

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL: UNA
REVISIÓN DOCUMENTAL

Enitza Tamaity Prada Lopera

1.090.517.858

Angie Dufay Arango Toloza

1.090.510.899



Universidad de Pamplona

Facultad de salud

Psicología

2020

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL: UNA
REVISIÓN DOCUMENTAL

Enitza Tamaity Prada Lopera

1.090.517.858

Angie Dufay Arango Toloza

1.090.510.899

Directora:

Ps. Esp. Maura Carolina Niño Barrera



Universidad de Pamplona

Facultad de salud

Psicología

2020

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
Problema de Investigación	10
Justificación	12
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Estado del Arte	14
Internacionales	14
Nacionales	16
Locales	17
Marco teórico	18
Capítulo I. Inteligencia emocional	18
Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner.	19
Modelos de inteligencia emocional.	21
El modelo de Bar-On.	23
Modelo de inteligencia emocional de John D. Mayer & Peter Salovey.	25
Capítulo 2. Bienestar laboral	27
Desarrollo del Bienestar Laboral.	27
Factores que influyen en el bienestar laboral.	28
Clima laboral.	29
Modelo de bienestar laboral general de Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes.	29
Modelo unificado de bienestar laboral y salud mental en el trabajo. Validez de los constructos y estructura factorial de las escalas.	32
Bienestar laboral como componente de la salud mental.	35
El bienestar laboral y su incidencia en la gestión de las empresas.	36
Inteligencia emocional en las organizaciones.	37
Inteligencia emocional y bienestar laboral.	39
Metodología	40
Descripción del proceso de análisis de contenido	40
Diseño	40

Unidades de análisis.	41
Técnicas.	41
<i>Ficha de Resumen</i>	41
Categorías	42
Bienestar laboral	43
Bienestar psicosocial.	44
Efectos colaterales.	44
Inteligencia emocional	42
Autoregulación.	43
Autoconocimiento.	43
Motivación.	43
Empatía..	43
Habilidades sociales.	43
Ejecución	46
Presentación de datos	46
Análisis de interpretación	51
Discusión crítica	73
Conclusiones	81
Recomendaciones	82
Referencias	85
Anexos	94

Lista de tablas

Tabla 1. Modelo ficha de resumen. Fuentes: Autoras.	42
Tabla 2. Matriz Biográfica.....	46
Tabla 3. Matriz de Contenido.....	51

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Categoría Inteligencia Emocional y sus Subcategorías de Goleman. Fuentes: Autores	45
Ilustración 2. Categoría Bienestar Laboral y sus Subcategorías de Blanch y colaboradores. Fuentes: Autores	45

Lista de anexos

Anexo 1. Fichas de resumen	94
----------------------------------	----

Resumen

Esta investigación se planteó como objetivo determinar la relevancia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral a través de una revisión documental para la promoción de la calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones. Esta se basa en una metodología de tipo descriptiva con enfoque cualitativo. Se accedió a contenidos teóricos e investigaciones alrededor de las categorías establecidas, siendo de utilidad para dar forma a este tema. Por consiguiente, esta investigación cuenta con fichas de resumen de los artículos e investigaciones que permitieron fortalecer el contenido teórico de la revisión documental. Seguidamente se usó una matriz biográfica para la presentación de datos y, para su análisis, se realizó una matriz de contenido en donde se relacionó el contenido y los resultados de las investigaciones con las categorías y subcategorías principales para después, realizar la discusión crítica, en la cual se relaciona directamente los datos hallados sobre inteligencia emocional y bienestar laboral, concluyendo que la inteligencia emocional es un factor relevante que debe tenerse en cuenta para la formulación programas, estrategias y políticas de bienestar laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, bienestar laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine the relevance of emotional intelligence in work well-being through a documentary review to promote the quality of life of workers in organizations. This is based on a descriptive type methodology with a qualitative approach. Theoretical content and research around the established categories were accessed, being useful to shape this topic. Therefore, this research has summary sheets of the articles and research that allowed strengthening the theoretical content of the documentary review. Subsequently, a biographical matrix was used for the presentation of data and, for its analysis, a content matrix was carried out in which the content and the results of the investigations were related to the main categories and subcategories, to then carry out the critical discussion, in which is directly related to the data found on emotional intelligence and work well-being, concluding that emotional intelligence is a relevant factor that must be taken into account for the formulation of programs, strategies and policies on work well-being.

Key words: Emotional intelligence, work well-being.

Introducción

Son cada vez más las organizaciones que poco a poco empiezan a ver a los trabajadores desde un punto de vista más humano, entendiendo que estos son el corazón y, por ende, el motor de la organización. En este sentido, como ha dicho motor, hay que hacerle “mantenimiento” constantemente para que esté lo más óptimo posible. En este caso, para mantener a los trabajadores en óptimas condiciones, las organizaciones implementan programas de bienestar laboral, pero muchos de estos programas son responden a la aplicación de leyes que algunos países promueven y donde incluir y favorecer el bienestar laboral es obligatorio. Es decir, lo hacen porque les toca, no porque lo vean como un beneficio a largo plazo ya que hay aun organizaciones, aunque pocas, que ven a los trabajadores como simple mano de obra en la cual no hay que invertir.

Por esta razón y otras que se revisarán en el presente trabajo, esta revisión documental se planteó como objetivo determinar la relevancia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral para la promoción de la calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones. Se ha opta por una metodología de tipo descriptiva con enfoque cualitativo a través de la revisión documental y análisis de contenido, la cual consiste en la construcción de datos, siendo ésta el soporte y evidencia de las investigaciones encontradas y aportes más significativos sobre la temática abordada. De esta manera, se permitirá la presentación crítica de la bibliografía de los aportes más significativos sobre las categorías inteligencia emocional y el bienestar laboral y con esto descubrir sobre la relación que guardan estas dos.

Se analizaron las fuentes documentales con el fin de hallar datos relevantes que sustenten una influencia positiva de la inteligencia emocional en el bienestar laboral de los trabajadores, como también se hace necesario, describir la relación de la inteligencia emocional y el bienestar laboral según los datos recopilados de las unidades de análisis revisadas, y por ultimo establecer recomendaciones que permitan la mejora de los procesos e incorporación de la inteligencia emocional en las organizaciones con el fin de favorecer el bienestar laboral de los trabajadores. Concluyendo con esto, que la inteligencia emocional si supone un factor importante para lograr bienestar en los trabajadores de las organizaciones.

Problema de Investigación

Actualmente, son escasas las organizaciones que invierten en sus trabajadores para hacerlos “felices” y aquellas que sí lo hacen no alcanzan a dimensionar la inteligencia emocional como una variable que permea el autocontrol, la estabilidad, la empatía y el desarrollo personal de los trabajadores, siendo estos unos de los tantos factores clave para lograr bienestar laboral en ellos.

