionarios.	Fase 1: Diagnóstico. 1. Revisión de antecedentes normativos. 2. Aplicación del Cuestionario de Inteligencia Emocional.	Diagnóstico del perfil emocional de la población objeto.
Objetivo Específico 2	Analizar la relación entre el manejo emocional y los componentes del SG-SST institucional.	Fase 2: Análisis. 1. Tabulación estadística de datos primarios.	Informe de necesidades y factores de riesgo detectados.

Objetivo Específico 3	Diseñar una propuesta de intervención psicoeducativa validando su pertinencia técnica y viabilidad institucional.	2. Correlación de hallazgos con indicadores de bienestar laboral.	Propuesta de Intervención Psicoeducativa validada.
		Fase 3: Diseño.	
		1. Estructuración de estrategias pedagógicas.	
		2. Validación académica y técnica de la propuesta.	

6. Desarrollo de los objetivos

6.1. Objetivo Específico 1. Identificar qué tipo de estrategias se utilizan en el INPEC para el manejo emocional y la gestión de SST

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico, se aplicó el Cuestionario de Inteligencia Emocional y Bienestar Laboral a 20 funcionarios de la seccional Socorro. Los resultados se procesaron mediante estadística descriptiva, permitiendo convertir los resultados en tendencias observables a partir de frecuencias y valores porcentuales, tal como se detalla en la tabla

Tabla 3.

Distribución de frecuencias: Dimensión Gestión de SST y Apoyo Institucional

Ítem Evaluado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Media
Ítem 1. En mi lugar de trabajo se promueven espacios para hablar sobre las emociones	20%	20%	40%	15%	5%	2.65
Ítem 2. He participado en talleres o actividades sobre IE o manejo del estrés	15%	15%	30%	30%	10%	3.05
Ítem 3. La institución promueve el respeto, la empatía y la comunicación entre los funcionarios	5%	20%	25%	30%	20%	3.40
Ítem 4 y 5. Recibo apoyo de mis compañeros y superiores cuando enfrente situaciones difíciles	0%	25%	60%	15%	0%	2.90
Ítem 6. Las estrategias implementadas por el INPEC contribuyen al bienestar emocional	15%	20%	15%	40%	10%	3.10
Ítem 7. Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas o grupos de trabajo	5%	40%	50%	5%	0%	2.55
Ítem 8. Es necesario fortalecer las estrategias de salud mental y emocional en la institución	10%	5%	10%	5%	70%	4.20

Nota. Datos del cuestionario aplicado a funcionarios del INPEC – El Socorro, Santander (2025).

En la dimensión de Gestión de SST y Apoyo Institucional, los resultados evidencian que hay acciones relacionadas con el bienestar emocional, pero estas se reportan como ocasionales y poco sistemáticas.

En referencia a esto los ítems 1, 2 y 7 se concentran en respuestas como “A veces” y “Casi nunca”, este hallazgo sugiere que, aunque existen iniciativas, no se han consolidado dentro de la dinámica institucional oficial, en última la tendencia encontrada evidencia una gestión emocional intermitente, es decir, aunque existen lineamientos no hay una apropiación sostenida de ellos mismos.

No obstante, se observan algunos avances, el ítem 3, relacionado con el respeto, la empatía y la comunicación, logra una de 3.40, con un 50% de respuestas en “Casi siempre” o “Siempre”, esto es un indicador claro del reconocimiento moderado de estos valores, así mismo, el ítem 6 presenta una valoración positiva, lo que también es un reflejo de que las estrategias institucionales existen, pero no se implementan de forma consistente y/o permanente.

Ahora bien un contraste evidente es el ítem 8, que evidencia una alta demanda de fortalecimiento en salud mental, con una media de 4.20 y un 70% de respuestas en “Siempre”, esto es una evidente señal de la necesidad de estructurar acciones más continuas y articuladas con el SG-SST, así mismo los funcionarios manifiestan contar con habilidades personales para el manejo emocional, sin embargo desde el modelo transaccional del estrés, se identifica una alta tensión entre estos recursos individuales y las demandas del entorno laboral en particular, en este contexto, la empatía y la escucha entre compañeros aparecen como formas de apoyo relevantes, aunque de carácter informal.

6.1.2. Clima Laboral, Comunicación y Necesidad de Intervención Estratégica

El clima laboral en la seccional Socorro presenta elementos que inciden directamente en la cohesión organizacional. Los resultados detallados en la **Tabla 3** evidencian los resultados sobre la comunicación y el entorno.

Tabla 4.

Resultados de la dimensión: Clima Laboral y Comunicación

Ítem evaluado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Media
Ítem 9. Identifico fácilmente mis emociones cuando estoy bajo presión	10%	20%	20%	25%	25%	3.35
Ítem 10. Logro mantener la calma ante situaciones conflictivas o tensas	0%	20%	35%	30%	15%	3.40
Ítem 11. Escucho con atención a mis compañeros antes de responder o tomar decisiones	0%	10%	45%	30%	15%	3.50
Ítem 12. Intento comprender los sentimientos de los demás antes de reaccionar	5%	5%	25%	35%	30%	3.80

Nota. Datos del cuestionario aplicado a funcionarios del INPEC – El Socorro, Santander (2025).

La dimensión de Inteligencia Emocional, los funcionarios evidencian habilidades personales de alta solides, destacándose la empatía y la comprensión hacia los demás, que presenta la media más alta con 3.80 y un 65% de respuestas en “Casi siempre” o “Siempre”, de igual forma la escucha activa, así como la capacidad para mantener la calma ante conflictos muestran niveles moderado a altos, no obstante. Sin embargo, a la identificación el manejo de emociones bajo presión, se presenta mayor variabilidad y las respuestas en categorías bajas, esto muestra dificultades en la autoconciencia emocional en contextos exigentes como lo es el contexto penitenciario.

El origen de los resultados está relacionado con valoraciones intermedias sobre el trato recibido por superiores así como la comunicación entre dependencias, lo que deja en evidencia una fragmentación en la cultura institucional, que esta agravada por el estrés laboral como

limitante del trabajo cooperativo entre colegas, en conjunto, los resultados indican que, aunque existen buenos recursos individuales importantes, no tiene suficiencia frente a las demandas del entorno, lo que coincide con lo planteado por el modelo transaccional del estrés, según el cual la interacción entre las exigencias del contexto y los recursos personales determina la respuesta del individuo (Lazarus & Folkman, 1984), todo esto reforzado por el consenso del último reactivo con valoración de 100% en “Siempre”, esto refuerza la necesidad de fortalecer el apoyo institucional mediante acciones estructuradas.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias: Dimensión Bienestar Laboral

Ítem evaluado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Media
Ítem 13. Me siento motivado y comprometido con mis labores diarias	—	—	—	—	—	N/D
Ítem 14. Considero que el ambiente laboral en el INPEC es positivo y colaborativo	5%	25%	45%	20%	5%	2.95
Ítem 15. Me siento satisfecho con el trato recibido por mis compañeros y superiores	0%	20%	65%	15%	0%	2.95
Ítem 16. El estrés laboral afecta mi desempeño en el trabajo	15%	15%	10%	25%	35%	3.50
Ítem 17. El estrés laboral afecta mis relaciones con los compañeros	5%	15%	15%	25%	40%	3.80

Nota. Datos del cuestionario aplicado a funcionarios del INPEC – El Socorro, Santander (2025).

En la dimensión de Bienestar Laboral, el ambiente organizacional, correspondiente al ítem 14, con una media 2.95 y la satisfacción con el trato recibido, ítem 15, con media 2.95, presentan las valoraciones más bajas, con predominio en "A veces", en contraste, el impacto del estrés sobre el desempeño, correspondiente al ítem 16, con media 3.50 y sobre las relaciones interpersonales, ítem 17, con media 3.80, son evidencia que el 60% y 65% de los funcionarios, respectivamente, reconocen que el estrés laboral afecta de manera muy significativa su vida profesional y social y por tanto tendrá repercusiones en la vida personal. Este patrón confirma la tensión descrita por Lazarus y Folkman (1984), quienes dicen que aunque los funcionarios

poseen recursos emocionales individuales, las demandas del entorno penitenciario los superan con frecuencia.

6.2. Objetivo Específico 2. Determinar las necesidades y competencias emocionales que requieren fortalecimiento para mejorar la gestión del SG-SST

Partiendo del análisis estadístico descriptivo de los resultados obtenidos, se establecieron las competencias emocionales que presentan un mayor nivel de criticidad en el contexto del INPEC seccional Socorro. Esta identificación se fundamenta en una priorización diagnóstica derivada de las tendencias observadas, permitiendo clasificar las necesidades en tres niveles: alto, medio y preventivo. Dicha categorización se realizó considerando la recurrencia de respuestas en las escalas inferiores ("A veces" y "Casi nunca") y el impacto potencial de estas brechas en la seguridad y salud en el trabajo.

Como se detalla en la Tabla 6, las mayores necesidades se concentran en el ámbito relacional y comunicativo, donde se evidencian indicadores de fragmentación en el flujo informativo y una percepción limitada del apoyo institucional, factores que inciden directamente en la eficacia operativa de la organización.

Tabla 6.

Niveles de prioridad para el fortalecimiento de competencias emocionales

Nivel de Prioridad	Competencia / Dimensión	Hallazgo Diagnóstico	Impacto en el SG-SST
Alto	Empatía y Comunicación Interdepartamental	Discontinuidad en el flujo de información y soporte percibido entre áreas.	Aumento del riesgo psicosocial y fallas en la cadena de mando.
Medio	Autorregulación ante Estrés Operativo	Brecha entre la autopercepción de capacidad y el impacto real del estrés en el desempeño.	Fatiga laboral y riesgo de incidentes por pérdida de control de impulsos.
Preventivo	Motivación y Resolución de Conflictos	Tendencias a la intermitencia en el compromiso y manejo informal de diferencias entre pares.	Deterioro progresivo del clima organizacional y sentido de pertenencia.

Nota. Análisis diagnóstico de los resultados del instrumento (2025).

En un segundo nivel de prioridad se ubica la autorregulación emocional. Aunque los funcionarios reportan poseer recursos individuales de manejo emocional, los datos cuantitativos demuestran que el estrés laboral continúa afectando el rendimiento profesional. Esto sugiere una discrepancia entre la percepción de competencia y las demandas reales del entorno penitenciario, justificando la necesidad de un fortalecimiento técnico estructurado.

6.2.1. Síntesis de habilidades prioritarias y matriz de correspondencia

La síntesis de las necesidades detectadas permite establecer una ruta de intervención coherente con los hallazgos del instrumento. La Tabla 7 presenta la matriz de correspondencia, vinculando cada ítem crítico con una necesidad específica y el impacto esperado tras la intervención psicoeducativa propuesta en el siguiente capítulo.

Tabla 7.

Matriz de correspondencia entre necesidades detectadas y estrategias de intervención

Dimensión	Ítem Crítico	Necesidad Identificada	Estrategia de Intervención	Impacto Esperado
Comunicación Organizacional	14. Comunicación entre áreas.	Reducción de la fragmentación informativa.	Taller: Comunicación asertiva y escucha activa.	Prevención de incidentes por fallas en la transmisión de órdenes.
Autorregulación y Estrés	13. Impacto del estrés en desempeño.	Manejo técnico de la presión y control de impulsos.	Taller: Autocontrol emocional ante el estrés.	Disminución del agotamiento profesional y el ausentismo.
Resolución de Conflictos	11. Ambiente colaborativo.	Transformación de dinámicas de interacción grupal.	Taller: Trabajo en equipo y manejo de conflictos.	Estabilización del clima y reducción de la vulnerabilidad psicosocial.
Autopercepción y Motivación	10. Motivación y compromiso.	Revalorización del rol y sentido de logro institucional.	Taller: Autoestima y motivación personal.	Incremento de la adherencia a protocolos de seguridad.

Nota. Hallazgos del diagnóstico del estudio (2025).

Este análisis de necesidades constituye la base técnica para el diseño de la propuesta psicoeducativa, asegurando que cada actividad planificada responda de manera directa a una debilidad estadística identificada en la fase de diagnóstico.

6.3. Objetivo Específico 3. Establecer una propuesta de intervención psicoeducativa basada en Inteligencia Emocional articulada a los componentes del SG-SST.

Con base en las habilidades priorizadas, se estructuró una propuesta psicoeducativa articulada al SG-SST y compuesta por cinco fichas técnicas orientadas al fortalecimiento de competencias emocionales críticas para el contexto penitenciario.