Lo anterior, pone de manifiesto que, existe un desconocimiento del papel que desarrolla la inteligencia emocional en el bienestar laboral de las empresas, ya que actualmente los estudios presentados son insuficientes para confirmar o negar que la inteligencia emocional pueda influir en el bienestar laboral de los trabajadores. Por ello, se ha convertido en uno de los grandes retos que se ha ido presentando en la actualidad a nivel organizacional, debido a que una buena parte de las empresas desplazan la atención que merece esta en el mejoramiento del bienestar laboral. La inteligencia emocional podría ser un factor relevante a la hora de implementar estrategias o planes en los que se pretende un mejoramiento en el bienestar laboral de los trabajadores de una organización, por esta razón, esta investigación se enfoca en realizar una revisión documental sobre aquellos trabajos que han abordado la influencia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral.

Según Caurin (2018), el bienestar laboral es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa, no solo se refiere a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también en un bienestar emocional que haga sentir a las personas que están contentos con lo que hacen. Por otro lado, para Muñoz, (2019) “La inteligencia emocional es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos”.

De los anteriores conceptos se deduce que la inteligencia emocional debería ser un factor relevante a la hora de crear planes, programas, o estrategias que tengan como objetivo mejorar el bienestar laboral de los trabajadores, siendo la inteligencia emocional una vía eficaz para la armonía y la convivencia laboral, el buen clima organizacional, resolución de conflictos, comunicación asertiva, automotivación, autorregulación, autoconocimiento, empatía, entre otros.

Por esta razón se observó la importancia de desarrollar esta revisión documental teniendo como unidad de análisis, artículos científicos cuyo objeto de estudio fue la inteligencia emocional en las organizaciones, y a partir de allí, determinar cómo esta puede ser un factor influyente en el bienestar laboral.

Datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en los resultados de la encuesta a los servidores públicos de las entidades del orden nacional, denominada Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional (EDI), se puede observar un componente asociado al bienestar laboral y el comportamiento del mismo desde el año 2011 al 2014. Podemos tomar como referencia el sector Inclusión Social y Reconciliación que en su componente de bienestar pasó del 76% en el año 2013 al 71% en el año 2014, el sector Vivienda, Ciudad y Territorio pasó del 80.01% al 78.1%, el sector Presidencia pasó del 82.7% al 80.2%, el sector de Planeación pasó del 79.4% al 78.1%, en este último se ubica Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Vanegas, (2018).

Con referencia a las estadísticas mencionadas, podemos observar que el componente de bienestar percibido por los servidores públicos, disminuyó entre el 2.5% y el 5% en todos los sectores. Actualmente en Colombia, no se encuentran datos que den cuenta de la situación en otros sectores económicos y/o en otros cargos, diferentes a los estudiados por la encuesta del DANE. Es por ello que, esta investigación tiene gran relevancia para determinar que, tanto la inteligencia emocional como el bienestar laboral, son variables que deben estudiarse en conjunto por su recíproca influencia, además de su potencial impacto para el desarrollo y alcance de objetivos estratégicos en las organizaciones.

Justificación

En las organizaciones modernas, además de suplir las necesidades económicas de los empleados se tienen en cuenta otros aspectos relacionados con las emociones y el bienestar físico y mental del trabajador, ya que una persona equilibrada totalmente en todas sus áreas tanto psicológicas, como sociales y personales tienen un alto desempeño laboral siempre y cuando se tengan en cuenta sus necesidades, expectativas, conocimientos e incluso a sus familias. Esto puede garantizar la permanencia del colaborador en la compañía y su vez minimiza la rotación de personal y los gastos administrativos que se dan en procesos de selección y capacitación de personal nuevo. Delgado, (2014).

Es por lo cual, que se observó la necesidad de realizar una revisión documental sobre la inteligencia emocional en la dinámica de las organizaciones, para posteriormente relacionarla con el concepto de bienestar laboral, debido a que, de esta manera, las empresas se percatarían de la importancia de generar estrategias que favorezcan a la inteligencia emocional, beneficiando al mejoramiento del bienestar laboral en los trabajadores y de igual forma elevar la eficiencia y producción. Por consiguiente, se entiende la inteligencia emocional, según Muñoz, (2019) como la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos.

Una persona con alta inteligencia emocional tiene la capacidad de autorregular sus emociones ante estímulos negativos y ser más empático en sus relaciones, ya que sabe identificar las emociones de otros. Por otro lado, una persona con baja inteligencia emocional puede presentar dificultades en el momento de tomar decisiones y alterar por completo la vida personal, académica y laboral, las personas con alta inteligencia emocional tienen más éxito en la vida, en sus relaciones y tienen mejor salud mental, inclusive se resalta que Según Isen, (2002) (Citado en Garrosa, Moreno, Boada, y Blanco, 2010), las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado. Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, creatividad y rendimiento en la tarea del empleado.

Es evidente entonces que, para el mejoramiento del bienestar laboral, deberían ir incluidos programas de fortalecimiento de la inteligencia emocional en los trabajadores, ya que si están estables emocionalmente podría beneficiar en el mejor manejo del estrés y clima laboral. Por otro lado, esta investigación no solo beneficia a los trabajadores y las empresas sino también a los psicólogos organizacionales y psicólogos en formación debido a que aumenta el conocimiento de la influencia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral. De igual forma este trabajo de investigación contribuirá como material bibliográfico disponible para consulta en futuras investigaciones sobre la influencia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relevancia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral a través de la revisión documental para la promoción de la calidad de vida en las organizaciones.

Objetivos Específicos

Analizar las fuentes documentales revisadas con el fin de que se hallen datos relevantes que sustenten una influencia positiva de la inteligencia emocional en el bienestar laboral de los trabajadores.

Describir la relación de la inteligencia emocional y el bienestar laboral según los datos recopilados de las unidades de análisis revisadas.

Establecer recomendaciones que permitan la mejora de los procesos e incorporación de la inteligencia emocional en las organizaciones con el fin de favorecer el bienestar laboral de los trabajadores.

Estado del Arte

A continuación, se describirán algunas investigaciones importantes que se tuvieron presentes como referente de la presente investigación. Actualmente se encuentra un gran número de investigaciones y aportes con respecto a la inteligencia emocional, convirtiéndose en un aspecto prioritario de intervención. Por otro lado, las investigaciones sobre bienestar laboral en las organizaciones fueron mínimas, siendo compleja la búsqueda de las locales, más específicamente en Cúcuta, Norte de Santander. Este estado del arte fue dividido por investigaciones internacionales, nacionales y locales.

Internacionales

Inteligencia emocional y bienestar laboral de los servidores públicos del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (Ortiz & Pineda, 2017).

La investigación fue realizada en Ecuador-Quito y su finalidad fue analizar si la Inteligencia Emocional influye en el Bienestar Laboral de los Servidores del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. Bajo una metodología no experimental, correlacional descriptiva y deductiva, para su análisis los instrumentos utilizados para medir fue el Inventario de Pensamiento Constructivo (CTI) para evaluar Inteligencia Emocional creado por (Seymour Epstein, 1987) y La Calidad De Vida En El Trabajo (CVT) para medir Bienestar laboral creado por González (2007). Como resultados se pudo probar que existe una relación y una influencia importante entre las ventajas competitivas de la Inteligencia Emocional y el Bienestar Laboral revelaron que ha mayor nivel de Inteligencia Emocional existe un mejor Bienestar Laboral.

Efecto de la Inteligencia Emocional y Flujo en el Trabajo Sobre Estresores y Bienestar Psicológico: Análisis de Ruta en Docentes. (Lange, Álvarez & López, 2014).