La propuesta se organizó alrededor de tres focos: habilidades relacionales, comunicación institucional y autorregulación frente al estrés. Cada ficha define propósito formativo, actividades sugeridas, recursos y tiempos estimados.

Las tablas siguientes presentan la configuración técnica de la propuesta y permiten visualizar su aplicabilidad institucional como herramienta preventiva.

Ficha técnica 1: Empatía para comprender al otro

La primera ficha se orienta al fortalecimiento de la empatía como competencia socioemocional clave para la convivencia laboral y el reconocimiento del otro en escenarios de alta presión.

Tabla 8

Ficha técnica de la intervención

FICHA 1					
INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA – INPEC SOCORRO					
TEMA: Empatía para comprender al otro					
OBJETIVO: Fomentar la empatía entre los funcionarios del INPEC, promoviendo la comprensión de las emociones y perspectivas de los demás para mejorar la convivencia y el clima laboral.					
FECHA	15/10/2025	LUGAR	INPEC	HORARIO	Jornada Diurna
ASISTENTES					
Funcionarios del INPEC – Establecimiento Penitenciario de El Socorro, Santander.					
MARCO TEÓRICO					
La empatía es una competencia emocional que permite reconocer y comprender los sentimientos y necesidades de otras personas, favoreciendo la convivencia y las relaciones laborales saludables. Según Goleman (1996), la empatía forma parte de la inteligencia emocional y es esencial para el trabajo en equipo, la comunicación y la resolución de conflictos. En contextos laborales como el INPEC, fortalecer la empatía contribuye al bienestar emocional, la prevención del estrés y la mejora de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.					
AGENDA DE LA SESIÓN					
Actividades				Tiempo	Recursos

1. Bienvenida y presentación: dinámica “Rompehielo” míralo con mis ojos. En parejas, una persona se venda los ojos y la otra la guía solo con la voz para esquivar obstáculos. Luego cambian los roles. Al final, Se realiza una reflexión grupal: ¿Qué sintieron al no poder ver y depender del otro? ¿Qué aprendieron sobre la importancia de ponerse en el lugar del otro? ¿Qué emociones surgieron cuando el compañero los guió con cuidado (o no tanto)? (Ver figura 1 y figura 2)	10 minutos	Venda de ojos
2. Psicoeducación: explicación sobre qué es la empatía y su importancia en el ámbito laboral.	10 minutos	No aplica
1. Dinámica grupal: “el espejo emocional” — En parejas, uno realiza gestos que expresen distintas emociones cotidianas del trabajo (estrés, cansancio, alegría, enojo, preocupación) y el otro los imita como un espejo. Luego cambian roles y se reflexiona: ¿Qué se sintió al imitar y al ser imitado? ¿Fue fácil reconocer la emoción del otro? ¿Cómo se relaciona esto con ponerse en el lugar de los demás en el trabajo? (Ver figura 3)	10 minutos	Tarjetas, cartulina
2. Reflexión guiada: conversación sobre cómo la empatía puede mejorar las relaciones laborales y reducir los conflictos.	10 minutos	No aplica
3. Cierre: Ponerse en los zapatos del otro no es solo entenderlo, es acompañarlo con respeto.	5 minutos	Hojas, esferos

RESULTADOS DE LA SESIÓN

Durante el desarrollo de la sesión se evidenció una participación activa y reflexiva por parte de los asistentes, quienes mostraron disposición para trabajar en equipo y compartir experiencias relacionadas con la empatía en el ámbito laboral. A través de las actividades grupales y las reflexiones guiadas, los participantes lograron identificar la importancia de reconocer y comprender las emociones propias y ajenas, comprendiendo que la empatía favorece la convivencia, la comunicación asertiva y la prevención de conflictos.

Asimismo, se observó que los ejercicios prácticos permitieron fortalecer habilidades sociales como la escucha activa, el respeto, la cooperación y el apoyo mutuo, contribuyendo al fortalecimiento del bienestar emocional en el contexto laboral del INPEC.

Finalmente, los participantes manifestaron haber adquirido estrategias para aplicar la empatía en situaciones cotidianas del trabajo, entendiendo que ponerse en el lugar del otro promueve un ambiente más saludable, humano y colaborativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Kairós.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2016). *El bienestar emocional en el trabajo: Estrategias para un entorno laboral saludable*. Ginebra: OIT.
- Ministerio del Trabajo de Colombia. (2013). *Guía técnica para la promoción de entornos de trabajo saludables*. Bogotá D.C.

Evidencias Fotográficas

Figura 1

Bienvenida y presentación



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

Figura 2

Actividad Rompe hielo



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

Figura 3

Dinámica grupal: El espejo emocional



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

La segunda ficha propone ejercicios de comunicación asertiva y escucha activa para mejorar la interacción entre pares y la resolución cotidiana de situaciones laborales. Incluye dinámicas breves de participación y análisis de casos que facilitan la reflexión sobre formas de interacción respetuosa y coordinación institucional. Su propósito es trasladar estas habilidades al trabajo cotidiano y fortalecer la comunicación en distintos niveles de la organización.

Ficha técnica 2: Comunicación asertiva y escucha activa.

La segunda intervención propuesta se enfoca en habilidades comunicativas relevantes para el trabajo penitenciario (Tabla 3), con énfasis en la claridad del mensaje, la escucha activa y el tratamiento respetuoso de los conflictos.

Tabla 9

Ficha técnica de la intervención 2

FICHA 2				
INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA – INPEC SOCORRO				
TEMA: Comunicación asertiva y escucha activa				
OBJETIVO: Fortalecer la comunicación asertiva y la escucha activa entre los funcionarios del INPEC, promoviendo el respeto, la empatía y la cooperación en el entorno laboral.				
FECHA	16/10/2025	LUGAR	INPEC	HORARIO Jornada Diurna
ASISTENTES				
Funcionarios del INPEC – Establecimiento Penitenciario de El Socorro, Santander.				
MARCO TEÓRICO				
La comunicación asertiva es la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni someterse. Según Goleman (1998), la comunicación emocionalmente inteligente requiere autoconciencia, autorregulación y empatía para construir relaciones saludables y efectivas. Por su parte, la escucha activa, de acuerdo con Robbins y Judge (2017), consiste en prestar atención genuina a la otra persona, comprendiendo su mensaje verbal y no verbal, lo que fortalece la confianza y el trabajo colaborativo.				
En contextos laborales de alta exigencia, como el INPEC, la práctica de la comunicación asertiva y la escucha activa contribuye a prevenir conflictos, mejorar la coordinación de tareas y fortalecer la gestión del bienestar laboral.				
AGENDA DE LA SESIÓN				
Actividades			Tiempo	Recursos
1. Apertura: dinámica rompe hielo “Palabras que construyen”, donde los participantes comparten una palabra positiva relacionada con el trabajo en equipo. (Ver figura 4)			10 minutos	Hojas y marcadores
2. Psicoeducación: explicación sobre los estilos de comunicación (pasiva, agresiva, asertiva) y su impacto en las relaciones laborales.			10 minutos	No aplica

3. Dinámica grupal: Juego de roles: representación de situaciones laborales conflictivas. Los grupos deben resolverlas empleando comunicación asertiva. (Ver figura 5)	10 minutos	Guías de situación, tarjetas
4. Reflexión guiada: conversación sobre cómo la comunicación asertiva y escucha activa puede mejorar las relaciones laborales y reducir los conflictos.	10 minutos	No aplica
5. Cierre: reflexión grupal ¿qué aprendimos sobre la importancia de escuchar y comunicarnos con respeto?	5 minutos	Espacio abierto

RESULTADOS DE LA SESIÓN

Durante el desarrollo de la actividad se evidenció una participación activa por parte de los funcionarios. A través de las dinámicas grupales y los ejercicios de reflexión, los asistentes lograron identificar las diferencias entre la comunicación pasiva, agresiva y asertiva, reconociendo la importancia de expresar ideas y emociones de manera respetuosa y empática.

Se observó una mejora en la comprensión de la escucha activa como herramienta fundamental para fortalecer las relaciones interpersonales, prevenir conflictos y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo. Los participantes resaltaron que la práctica de la comunicación asertiva contribuye al bienestar emocional y a una convivencia más armónica dentro del INPEC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson Educación.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2016). *El bienestar emocional en el trabajo: Estrategias para un entorno laboral saludable*. Ginebra: OIT.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICAS

Figura 4

Dinamia rompe hielo: Palabras que construyen



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

Figura 5

Dinámica grupal: Juego de roles



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

La tercera ficha contempla estrategias de autocontrol emocional ante situaciones de estrés, orientadas al reconocimiento de señales de alerta y al uso de recursos básicos de autorregulación. Entre las actividades sugeridas se incluyen ejercicios de identificación emocional y pausas breves de respiración consciente aplicables al entorno laboral. El énfasis de esta ficha está en fortalecer respuestas adaptativas frente a la presión operativa.

Ficha técnica 3: Autocontrol emocional ante situaciones de estrés

La tercera intervención propuesta se vincula con el autocontrol emocional (Tabla 4), entendido como una habilidad necesaria para afrontar de manera más estable las exigencias del entorno penitenciario.

Tabla 10

Ficha técnica de la intervención 3

FICHA 3				
INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA – INPEC SOCORRO				
TEMA: Autocontrol emocional ante situaciones de estrés				
OBJETIVO: Desarrollar en los funcionarios del INPEC la capacidad de reconocer sus emociones y aplicar estrategias de autorregulación para afrontar el estrés laboral de manera saludable y constructiva.				
FECHA	16/10/2025	LUGAR	INPEC,	HORARIO
ASISTENTES				
Funcionarios del INPEC – Establecimiento Penitenciario de El Socorro, Santander.				
MARCO TEÓRICO				
El autocontrol emocional es la habilidad de manejar los impulsos y mantener la calma ante situaciones desafiantes. Según Goleman (1996), forma parte de la inteligencia emocional e implica reconocer las emociones propias antes de reaccionar, lo que permite actuar con serenidad y eficacia.				

Diversos autores (Bisquerra, 2011; Fernández-Berrocal & Extremera, 2006) destacan que la autorregulación emocional reduce el estrés y mejora el clima laboral, al favorecer relaciones más empáticas y equilibradas. En el contexto del INPEC, donde las demandas emocionales y la presión son elevadas, el autocontrol se convierte en una herramienta fundamental para la seguridad, el bienestar psicológico y la convivencia institucional.

AGENDA DE LA SESIÓN

Actividades	Tiempo	Recursos
1. Bienvenida y rompe hielo: dinámica “El volcán emocional”. Los participantes simulan emociones con gestos y sonidos (alegría, enojo, frustración). Se comenta cómo se siente expresar o contener emociones. . (Ver figura 6).	10 minutos	Música, tarjetas con emociones
2. Psicoeducación: explicación sobre cómo el estrés afecta el cuerpo y la mente, y qué estrategias ayudan a regularlo.	10 minutos	No aplica
3. Dinámica grupal: “Mi semáforo emocional”. Cada participante dibuja un semáforo donde identifica: rojo (emociones difíciles), amarillo (advertencia), verde (acciones que le ayudan a calmarse). Luego lo comparte con el grupo. (Ver figura 7).	10 minutos	Hojas, colores, marcadores
4. Ejercicio práctico: técnica de respiración consciente 4x4 y relajación guiada con música suave.	10 minutos	No aplica
5. Cierre: reflexión grupal: “¿Qué puedo hacer la próxima vez que me sienta bajo presión?”. Se elabora un mural con compromisos personales.	5 minutos	Papel periódico, marcadores

RESULTADOS DE LA SESIÓN

Durante la sesión se observó una participación activa y receptiva por parte de los funcionarios, quienes mostraron interés en reconocer las emociones que experimentan ante situaciones de estrés laboral. A través de las dinámicas “El volcán emocional” y “Mi semáforo emocional”, los participantes lograron identificar sus principales detonantes emocionales y reflexionaron sobre estrategias para autorregular sus reacciones.

Las actividades prácticas permitieron que los asistentes comprendieran la relación entre las emociones, el cuerpo y la mente, destacando la importancia de mantener la calma y la serenidad ante escenarios laborales de alta exigencia. Además, las técnicas de respiración consciente favorecieron un espacio de autocuidado y bienestar emocional.

En general, se alcanzó el objetivo propuesto al fortalecer en los participantes la capacidad de reconocer, expresar y manejar adecuadamente sus emociones, promoviendo un entorno laboral más equilibrado y saludable dentro del INPEC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

Bisquerra, R. (2011). *Orientación, tutoría y educación emocional*. Wolters Kluwer.

Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). *La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey*. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63–93.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICAS

Figura 6

Bienvenida y rompe hielo



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

Figura 7

Dinámica grupal: Mi semáforo emocional



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

La cuarta ficha integra actividades orientadas al fortalecimiento de la autoestima y la motivación personal, con el fin de reforzar el reconocimiento de capacidades, el sentido de logro y el compromiso laboral. Estas acciones buscan consolidar recursos emocionales positivos que favorezcan el bienestar y la permanencia de conductas colaborativas.

Ficha técnica 4: Autoestima y motivación personal

La cuarta intervención propuesta se orienta al autorreconocimiento y a la valoración del aporte individual dentro de la institución.

Tabla 11.

Ficha técnica de la intervención 4

FICHA 4			
INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA – INPEC SOCORRO			
TEMA: Autoestima y motivación personal			
OBJETIVO: Fortalecer la autoestima y la motivación de los funcionarios del INPEC, promoviendo el reconocimiento de sus capacidades, el sentido de logro y la valoración de su aporte en el entorno laboral.			
FECHA	17/10/2025	LUGAR	INPEC
		HORARIO	Jornada Diurna
ASISTENTES			
Funcionarios del INPEC – Establecimiento Penitenciario de El Socorro, Santander.			
MARCO TEÓRICO			
La autoestima es la valoración positiva o negativa que una persona hace de sí misma. Goleman (1996) sostiene que la inteligencia emocional implica el conocimiento propio y la aceptación personal como base para el bienestar psicológico.			
Según Bisquerra (2003), una autoestima sana influye directamente en la motivación, la productividad y la calidad de las relaciones interpersonales. En contextos laborales de alta exigencia como el INPEC, fortalecer la autoestima y la motivación ayuda a reducir el estrés, aumentar la satisfacción y fomentar una cultura de reconocimiento y compromiso.			
AGENDA DE LA SESIÓN			
Actividades		Tiempo	Recursos
1. Bienvenida: dinámica “Cadena de cumplidos”. Los participantes forman un círculo. Cada persona dice su nombre y lanza una pelota a otro compañero diciéndole algo positivo (por ejemplo, “Te admiro por tu paciencia” o “Me gusta tu forma de trabajar”). La cadena continúa hasta que todos reciban un cumplido		10 minutos	Pelota
3. Psicoeducación: explicación sobre qué es la autoestima, cómo se construye y por qué influye en la motivación y el bienestar		10 minutos	No aplica
4. Dinámica grupal: <i>El recorrido de los elogios</i> . Se organizan cuatro estaciones: (1) Soy valioso por..., (2) Me siento orgulloso de..., (3) Agradezco por..., (4) Mi meta es.... Mientras suena música, los participantes se mueven libremente. Al detenerse, corren a una estación y expresan en voz alta una frase relacionada. Se repite varias veces. (Ver figura 8).		10 minutos	Música, parlante, cinta adhesiva o conos para marcar estaciones, espacio amplio
5. Reflexión guiada: conversación sobre cómo la empatía puede mejorar las relaciones laborales y reducir los conflictos. (Ver figura 9).		10 minutos	No aplica
6. Cierre: reflexión grupal en círculo. Cada participante comparte una palabra que describa cómo se siente después del recorrido.		5 minutos	No aplica
RESULTADOS DE LA SESIÓN			
Durante el desarrollo de la sesión se evidenció una participación activa, reflexiva y colaborativa por parte de los funcionarios.			

Las dinámicas “Cadena de cumplidos” y “El recorrido de los elogios” permitieron fortalecer la autoestima y reconocer las capacidades personales y laborales de cada participante, generando un ambiente de confianza, respeto y valoración mutua.

Los asistentes identificaron la importancia de mantener una actitud positiva frente a los retos laborales y comprendieron cómo la autoestima influye directamente en la motivación, la productividad y el bienestar emocional.

Asimismo, se promovió la reflexión sobre la necesidad de reconocer los logros propios y los de los demás, contribuyendo al fortalecimiento del clima organizacional dentro del INPEC.

En general, se cumplió el objetivo de la sesión al fomentar el autoconocimiento, la valoración personal y el sentido de pertenencia, elementos fundamentales para la satisfacción y el compromiso en el ámbito laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de Investigación Educativa, 21(1), 7–43.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson Educación.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICAS

Figura 8

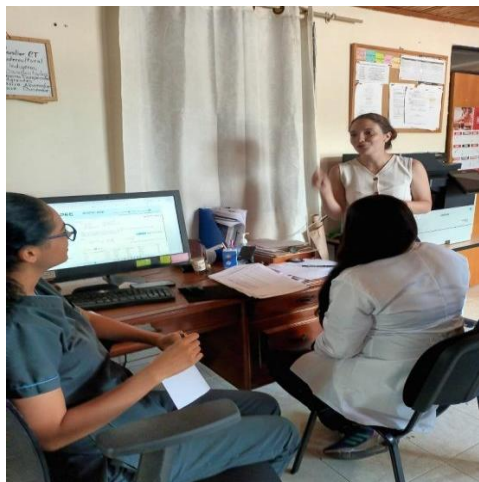
Dinámica grupal: El recorrido de los elogios



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

Figura 9

Reflexión guiada



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

La quinta ficha propone estrategias para el trabajo en equipo y el manejo constructivo del conflicto. Incluye actividades cooperativas que fortalecen la confianza, la coordinación grupal y la asignación de roles. Asimismo, incorpora espacios de reflexión orientados a mejorar el diálogo y la solución colaborativa de tensiones laborales.

Ficha técnica 5: Trabajo en equipo y manejo del conflicto

Esta quinta intervención prioriza la convivencia laboral y la coordinación entre compañeros como soporte del clima organizacional.

Tabla 12

Ficha técnica de la intervención 5

INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA – INPEC SOCORRO					
TEMA: Trabajo en equipo y manejo del conflicto					
OBJETIVO: Fortalecer las competencias de trabajo colaborativo y resolución positiva de conflictos en los funcionarios del INPEC, promoviendo la comunicación efectiva, la confianza mutua y la construcción de relaciones laborales basadas en el respeto y la empatía.					
FECHA	17/10/2025	LUGAR	INPEC	HORARIO	Jornada Diurna
ASISTENTES					
Funcionarios del INPEC – Establecimiento Penitenciario de El Socorro, Santander.					
MARCO TEÓRICO					
El trabajo en equipo constituye un proceso dinámico mediante el cual los integrantes de una organización coordinan esfuerzos, conocimientos y habilidades para alcanzar metas comunes. De acuerdo con Robbins y Judge (2017), la efectividad de los equipos depende de factores como la comunicación asertiva, la cohesión grupal, la confianza y la claridad en los roles.					