Esta investigación tuvo realización en Venezuela y su respectivo propósito fue confirmar el valor de la inteligencia emocional y la disposición a fluir en el trabajo como factores de protección personal ante las diferentes fuentes de estrés laboral y como promotores del bienestar psicológico. A través de una metodología explicativa y transversal, para esta investigación se hizo uso del instrumento de la versión española del test Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24), de Fernández-

Berrocal, Extremera y Ramos (2004). Como resultados finales se obtuvo respecto al bienestar psicológico, los 199 docentes que participaron en la muestra, tienden a tener un alto nivel de bienestar psicológico general (52.76%) y respecto a la disposición a fluir en el trabajo, la propensión de la mayoría fue tener niveles intermedios. En relación con las demás fuentes de estrés laboral, se determinaron niveles intermedios en la muestra de estudio, a excepción de las fuentes: horas extras de dedicación y actualización profesional, que en su mayoría tuvieron niveles muy bajos. En este sentido, el 76.38% de la muestra obtuvo niveles adecuados de inteligencia emocional, mientras que el 22.61% debía mejorar alguno de sus componentes.

Correlación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico en rescatistas que han laborado durante al menos un año. (Cuartago, 2018).

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe correlación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico en rescatistas que han laborado durante al menos un año. Para alcanzar dicho objetivo se utilizó la recolección de datos con el fin de comprobar la hipótesis, realizando una medición numérica de variables, seguida de un análisis estadístico mediante la prueba estadística “r de Pearson” para luego probar conjeturas de manera descriptiva y con un alcance correlacional. Como instrumentos se aplicó el MSCEIT “Test de Inteligencia Emocional” de Mayer-Salovey-Caruso y la EBP “Escala de Bienestar Psicológico” de Sánchez Cánovas, a 25 sujetos, 17 hombres y 8 mujeres que se encuentran en un rango de 22 a 69 años de edad, quienes han laborado durante al menos un año como rescatistas. Dentro de los resultados se identificó que hay una correlación negativa muy baja entre Inteligencia Emocional y Bienestar psicológico con un valor de -0.04. Concluyendo así que no existe correlación entre las variables de estudio Inteligencia Emocional y Bienestar Psicológico. Por otra parte, al correlacionar cada uno de los indicadores del MSCEIT como del EBP se observó la existencia de la correlación únicamente entre ciertos indicadores de cada test y no entre las variables del MSCEIT con las variables del EBP.

Nacionales

Diseño Programa de Bienestar Laboral. (Martínez & Porras, 2012)

la presente investigación tuvo lugar en Bogotá D.C y su objetivo fue Diseñar un programa de bienestar laboral, con el fin de mejorar la calidad de vida de cada uno de los trabajadores y sus familias, generando sentido de pertenencia, incremento de la productividad y disminución en la rotación de personal. Este estudio se realizó desde una metodología de análisis explicativo y descriptivo, se hizo a través de la aplicación de una encuesta de realización propia, entrevistas con los directivos y por medio de la observación, teniendo en cuenta los factores de calidad de vida laboral, motivación - sentido de pertenencia y cultura organizacional. De acuerdo a los resultados se puede analizar claramente la necesidad que tiene la organización de implementar, un plan de bienestar que ayude a estructurar las actividades que en algunas ocasiones se realizan, pero sin una estructura y objetivos específicos; existen falencias que desembocan en la falta de motivación y sentido de pertenencia de los empleados, esto ocasiona un clima laboral orientado solo al cumplimiento de funciones, sin importar la satisfacción de necesidades y el impacto que esto puede llegar a tener en la calidad de vida dentro de la organización.

El salario emocional una estrategia para mejorar el bienestar laboral en cipres seguridad y protección LTDA. (Gómez, Rojas, Morales y Pérez, 2017).

Esta investigación tiene como objetivo, formular una propuesta de salario emocional para los vigilantes de CIPRES Seguridad y Protección Ltda., como estrategia para mejorar su bienestar laboral y el de sus familias. Es de tipo cualitativo perteneciente al paradigma interpretativo - hermenéutico y de tipo descriptivo. La propuesta de Salario Emocional tomó como referencia la situación actual de la empresa del sector de seguridad Cipres Seguridad y Protección Ltda., ubicada en Bogotá en el Barrio Villa Luz y compuesta por 60 personas entre administrativos, escoltas, supervisores, operadores de medios tecnológicos y vigilantes. Para esta investigación se tuvieron en cuenta criterios tales como el cargo, antigüedad, jornada laboral y estado civil, se utilizaron dos instrumentos claves para el logro de los objetivos, el primero, la entrevista semiestructurada, diseñada y aplicada por las investigadoras, y el segundo, la batería de riesgo psicosocial, aplicada por Cipres Seguridad y Protección Ltda., a sus empleados. Los hallazgos sugieren que los vigilantes requieren ser estimulados, no sólo a través de la recompensa monetaria, sino que además

necesitan otro tipo de satisfactores que les permita mejorar su calidad de vida y hacer con más agrado su trabajo, por lo que se espera que la aplicación y desarrollo de la propuesta de Salario Emocional en CIPRES Seguridad y Protección Ltda., mejore el nivel de bienestar de los vigilantes y sus familias y aumente su grado de compromiso y satisfacción con la empresa.

Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia (Giménez, Rivera y Gaibao, 2019).

Las condiciones de bienestar laboral de los trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Medellín, se abordan con el fin de conocer sus características de vida las que, de alguna manera, pueden afectar su productividad, poner en riesgo sus condiciones psicosociales y el logro de la estrategia del negocio. Desde la profesión del Trabajo Social en unión con el área de Gestión Humana se profundiza la calidad de vida y la percepción que los trabajadores tienen de su empresa a través de una investigación con énfasis cuantitativo y estudio de caso como estrategia. El instrumento utilizado fue la encuesta semiestructurada. El estudio indica que en Medellín no se han adelantado investigaciones relacionadas con las condiciones de vida y el Bienestar laboral de los trabajadores de una empresa del sector hotelero. A pesar de los resultados, de los cuales se resalta que la mayoría ganan entre uno o dos salarios mínimos, los trabajadores manifiestan satisfacción y sentido de pertenencia hacía la empresa, donde el salario no es su mayor motivación, al contrario, el buen trato, los beneficios, la estabilidad, el apoyo en momento de crisis, se convierten en los mayores atractivos para formar parte de esta organización.

Locales

Estimulación De La Inteligencia Emocional En Estudiantes Del grado Sexto De La I.E. Instituto Técnico Luis Ernesto Puyana Del Municipio De Silos.

(Flórez & Galvis). La presente investigación se realizó en el municipio Santo Domingo de Silos Norte de Santander, la cual se realizó con el objetivo de fomentar el tema de la Inteligencia Emocional en los estudiantes para mejorar sus relaciones interpersonales y la calidad de vida suya y de sus familias. Este estudio se realizó desde una metodología de investigación cualitativa y dialógica puesto que no sólo se pretende evaluar de qué forma los estudiantes tienen o no la inteligencia emocional sino estimularlos y para esto se utilizó como instrumentos la observación participante, una encuesta, la observación no participante y la ejecución de dos test primero

identificación expresión y autorregulación de emociones ERQ desarrollado por John y Gross (2004) y segundo escala de identificación de las habilidades sociales (Elena Gismero González, 2000). Con resultados se fortaleció la necesidad de investigación y de conocimiento al igual como resultado del taller, salieron muchas preguntas necesarias y pertinentes para la investigación, algunas resueltas y otras no, que sirven de base para proseguir en este proceso investigativo hasta llegar a la meta.

Las anteriores investigaciones internacionales, nacionales y locales, aportan a la presente investigación, tanto como marco teórico sobre los conceptos abordados, específicamente inteligencia emocional y bienestar laboral, como también aportan estrategias para el desarrollo del plan de bienestar laboral que será realizado al finalizar, por otro lado se obtuvieron escasas investigaciones a nivel local específicamente en el área organizacional, siendo esta una de las razones por las que se da la importancia de esta investigación para aportar más hacia este campo.

Marco teórico

Capítulo I. Inteligencia emocional

A continuación, se realiza la revisión teórica que permite el reconocimiento de los conceptos básicos y primordiales para lograr entender esta investigación, partiendo del concepto de inteligencia emocional y su origen desde la teoría de Inteligencias Múltiples de Gardner, nombrando brevemente cada una de las ocho inteligencias y las dos que actualmente son hipótesis, finalizando con la inteligencia interpersonal e intrapersonal, siendo estas de donde surge la inteligencia emocional. Seguidamente, se hará una recopilación de conceptos de inteligencia emocional de autores destacados en psicología como Goleman y Mayer y finalizamos el capítulo uno de este marco teórico con los distintos modelos que explican la inteligencia emocional con sus componentes y, más específicamente el de Salovey y Mayer, el cual, será prioritario en esta investigación.

Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner.

Partiendo de la revisión de los antecedentes bibliográficos correspondientes al objeto de estudio que se llevará a cabo, se trae a este texto varios teóricos como Gardner, Goleman, Salovey y Mayer, cuyas hipótesis están relacionadas con una de las variables principales de esta investigación; la inteligencia emocional. Siendo este término tocado por primera vez por Howard Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples.

Gardner (1993), en esta teoría, (citado en Vaquero, 2008) define a la inteligencia como la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas. La teoría de las IM (inteligencias múltiples) entiende la competencia cognitiva como un conjunto de habilidades, talentos y capacidades mentales que llama «inteligencias». Todas las personas poseen estas habilidades, capacidades mentales y talentos en distintos niveles de desarrollo. A la hora de desenvolverse en la vida no basta con tener un gran expediente académico. Hay gente de gran capacidad intelectual pero incapaz de desenvolverse socialmente y, por el contrario, existen personas menos brillantes en los contextos educativos que triunfan en el mundo de los negocios o en su vida personal. Por esto Gardner defiende que en cada campo se utiliza un tipo de inteligencia distinto. No mejor ni peor, pero sí distinto. Dicho de otro modo, sus inteligencias pertenecen a campos diferentes. Entonces, al definir la inteligencia como una capacidad esta se convierte en una destreza que se puede desarrollar.

Por otro lado, Gardner (1993) (citado en Vaquero, 2008) no niega el componente genético, pero sostiene que esas potencialidades se van a desarrollar de una u otra manera dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas, la educación recibida, entre otras. Ningún deportista de élite llega a la cima sin entrenar, por buenas que sean sus cualidades naturales. Lo mismo se puede decir de los matemáticos, los poetas, o de la gente emocionalmente inteligente. Debido a eso, según el modelo propuesto por Howard Gardner todos los seres humanos están capacitados para el amplio desarrollo de su inteligencia, apoyados en sus capacidades y su motivación.

A continuación, se presentan las múltiples inteligencias identificadas por Gardner en 1983 (citado en Macías, 2002):

Inteligencia lingüística. Se refiere a la adecuada construcción de las oraciones, la utilización de las palabras de acuerdo con sus significados y sonidos, al igual que la utilización del lenguaje de conformidad con sus diversos usos.

Inteligencia musical. Se refiere al uso adecuado del ritmo, melodía y tono en la construcción y apreciación musical.

Inteligencia lógico-matemática. Referida a la facilidad para manejar cadenas de razonamiento e identificar patrones de funcionamiento en la resolución de problemas.

Inteligencia cenestésico-corporal. Señala la capacidad para manejar el cuerpo en la realización de movimientos en función del espacio físico y para manejar objetos con destreza.

Inteligencia espacial. Referida a la habilidad para manejar los espacios, planos, mapas, y a la capacidad para visualizar objetos desde perspectivas diferentes.

Inteligencia naturalística. Se refiere la habilidad para discriminar y clasificar los organismos vivos existentes en la naturaleza. Estas personas se reconocen parte del ecosistema ambiental.

Además de estas, actualmente Gardner (1983) (como se cita en Macías, 2002) considera otras dos probables nuevas inteligencias, aunque no hay sido aceptadas oficialmente, es decir, aún son planteamientos hipotéticos: La inteligencia moral y la existencial.

Inteligencia moral. Referida a las capacidades presentes en algunas personas para discernir entre el bien y el mal, preocupadas por el respeto a la vida y a la convivencia humana.

Inteligencia existencial. Señala la sensibilidad por la existencia del ser humano, se muestra inquieto por reflexiones sobre la trascendencia humana, sobre alfa y omega.

Ahora bien, para adentrarnos en el concepto principal de Inteligencia emocional, hemos de describir primero la inteligencia interpersonal e intrapersonal, las cuales según Gardner son:

Inteligencia intrapersonal. Señala la capacidad que tiene una persona para conocer su mundo interno, es decir, sus propias y más íntimas emociones y sentimientos, así como sus propias fortalezas y debilidades.

Inteligencia interpersonal. Muestra la habilidad para reconocer las emociones y sentimientos derivados de las relaciones entre las personas y sus grupos.

De acuerdo con lo anterior, la inteligencia intrapersonal y la interpersonal conforman la Inteligencia Emocional y juntas determinan la capacidad de dirigir la propia vida de manera satisfactoria entendiendo las emociones propias y las de los demás.

Por otra parte, Trujillo y Rivas, (2005) mencionan que el concepto de IE nació de la necesidad de responder al interrogante: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria?

Sobre la base de las consideraciones anteriores, es conveniente añadir en este apartado varios conceptos de inteligencia emocional propuestos por autores conocidos como Weisinger (1998) (como se cita en García y Giménez, 2010) para él, la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones. Asimismo, Salovey y Mayer (1990) (citado en Mesa, 2015) la describen como “una forma de inteligencia social que envuelve la habilidad de monitorear las emociones y sentimientos propios y ajenos, discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones o conducta propias” Años después, estos autores modificaron su definición de IE, considerándola como “La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones proviniendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mesa, 2015)

Adicionalmente, para Mayer y Cobb (2000) (como se cita en García y Giménez, 2010) la inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones. Sin embargo, uno de los principales autores, Goleman (como se cita en García y Giménez, 2010) se refiere a la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones o sus estados mentales.

Modelos de inteligencia emocional.

Modelo de Goleman. El modelo de las competencias emocionales.