Por su parte, Goleman (1998) plantea que la inteligencia emocional aplicada al entorno laboral facilita la comprensión y gestión de las emociones propias y ajenas, favoreciendo la cooperación y la resolución constructiva de conflictos. El manejo del conflicto se entiende como la capacidad de identificar desacuerdos, analizar sus causas y transformarlos en oportunidades de aprendizaje organizacional, mediante el diálogo y la empatía (Chiavenato, 2011).

El fortalecimiento de las habilidades socioemocionales en los equipos de trabajo permite optimizar la interacción interpersonal, mejorar la toma de decisiones y mantener un clima laboral equilibrado y productivo. En este sentido, el desarrollo de competencias emocionales contribuye directamente a la eficiencia, la satisfacción y la salud psicosocial en el ámbito laboral.

AGENDA DE LA SESIÓN

Actividades	Tiempo	Recursos
2. Bienvenida: dinámica “ <i>El tren de la confianza</i> ”. Los participantes forman una fila con los ojos vendados (menos el último, que guía con toques en los hombros). El objetivo es llegar juntos a un punto designado sin hablar. (Ver figura 10).	10 minutos	Pañuelos o vendas, espacio amplio
4. Psicoeducación: explicación sobre qué es la importancia del trabajo colaborativo, la comunicación empática y el manejo constructivo del conflicto.	10 minutos	No aplica
7. Dinámica grupal: “La misión imposible”. Se forman equipos pequeños. Cada grupo recibe una consigna imposible de cumplir individualmente (ejemplo: trasladar varios objetos sin usar las manos, cruzar una línea con todos los pies dentro de una cuerda, etc.). Deben resolverlo cooperando, comunicándose y negociando roles. (Ver figura 11).	10 minutos	Objetos variados: cuerdas, conos, pelotas, entre otros.
8. Cierre: reflexión grupal: ¿Qué aprendimos sobre el valor de trabajar en equipo? ¿Qué papel juega la comunicación y la empatía en los conflictos? Se finaliza con un aplauso colectivo al equipo que mostró mejor cooperación.	10 minutos	No aplica

RESULTADOS DE LA SESIÓN

Durante el desarrollo de la actividad se evidenció un alto nivel de participación y compromiso por parte de los funcionarios, quienes reflexionaron sobre la importancia del trabajo colaborativo en el contexto laboral del INPEC.

Se logró el fortalecimiento del trabajo en equipo, al comprender la relevancia de la cooperación, la confianza mutua y la orientación hacia objetivos comunes. A través de las dinámicas grupales, los participantes identificaron la importancia de una comunicación efectiva, basada en la expresión clara de ideas y la escucha activa como herramientas para mejorar la coordinación y la convivencia laboral.

Asimismo, se promovió el manejo constructivo del conflicto, reconociendo que las diferencias pueden convertirse en oportunidades de mejora cuando se abordan desde la empatía, la comunicación asertiva y la búsqueda conjunta de soluciones.

Las actividades permitieron observar un aumento en la cohesión grupal y el liderazgo compartido, evidenciando una actitud participativa, solidaria y orientada al logro. Finalmente, los asistentes realizaron una reflexión sobre su práctica profesional, manifestando que los aprendizajes adquiridos pueden aplicarse en su entorno laboral para fortalecer la convivencia, la cooperación y el bienestar colectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson Educación
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2005). *La sabiduría de los equipos: Cómo crear una organización de alto rendimiento*. McGraw-Hill.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICAS

Figura 10

Dinámica: El tren de la confianza



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

Figura 11

Dinámica grupal: La misión imposible



Nota. Fotografía tomada por las autoras (2025).

En conjunto, la propuesta ofrece una ruta formativa aplicable al contexto institucional, con énfasis en prevención, acompañamiento emocional y fortalecimiento de habilidades socioemocionales. Su valor radica en traducir los hallazgos diagnósticos en acciones organizadas y articulables con el SG-SST, sin limitarse a respuestas aisladas frente al malestar laboral.

7. Conclusiones

El presente proceso investigativo permitió analizar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en el INPEC del municipio de Socorro, Santander. A partir del diagnóstico realizado y de la implementación de la propuesta psicoeducativa, se identificó que la gestión emocional constituye un componente relevante dentro de la mitigación de riesgos psicosociales en contextos penitenciarios, caracterizados por alta exigencia operativa y carga emocional.

En primer lugar, se evidenció que las estrategias institucionales vigentes presentan un enfoque predominantemente reactivo frente a los riesgos psicosociales. Asimismo, se identificó una brecha entre la normativa nacional en SST y su implementación en el nivel local, lo que incide en la percepción de limitadas herramientas estructuradas para el manejo del estrés laboral. En cuanto a las competencias emocionales, se observó que, si bien el personal cuenta con habilidades básicas de empatía y autopercepción, estas pueden verse afectadas por dinámicas organizacionales asociadas a limitaciones comunicativas y ausencia de espacios formales de autorregulación bajo presión.

La implementación de la propuesta permitió generar espacios estructurados para la reflexión emocional y el fortalecimiento de habilidades socioemocionales. No obstante, los resultados deben interpretarse desde un alcance descriptivo, en la medida en que corresponden a una intervención situada y contextualizada en el establecimiento penitenciario de Socorro. En este sentido, la investigación aporta evidencia sobre la pertinencia de incorporar la inteligencia emocional como un eje transversal dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), no como actividad aislada, sino como componente preventivo orientado al cuidado integral del talento humano.

Finalmente, se concluye que la sostenibilidad de este tipo de iniciativas depende de su institucionalización y articulación con las políticas formales de prevención de riesgos laborales.

8. Recomendaciones

En coherencia con el marco normativo nacional en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, se recomienda integrar de manera formal las estrategias de fortalecimiento de la inteligencia emocional dentro de la política institucional del INPEC. Esto implica el diseño de protocolos ajustados a las necesidades emocionales del personal y la incorporación de mecanismos periódicos de evaluación y seguimiento.

Asimismo, se sugiere adoptar un enfoque interdisciplinario que articule la gestión de riesgos laborales, la psicología organizacional y la salud ocupacional, con el fin de abordar de manera integral los factores psicosociales presentes en el entorno penitenciario.