Según García y Giménez, (2010) Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. El modelo de Goleman presenta una combinación de habilidades basadas en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos cognitivos y no cognitivos (citado en Mesa, 2015). Lo que lo diferencia de los demás modelos es que su teoría de rendimiento va dirigida mayormente al ámbito empresarial y se centra en el pronóstico de la excelencia laboral.

Los componentes que constituyen la IE según Goleman (1995) (como se cita en García y Giménez, 2010) son los siguientes:

Conciencia de uno mismo. Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones. Por otra parte, Bisguerra, (2019) nombra a este componente como El principio de Sócrates "conócete a ti mismo" se refiere a esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.

Autorregulación. Es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos. La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales. (Bisguerra, 2019)

Motivación. Se explican cómo tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos. Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden. (Bisguerra, 2019)

Empatía. Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Bisguerra, (2019) expone que es la empatía es un don fundamental, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es la base del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio

Habilidades sociales. Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo. El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y

eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás. (Bisguerra, 2019).

El modelo de Bar-On.

Este modelo fue propuesto por Bar-On (1997) (citado en Rivera, Hernández y Ortiz, 2008) y según esté, la IE es un conjunto de capacidades no cognoscitivas, competencias y habilidades que influyen en la capacidad para triunfar y reaccionar con precisión a las demandas del ambiente” Su tesis doctoral realizada en 1988, con el nombre de: “The developmnet of a concept of psychological well-being”, constituyó la base de sus posteriores formulaciones sobre la inteligencia emocional y su medida a través del inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory). (García y Giménez, 2010).

Los componentes y subcomponentes que constituyen este modelo son:

Intrapersonal.

Conciencia Emocional de Sí Mismo (el *self*). Es la habilidad para reconocer los propios sentimientos.

Asertividad. Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias, pensamientos y para defender los propios derechos de una forma no destructiva.

Consideración. Es la habilidad para respetarse y aceptarse uno/a mismo/a como básicamente bueno.

Actualización de Sí Mismo (el *self*). Es la habilidad para desarrollar las capacidades que son caracterizadas por la búsqueda que encabeza un sentido de riqueza y vida plena.

Independencia. Es la habilidad para ser autodirigido/a y autocontrolado/ a en lo que uno/a piensa y actúa y ser libre de dependencias emocionales.

Interpersonal.

Empatía. Es la habilidad para entender y apreciar los sentimientos de otros y otras.

Relaciones Interpersonales. Es la habilidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias que están caracterizadas por intimidad y afecto.

Responsabilidad Social. Es la capacidad para mostrarse uno/a mismo/a como un integrante cooperador/a, contribuyente y constructivo/a en un grupo social.

Orientación Cognoscitiva.

Resolver Problemas. Es la habilidad para conocer y definir problemas, así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.

Prueba de Realidad. Es la habilidad para valorar la correspondencia entre lo que se experimenta y que objetivamente existe por un lado y la habilidad para probar esta correspondencia por el otro.

Flexibilidad. Es la habilidad para ajustarse a los pensamientos, emociones y comportamiento para cambiar situaciones y condiciones. Incluye la capacidad para alterar la rutina.

Manejo de Estrés.

Tolerancia al Estrés. Es la habilidad para resistir eventos adversos y situaciones estresantes sin caer rendido/a, actuando activa y positivamente con el estrés.

Control del Impulso. Es la habilidad para resistir o disminuir un impulso, manejo o tentación de actuar.

Afecto

Felicidad. Es la habilidad para sentirse satisfecho con la vida de uno y disfrutarse uno mismo y a los otros.

Optimismo. Es la habilidad para ver el lado brillante de la vida y mantener una actitud positiva aun en momentos de adversidad.

Modelo de inteligencia emocional de John D. Mayer & Peter Salovey.

Mayer & Salovey propusieron el concepto de IE a partir de los lineamientos de Gardner en su teoría de las Inteligencias Múltiples. Este modelo se ha ido perfeccionado por estos autores con el tiempo. Según Trujillo y Rivas, (2005) El modelo de Salovey y Mayer, conocido como Trait Meta-Mood Scale (TMMS), permite evaluar la IE valorando las cualidades más estables de la propia conciencia de las emociones y la capacidad para dominarlas. Salovey y Mayer (1990) (Citado en Rivera, Hernández y Ortiz 2008) incluyen dentro del concepto de IE diversas cualidades y habilidades emocionales que no son parte de las que tradicionalmente se incluyen dentro de las definiciones de la inteligencia cognoscitiva. Entre éstas incluyen: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control de impulsos, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad para resolver problemas de forma interpersonal, persistencia, cordialidad, amabilidad y el respeto.

Según García y Giménez, (2010) las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes:

Percepción emocional. Habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal. Por otro lado (Berrocal & Pacheco, 2005) refieren que es una habilidad al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan, esta habilidad al igual implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

Facilitación emocional del pensamiento. Capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante, al igual, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad. Por otra parte (Berrocal & Pacheco, 2005) lo refieren como la facilitación o asimilación emocional el cómo implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones.

Compresión emocional. Habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes. Por otro lado (Berrocal & Pacheco, 2005) introducen la comprensión emocional como implicación a la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones.

Regulación emocional. Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal. Por otro lado (Berrocal & Pacheco, 2005) refiere la regulación emocional como la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo de nuestro mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás.

Con todo lo referido anteriormente, se concluye que la IE fue nombrada primeramente por Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples, surgiendo esta de la inteligencia intrapersonal e interpersonal. Años después, varios autores como Goleman, Meyer, Salovey y Bar-On entre otros, tomaron esta teoría como base para generar sus modelos, dando diferentes perspectivas en la explicación de la IE. En resumen, según los autores mencionados anteriormente la IE es una habilidad que permite regular las emociones, conocerlas, comprenderlas, direccionarlas, empatizar con los demás, regular el estrés y resolver problemas de forma asertiva permitiendo reaccionar o adaptarse de forma efectiva a las demandas según el contexto.

Capítulo 2. Bienestar laboral

A continuación, se hará un recorrido teórico que permitirá conocer los conceptos básicos y primordiales sobre bienestar laboral para el entendimiento de esta investigación, partiendo del concepto primeramente de este, seguidamente se expondrá que es el bienestar psicológico laboral, bienestar en las organizaciones y los factores que influyen en él, para finalizar el capítulo se explicará el modelo de bienestar laboral de Blanch y colaboradores, nombrando brevemente dos de sus dimensiones donde en primer lugar se tiene la del bienestar psicosocial la cual contiene tres sub dimensiones y como segunda, la dimensión de efectos colaterales que al igual se desprenden otras tres sub dimensiones.

El Bienestar Laboral posee una representación positiva que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador como expresión de la evaluación cognitiva –valorativa y resultado del reconocimiento entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están considerablemente influenciados por la personalidad. Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Los temas de bienestar y calidad de vida laboral, surgen como respuesta a una preocupación creciente por el trabajo con poca recompensa y una menor satisfacción con el empleo, enfocado a un desarrollo integral del ser humano dentro de una organización. La preocupación por la calidad de vida laboral aparece entre los años sesenta y setenta en los Estados Unidos, obteniendo un reconocimiento por la sociedad e instituciones gracias al movimiento Calidad de Vida Laboral que defendían la necesidad de humanizar el ambiente laboral y mejorar la calidad de vida del hombre. Segurado & Agulló (2002).