Se considera pertinente establecer espacios regulares y seguros de diálogo institucional que permitan la expresión de experiencias laborales y emociones asociadas al ejercicio profesional, favoreciendo una cultura organizacional orientada al cuidado emocional.

Finalmente, se recomienda estructurar un programa institucional sostenible de inteligencia emocional que contemple formación, seguimiento e indicadores de evaluación, con el propósito de fortalecer progresivamente el bienestar psicosocial y la convivencia laboral dentro del establecimiento penitenciario.

Referencias bibliográficas

- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(2), 79–86.
- Bertolote, J. M. (2008). Raíces del concepto de salud mental. *World Psychiatry*, 6(2), 113–116.
- Bracco Bruce, L., Váldez Oyague, R., Wakeham Nieri, A., & Velázquez, T. (2019). Síndrome de agotamiento profesional y trabajadores penitenciarios peruanos: Una mirada cualitativa a los factores institucionales y sociales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(1), 13–28.
<https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66060>
- Cañón-Buitrago, P. A., Cardona-Patiño, M. E., & Delgado-Arias, L. A. (2023). *Análisis de la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial de los funcionarios del CCV del INPEC, Establecimiento La Blanca de Manizales, Caldas, Colombia (2021)* [Tesis de especialización, Universitaria Agustiniana].
- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*.
- Congreso de la República de Colombia. (1993, 19 de agosto). *Ley 65 de 1993. Por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario*. Diario Oficial No. 41.035.
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 11 de julio). *Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*. Diario Oficial No. 48.488.
- Congreso de la República de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental*.

- Corona, J. I. M., Almón, G. E. P., & Garza, D. B. O. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: Propuesta desde el enfoque investigativo. *Revista Ra Ximhai*, 19(1), 67–83.
- Díaz, L. F. (2021). *Factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector público en Santander* [Trabajo de grado, Universidad Industrial de Santander]. Repositorio UIS.
- Extremera, N., & Rey, L. (2016). Ability emotional intelligence and life satisfaction: Positive and negative affect as mediators. *Personality and Individual Differences*, 102, 98–101. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.06.051>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós.
- Gómez, O. C., Cabrera, F. J. P., de la Roca Chiapas, J. M., & Juárez, M. F. (2024). Modelo transaccional del estrés y estilos de afrontamiento en investigación psicológica del estrés: Análisis crítico. *Uaricha: Revista de Psicología*, 22, 42–53.
- Hernández, C. (2022). *Estrés laboral en funcionarios públicos del municipio de El Socorro, Santander* [Trabajo de grado].
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario. (2025). *Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Socorro*. <https://www.inpec.gov.co/establecimientos-penitenciarios/regional-oriente/epmsc-socorro>

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Llavat, S., Palomares-Rodríguez, J. M., Quevedo-Blasco, R., & Rodríguez-Díaz, F. J. (2023). Clima emocional y burnout en funcionarios penitenciarios andaluces. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, 6, 1–15.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*.
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*.
- Organización Mundial de la Salud. (2025, 13 de enero). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. Fondo de Cultura Económica.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson Educación.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Selye, H. (1975). Confusion and controversy in the stress field. *Journal of Human Stress*, 1(2), 37–44.

Apéndices

Apéndice A

Revisión del Instrumento de Investigación

Este informe presenta el análisis técnico de “Escala Likert aplicada a los funcionarios del INPEC”, utilizada en el trabajo 'Evaluación de las estrategias de la inteligencia emocional en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)' realizado en el municipio de El Socorro, Santander.

1. Pertinencia del Instrumento

El instrumento es coherente con los objetivos del estudio, ya que permite identificar las estrategias institucionales, las habilidades emocionales personales y el clima laboral. Los ítems se agrupan adecuadamente en tres dimensiones.

2. Estructura y Escala de Medición

La escala Likert de 5 puntos (1 = Nunca a 5 = Siempre) es apropiada para medir resultados. Se recomienda agregar un ítem de control inverso y revisar la redacción de algunos ítems para evitar sesgos.

3. Validez de Contenido

El instrumento cubre los componentes centrales de la inteligencia emocional según Goleman (2001): autoconciencia, autocontrol, empatía y habilidades sociales. Se recomienda validación por jueces expertos para fortalecer su validez semántica.

4. Confiabilidad Esperada

El número de ítems (15) permite calcular un Alfa de Cronbach estimado entre 0.78 y 0.85. Se recomienda reportar la confiabilidad calculada y organizar los ítems por dimensiones.

5. Aspectos Éticos y Formales

El instrumento incluye instrucciones y confidencialidad. Se sugiere incorporar un consentimiento informado breve que indique la participación voluntaria.

6. Observaciones de Redacción

Ítem Original	Observación	Propuesta de Mejora
Recibo apoyo de mis compañeros o superiores cuando enfrento situaciones difíciles o estresantes.	Mezcla dos fuentes de apoyo. Separar en dos ítems: uno para 'compañeros' y otro para 'superiores'.	
El estrés laboral afecta mi desempeño o mis relaciones en el trabajo.	Contiene dos variables dependientes. Separar desempeño y relaciones en dos ítems diferentes.	
Creo que es necesario fortalecer las estrategias de salud mental y emocional en la institución. Ítem de opinión general, no de experiencia.	Mantenerlo como ítem final de percepción global.	

7. Conclusión General

La escala Likert es pertinente, confiable y adecuada para el contexto del INPEC, aunque requiere ajustes menores en redacción y la adición de un ítem de control. Su aplicación puede generar resultados válidos para diseñar estrategias de intervención psicoeducativa.

Evaluable por: Dra. Alix Niyireth Sánchez Tejada
Vicerrectora Académica
Especialista en Gerencia de la Educación Superior

Análisis Psicológico

Categoría 1: Gestión de SST y Apoyo Institucional

Ítem 1:

“En mi lugar de trabajo se promueven espacios para hablar sobre las emociones y el bienestar emocional.”

Este ítem evalúa la percepción de apertura institucional frente a la expresión emocional. Desde la psicología organizacional, este aspecto se relaciona con el clima psicológico seguro. Su adecuada formulación permite identificar si existen condiciones que favorecen la regulación emocional colectiva.

Ítem 2:

“He participado en talleres o actividades sobre inteligencia emocional o manejo del estrés.”