Desarrollo del Bienestar Laboral.

El Bienestar Laboral es un estado efectivo, auténtico y objetivo en el cual el trabajador rinde de forma óptima, de acuerdo a su condición mental, emocional, física y su capacidad de integrarse socialmente. El Bienestar Laboral es afectado por cualquier factor reduce el rendimiento máximo del trabajador y esto incluye factores organizacionales o sociales (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Madrid, 2014). La percepción que tienen los trabajadores sobre Bienestar

Laboral es trascendental para considerar una actividad laboral como buen trabajo, sin este elemento subjetivo no hay el bienestar de las personas.

Sobre el Bienestar Laboral según Casales 2003 citado en (Rodríguez & Reyes, 2010) refiere que se distingue cuatro perspectivas teóricas: la primera se basa en el enfoque ecologicista que estudia y examina cómo es la relación entre las personas y el contexto y espacios físicos en los que se desenvuelven y abordan las características ambientales, incluyendo la importancia en su estilo de vida y el grado de valores que lo determinan; como segunda teoría se centra en el enfoque económico del bienestar en los niveles de ingreso, gasto social e inversión de las personas, grupos o comunidades observadas, la tercera teoría es el enfoque sociológico el cual se refiere al conjunto de circunstancias objetivas y observables que conforma una sociedad basándose en el grado de implementación de los servicios y tributos de que sitúe la comunidad, estas se correlacionan altamente con el bienestar general de las personas; Por última se encuentra el enfoque psicosocial que básicamente contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso o las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Este concepto, relativamente joven y multidimensional, se acepta como integrador de otros como la felicidad o la satisfacción general con la vida.

Desde hace varias décadas se ha concebido el bienestar laboral como una alternativa que integra lo teórico y lo psicosocial; las prácticas del mismo en sus inicios se centraron en programas sociales como el buen trato, acompañamiento en los procesos y compromiso de un sano ambiente y entorno laboral, además de esto se realiza con el fin de que el mejoramiento sea continuo y propenso al mejoramiento de las condiciones morales y mentales del trabajador, orientados a modificar y optimizar las condiciones de trabajo y planes de mejoramiento que respalden y garanticen la calidad del servicio que la compañía está prestando a sus trabajadores los cuales se expresan de forma determinada estableciendo personalmente la satisfacción de sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que cada una se da de forma objetiva dependiendo de cada condición. Alvarez, Cucaita, Medina, Gonzales, & Parra (2013).

Factores que influyen en el bienestar laboral.

Una de las maneras de medir el bienestar es el grado de satisfacción en el trabajo, según Berg (citado por Hernández et al., 2003) se relaciona con tres factores: características específicas del trabajo (autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos o

habilidades), prácticas de alto rendimiento en el trabajo (trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento, sistemas de comunicación horizontales y verticales) y factores que afectan el entorno de trabajo de las personas (buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones) Herrera, Betancur, Martínez, & Salazar (2017).

Clima laboral.

Según Patterson (2005) citado en (Encinas, 2012) se entiende el clima laboral como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y los comportamientos que presentan los integrantes de la entidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan las personas en el desarrollo de sus funciones y actividades que realizan en su entorno del trabajo.

Modelo de bienestar laboral general de Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes.

Según Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, (2010) el modelo de bienestar laboral general se basa en dos dimensiones principales que son la dimensión psicosocial y dimensión de efectos colaterales, teniendo entre ellas en total seis escalas principales propuestas por el modelo teórico. El qBLG (Cuestionario de bienestar laboral general) tiene además algunas características especiales, por una parte, permite evaluar un bienestar laboralmente situado; es decir, sensible a las particularidades de este ámbito específico. Por otra, trata el bienestar en el trabajo como un todo integrado; posibilitando un abordaje de las caras positiva y negativa de esta experiencia. Blanch, Cantera, Sahagun, & Cervantes (2010).

Bienestar psicosocial

El bienestar psicosocial es un concepto que es aplicable tanto al nivel individual como al colectivo. En este respecto, el bienestar emocional o psicológico, es determinado en la literatura psicológica, en el marco de diferentes cambios que se ha presentado en niveles socioculturales, en otros términos de salud mental que al igual es una construcción en cuanto se refiere a bienestar psicosocial como con niveles de depresión, ansiedad y salud mental y también, más recientemente,

en cuanto a medidas individuales de bienestar, tales como percepción de salud física, regocijo e interés en la vida, actitudes positivas, autoestima, entre otros. En sí el bienestar psicosocial es un concepto de disposición de privilegio que abarca tanto al bienestar emocional o psicológico, así como el bienestar social y colectivo. (Orosa, 2013) Según Larson, 1996; Martikainen, 2002, los conceptos agrupados bajo la palabra “psicosocial” suelen hacer referencia a niveles “meso” como por ejemplo soporte y redes sociales, control percibido ante ciertas situaciones sociales, balance de esfuerzo y recompensa en el trabajo, seguridad, autonomía o conflictos familiares. Las escalas del factor bienestar psicosocial fueron creadas en 2005 para una investigación sobre calidad de vida laboral en el subempleo.

Según Crespo (2012) en la dimensión de bienestar psicosocial se destacan tres escalas donde primero se encuentra la de afectos, en segundo lugar competencia y por último se encuentra las expectativas, cada una de ellas se conforman con elementos psicosociales; como primera escala se tiene la de afecto la cual como se mencionó anteriormente está compuesta por diversos elementos como lo es la insatisfacción vs satisfacción, malestar vs bienestar, seguridad vs inseguridad, intranquilidad vs tranquilidad, desconfianza vs confianza y por último desesperanza vs esperanza, estos seis elementos son los componentes primordiales en los que se basa la primera escala de afecto; como segundo lugar se encuentra la escala de competencias la que igualmente está compuesta por diferentes elementos que la componen: estos son la insensibilidad vs sensibilidad, incompetencia vs competencia, maldad vs bondad, fracaso vs éxito, optimismo vs pesimismo y por último ineficacia vs eficacia los cuales componen la escala de competencia; y para finalizar se halla la última escala de las dimensiones psicosociales en la cual está las expectativas que está compuesta por la motivación, rendimiento, identificación con la organización, calidad de vida laboral, confianza en el futuro y por concluir compromiso con el trabajo, cerrando la composición de última escala.

Efectos colaterales.

Efectos colaterales se refiere a las consecuencias que se pueden desencadenar de una determinada situación en este caso, se determinan por consecuencias físicas una de ellas es la somatización que se refiere como tal a una expresión física que se le puede dar a un malestar psicológico el cual se basa principalmente en una consecuencia con relación a la mente y el cuerpo; otra de las consecuencias que se pueden dar es el agotamiento que se refiere a bajos niveles de energía en el cuerpo se atribuye también a quedar sin fuerza por un lapso de tiempo debido al cansancio muscular; la última consecuencia se enfoca en la alienación que se refiere a la pérdida del sentido o la razón.

Es considerado como un factor de riesgo psicosocial los efectos colaterales al igual tienen una gran relevancia en la medida en que se dan a conocer las principales secuelas que la globalización del mercado laboral ha generado en la calidad de vida de los trabajadores de diferentes ámbitos, en la medición del grado de afectación por la precarización del trabajo y la subsecuente transformación de la subjetividad laboral son elementos importantes. Pinzon, Ribas, Rodriguez, Acevedo, & Sanchez (2011).

Entre el modelo de Blanch de bienestar laboral general la segunda dimensión en la que se enfoca es efectos colaterales que lo componen tres escalas diferentes la primera es la somatización en la que se encuentran diferentes factores como lo son los trastornos digestivos, dolores de cabeza, el insomnio, dolores de espalda, tensiones musculares; en segundo lugar se encuentra la escala de agotamiento la cual, está compuesta de diversos factores: sobrecarga de trabajo, el desgaste emocional, agotamiento físico y la saturación mental; por tercera y última escala se encuentra la alienación en la que se basa en el mal humor, la baja relación profesional, trato despersonalizado y por último la frustración.

Así mismo el modelo de bienestar laboral contempla tanto los aspectos negativos como los aspectos positivos de lo que es la experiencia laboral como el polo positivo y saludable del bienestar. Crespo (2012).

La inteligencia emocional como parte del bienestar laboral es relevante para el desarrollo organizacional y el desarrollo de las personas, debido a que los principios de ésta proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento, además de ser el factor que pueden servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo y al mismo tiempo para el desarrollo de

habilidades inteligentemente emocionales que le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, relaciones interpersonales, motivación, seguridad y por tanto, la garantía del éxito relacionándolo con las habilidades emocionales a las que una persona puede recurrir en el centro de trabajo, las que le ayudan a exponer con mayor claridad la personalidad de los clientes, las relaciones con la competencia, la capacidad de conseguir los objetivos que se ponen por delante en los equipos auto-gestionados. Samayoa (2012).

En las relaciones interpersonales, los conflictos son inherentes, pero el identificarlos y resolverlos es clave para que el entorno laboral no se convierta en un ambiente caótico, porque cuando no hay bienestar en el trabajo, el rendimiento, motivación o sentimiento de pertenencia a la organización se ven afectados en el desempeño y compañerismo. Según Liderman, (2017) Algunos de los conflictos más frecuentes que se pueden presentar en el entorno laboral son: la falta de trabajo en equipo, falta de comunicación, competitividad, jefes y compañeros tóxicos, compañeros que no se desempeñan como deberían, prejuicios, choques de personalidad y por último el Mobbing (acoso laboral).

En el ambiente laboral se compone en un juicio entre la seguridad de la organización y el bienestar total del trabajador, ya que el uno depende del otro para su óptimo desarrollo. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, tranquilidad, equilibrio seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los trabajadores. La OMS define un entorno de trabajo saludable como aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del espacio de trabajo. (Herrera, Betancourt, Jimenez, & Martinez).

Modelo unificado de bienestar laboral y salud mental en el trabajo. Validez de los constructos y estructura factorial de las escalas.

Según Antonio Duro (2011) este estudio se examina la validez de constructos y se explora la estructura factorial de las escalas de medida de un modelo unificado para explicar el bienestar laboral y la salud mental en el trabajo.

El modelo comprende cuatro grupos de condiciones teóricas básicas como lo son las condiciones de trabajo, las condiciones de adaptación, las condiciones de ajuste, y condiciones de experiencia subjetiva, el bienestar y salud en el trabajo se usó como instrumento de medida, la *Encuesta de Calidad de Vida y Salud Laborales*, consta de 15 escalas y 166 ítems. Con un diseño transversal, 719 trabajadores participantes cumplieron la encuesta en su puesto de trabajo o domicilio. En general, los resultados del análisis factorial exploratorio respaldan los constructos del modelo, clarificando el contenido de sus escalas. Los factores extraídos son teóricamente interpretables y explican un porcentaje aceptable de la varianza. La fiabilidad de las escalas y factores normalmente es elevada. Duro (2011).

El modelo establece ciertas relaciones funcionales entre propiedades del trabajo y propiedades del trabajador, defendiendo además que las consecuencias del trabajo sobre el bienestar y salud del trabajador pueden explicarse desde los mismos antecedentes, y que la salud está anidada dentro del bienestar, esto es, lo que daña la salud del trabajador ha tenido que deteriorar antes su bienestar laboral. Como se comprobará a continuación, sus constructos tienen sentido propio y referencias definidas, ordenándose en cuatro bloques de condiciones dispuestas en secuencia.

Condiciones de trabajo

Clase de propiedades del trabajo difícil o estresante. Funcionan a modo de input al que el trabajador debe atender y responder necesariamente. Constituyen riesgos de origen psicosocial para el bienestar y salud en el trabajo y, por este motivo, se consideran antecedentes objetivos del bienestar y salud del trabajador. Kahya (2007).

Condiciones de adaptación

Clase de propiedades del trabajador para adaptarse a sus condiciones de trabajo las cuales están compuestas por sus recursos personales para prevenir los riesgos laborales, razón por la cual se conceptúan como antecedentes subjetivos del bienestar-salud del trabajador que comprenden tanto la percepción de las condiciones de trabajo y auto-percepción de los propios recursos, como la actuación sobre aquéllas y sus consecuencia, entre sus conceptos se incluyen estrategias tales como dosificar la cantidad de trabajo, recursos personales para resolver problemas o percepción de ciertas intenciones de los otros en el trabajo, estudiados dentro del coping y rasgos de personalidad relevantes para la adaptación al trabajo (Ducharme y Roman, 2009). Se subdividen en cuatro tipos distintos: recursos personales del trabajador, atribuciones sociales, y moduladores del trabajo,

estrategias de *coping* activo para mantener el trabajo dentro de unos límites compatibles con el bienestar y del trabajador (Duro, 2009). También se incluyen aquí, por extensión, los recursos y ayudas sociales y profesionales que pudiera recibir el trabajador.

Condiciones de ajuste

Clase de discrepancias entre el trabajo real y el trabajo deseado -según criterio del trabajador. Suponen una interacción previa entre propiedades del trabajo (trabajo real) y propiedades del trabajador (trabajo deseado), y son su resultado; implicando al mismo tiempo consecuencias sobre el bienestar-salud del trabajador. Sus contenidos se fundamentan en el ajuste ambiente-persona y trabajador- trabajo (Theorell, 2003). De conformidad con los dos bloques de condiciones previas, se subdividen en: ajuste cantidad, ajuste calidad y ajuste recursos.

Condiciones de experiencia subjetiva

Clase de consecuencias del trabajo sobre el bienestar laboral (consecuencias no clínicas) y salud (consecuencias clínicas) del trabajador. Son aquellas consecuencias del trabajo que marcan la experiencia que tiene el trabajador de su trabajo, de ahí que se conceptúen como condiciones consecuentes subjetivas de la adaptación al trabajo. El bienestar laboral se define sobre las dimensiones cognitiva, afectiva, conductual, física y social del trabajador en su trabajo - en consonancia con otros autores (Vg., González, Peiró y Bravo, 1996)-, y la salud mental en el trabajo, como la ausencia de síntomas o alteraciones mentales y consumos debidos al trabajo. Los dominios de bienestar y salud en el trabajo, fijados ahora con mayor precisión, han facilitado el estudio de sus relaciones intrínsecas. Duro (2010).