Mide la exposición a procesos formativos en habilidades emocionales. Es un indicador de intervención institucional directa. Se sugiere mantenerlo, ya que aporta información objetiva sobre acciones implementadas.

Ítem 3:

“La institución promueve el respeto, la empatía y la comunicación entre los funcionarios.”

Evalúa valores organizacionales internalizados. Integra tres constructos (respeto, empatía y comunicación), lo cual puede generar ambigüedad. Se recomienda considerar su desagregación para mayor precisión analítica.

Ítem 4:

“Recibo apoyo de mis compañeros cuando enfrento situaciones difíciles o estresantes.”

Mide apoyo social horizontal. Es un factor protector clave frente al estrés laboral. El ítem es claro, específico y pertinente.

Ítem 5:

“Recibo apoyo de mis superiores cuando enfrento situaciones difíciles o estresantes.”

Evalúa apoyo vertical (liderazgo). Es fundamental para identificar estilos de supervisión y contención emocional. Adecuadamente diferenciado del ítem anterior.

Ítem 6:

“Considero que las estrategias implementadas por el INPEC contribuyen al bienestar emocional de los trabajadores.”

Explora la percepción global de efectividad institucional. Es un ítem evaluativo que integra experiencia y juicio subjetivo. Se recomienda mantener.

Ítem 7:

“Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas o grupos de trabajo.”

Mide comunicación organizacional interdepartamental. Es relevante para identificar posibles barreras estructurales que impactan el bienestar.

Ítem 8:

“Creo que es necesario fortalecer las estrategias de salud mental y emocional en la institución.”

Ítem de percepción crítica. Evalúa necesidad percibida más que experiencia directa. Funciona bien como indicador global y puede ubicarse al final como cierre reflexivo.

Categoría 2: Inteligencia Emocional**Ítem 9:**

“Identifico fácilmente mis emociones cuando estoy bajo presión.”

Evalúa autoconciencia emocional. Es un componente central de la inteligencia emocional. Redacción clara y directa.

Ítem 10:

“Logro mantener la calma ante situaciones conflictivas o tensas.”

Mide autorregulación emocional. Es clave en contextos laborales de alta demanda como el INPEC.

Ítem 11:

“Escucho con atención a mis compañeros antes de responder o tomar decisiones.”

Evalúa habilidades sociales y escucha activa. Es un buen indicador de comunicación efectiva.

Ítem 12:

“Intento comprender los sentimientos de los demás antes de reaccionar.”

Mide empatía cognitiva y emocional. Está bien formulado y alineado con los modelos de inteligencia emocional.

Categoría 3: Bienestar Laboral**Ítem 13:**

“Me siento motivado y comprometido con mis labores diarias.”

Evalúa motivación intrínseca y compromiso laboral. Es un indicador clásico de bienestar organizacional.

Ítem 14:

“Considero que el ambiente laboral en el INPEC es positivo y colaborativo.”

Mide clima organizacional. Integra dos dimensiones (positivo y colaborativo), lo cual podría separarse para mayor precisión.

Ítem 15:

“Me siento satisfecho con el trato recibido por parte de mis compañeros y superiores.”

Evalúa satisfacción interpersonal. Integra dos fuentes (pares y superiores), por lo que podría dividirse en dos ítems.

Ítem 16:

“El estrés laboral afecta mi desempeño en el trabajo.”

Mide impacto del estrés en el rendimiento. Es un ítem negativo útil para control de consistencia. Adecuado.

Ítem 17:

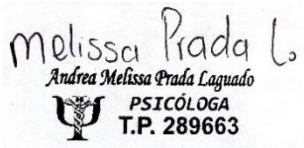
“El estrés laboral afecta mis relaciones con los compañeros.”

Evalúa impacto del estrés en el área social. Complementa el ítem anterior. Correctamente formulado.

Conclusión del Análisis Psicológico

El instrumento presenta una adecuada correspondencia con los constructos de inteligencia emocional, bienestar laboral y apoyo institucional. Los ítems permiten evaluar tanto factores protectores como de riesgo dentro del entorno laboral.

Se identifican oportunidades de mejora en la redacción de algunos ítems que integran múltiples variables, lo cual podría afectar la precisión de la medición. No obstante, en términos generales, el instrumento es pertinente, comprensible y aplicable en el contexto institucional.



Elaborado por:

Ps. Andrea Melissa Prada Laguado

Psicóloga

Registro Profesional: 289663

Apéndice B

La escala Likert aplicada a los funcionarios del INPEC – El Socorro, Santander

Inteligencia Emocional y Bienestar Laboral



Esta escala Likert tiene como propósito recopilar información sobre la percepción que tienen los funcionarios del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) acerca de la inteligencia emocional y su relación con el bienestar laboral y la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Los resultados permitirán identificar las habilidades emocionales que requieren fortalecimiento y orientar el diseño de una propuesta de intervención psicoeducativa para el mejoramiento del ambiente laboral.

Instrucciones

Por favor, lea atentamente cada una de las afirmaciones y marque con una “X” la opción que más se acerque a su percepción. Cada pregunta tiene cinco opciones de respuesta, con la siguiente escala: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y utilizadas únicamente con fines académicos.

ITEM	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1 En mi lugar de trabajo se promueven espacios para hablar sobre las emociones y el bienestar emocional.					
2 He participado en talleres o actividades sobre inteligencia emocional o manejo del estrés.					
3 La institución promueve el respeto, la empatía y la comunicación entre los funcionarios.					
4 Recibo apoyo de mis compañeros o superiores cuando enfrento situaciones difíciles o estresantes.					
5 Considero que las estrategias implementadas por el INPEC contribuyen al bienestar emocional de los trabajadores.					
6 Identifico fácilmente mis emociones cuando estoy bajo presión.					
7 Logro mantener la calma ante situaciones conflictivas o tensas.					
8 Escucho con atención a mis compañeros antes de responder o tomar decisiones.					

9 Intento comprender los sentimientos de los demás antes de reaccionar.

10 Me siento motivado y comprometido con mis labores diarias.

11 Considero que el ambiente laboral en el INPEC es positivo y colaborativo.

12 Me siento satisfecho con el trato recibido por parte de mis compañeros y superiores.

13 El estrés laboral afecta mi desempeño o mis relaciones en el trabajo.

14 Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas o grupos de trabajo.

15 Creo que es necesario fortalecer las estrategias de salud mental y emocional en la institución.

Apéndice C*Consolidado Escala de Likert*