El modelo afirma que riesgos y consecuencias del trabajo se ordenan según una secuencia definida -condiciones del trabajo, condiciones de ajuste, condiciones de experiencia subjetiva-, sobre cuyos elementos actuarían las condiciones de adaptación. Cada uno de los moduladores personales y apoyos sociales recibidos por el trabajador tendría un determinado blanco u objetivo. En concreto, los moduladores del trabajo se dirigen a las condiciones de trabajo, retroalimentándose con las condiciones de ajuste (Duro, 2009); en tanto que los moduladores del trabajador y los recursos sociales recibidos se dirigen e intentan recuperar un bienestar laboral ya perdido; y el apoyo profesional se orienta, por su parte, a restablecer la salud dañada por el trabajo. La aportación del modelo consiste en la integración de partes separadas, su posicionamiento relativo, y adscripción de los recursos personales y apoyos sociales al servicio de una estrategia

general de mantenimiento de bienestar y salud en el trabajo. En este sentido, se diferencia de otros modelos en que no es un modelo particular de estrés en el trabajo (Cooper, 1998), ni de *burnout* Maslach, 1982), ni siquiera de contenidos del trabajo (Karasek, 1979), sino un modelo general de adaptación al trabajo o, si se prefiere, un modelo para explicar el bienestar y salud en el trabajo.

Bienestar laboral como componente de la salud mental.

La OMS (2016), refiere que la salud mental es un componente integral y esencial de la salud, y sobre la salud señala que es un estado de bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es así como presume que la salud mental es algo más que la ausencia de trastornos o imposibilidades mentales. Se entiende a la salud mental como un estado de bienestar en el que la persona es capaz de hacer frente al estrés habitual de la vida, es capaz de trabajar y de contribuir a su Salud mental en el trabajo.

Teniendo conocimiento de lo que es la salud mental se hace relación a ella con el bienestar laboral en los trabajadores, Según Infocop 2017 refiere que el trabajo es el lugar donde se pasa aproximadamente, un tercio de nuestro tiempo, y es uno de los ambientes que en mayor medida afecta a la salud física y mental de las personas (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2012), influyendo significativamente no sólo en su vida laboral, sino también en múltiples aspectos de su vida personal, tales como la relación de pareja o el rendimiento escolar de los hijos (Harris, 2016). Si bien en algunas ocasiones el trabajo puede considerarse una fuente de satisfacción y realización personal, en contraposición con el despido o el desempleo (Waddell y Burton, 2006), en otras, el ámbito laboral puede tener un marcado efecto negativo sobre el bienestar y la salud mental de los trabajadores. Infocop (2017).

A este respecto, según señala la Organización Internacional del Trabajo –OIT- (1984), las interacciones entre el medio ambiente laboral, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, así como aspectos personales externos al trabajo, constituyen factores de riesgo psicosocial que, en función de las percepciones y la experiencia personal del trabajo, pueden influir en la salud, el rendimiento del trabajo y la satisfacción laboral. Estos riesgos de origen psicosocial son considerados en la actualidad uno de los principales problemas de salud laboral que tiene la población en activo de la Unión Europea (Gamero, 2010), y su falta de prevención puede suponer *importantes costes humanos* y

económicos, tanto para el trabajador afectado, que ve disminuida su calidad de vida, como para la organización y la sociedad en su conjunto.

El bienestar laboral y su incidencia en la gestión de las empresas.

Según Casales (2003) citado en (Rodríguez & Reyes, 2010) Desde hace varias décadas se ha concebido el Bienestar Laboral como una alternativa que integran lo teórico y lo psicosocial; las prácticas del mismo en sus inicios se centraron en programas sociales, tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador, posteriormente en proyectos orientados a modificar y mejorar las condiciones de trabajo. El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización.

Generalmente a nivel organizacional los estudios se han centrado en la investigación de la motivación, pero una de las condicionantes de la motivación es el bienestar laboral. Es necesario conocer cuál es el problema de por qué el trabajador no está motivado y satisfecho con el trabajo que realiza, también determinar cuáles son las dificultades que pueden estar presentándose en la comunicación organizacional o en las relaciones interpersonales, que se refleja en atributos ante el desempeño laboral.

El bienestar laboral genera un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influye en la satisfacción y por lo tanto en la competitividad, está relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse, su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización. El trabajador se identifica con su empresa al verse reflejada en ella, enriqueciéndose así su sentimiento de autoestima y autovaloración, pero si no dispone de márgenes de libertad para el desarrollo de su trabajo, no ejerce su autoridad personal al respecto y se limita a cumplir órdenes o a realizar las tareas que otros crearon, su capacidad de trabajo se le vuelve ajena y extraña.

La realidad es que las organizaciones son sistemas sociales y por lo tanto están regidas por procesos dinámicos, la dinámica hace que el cambio sea una constante que debe de afrontar para poder sobrevivir. La organización es un sistema social integrado por procesos bien estructurados,

en los que intervienen personas que trabajan en tareas diferenciadas para lograr un objetivo en común. Se compone a su vez por subsistemas estructurales, normativos, de objetivos, de tecnología y social humano. Por lo que conocer el comportamiento y las necesidades del trabajador y grupo al que pertenece, por parte de los directivos a cualquier nivel de mando se convierte en una herramienta eficaz para la comprensión y manejo de los procesos psicosociales facilitando la funcionalidad y satisfacción de estos en la organización y con ello la eficacia e incremento de la calidad de vida laboral.

Inteligencia emocional en las organizaciones.

Emociones en el trabajo

Resulta difícil concebir una actividad laboral desvinculada de las emociones. Se puede llegar a experimentar emociones positivas como el orgullo o la alegría después de una jornada laboral extensa y satisfactoria, o al igual emociones negativas como tristeza y disgusto cuando las cosas en el trabajo no acaban bien como se esperaba. Esto quiere decir que la vida laboral no deja de ser una vida emocional, sin embargo, hasta hace relativamente poco tiempo no se ha prestado suficiente atención al estudio de las emociones en el trabajo, no al menos desde un punto de vista científico. La explicación a este hecho reside en los abordajes teóricos y metodológicos de la realidad organizacional.

Los elementos clave en esta forma de entender la organización de alguna manera, tal y como afirma el profesor Neal Ashkanasy de la Universidad de Queensland, corresponden a factores como cognitivos, motivacionales y de rendimiento, no así con los emocionales. Las emociones son incluso vistas como opuestas a lo racional y pueden dar lugar a resultados imprevisibles en contextos organizacionales. De ahí la necesidad de su control o, en los casos más extremos, su eliminación. (López, Pulido, & Landa)

Investigadores han demostrado que la inteligencia emocional cuenta como factor personal importante para el éxito y la productividad en las organizaciones. Por eso es necesario mencionar que la regulación de las emociones ayuda a los empleados a mantener una percepción positiva que influyen favorablemente en su comportamiento a la hora de laborar (George, 1991 ; Joseph & Newman, 2010), al igual se encuentra presente la perspectiva o efectos negativos que se pueden

dar (Cheung y Tang, 2012). Las personas que tienen una inteligencia emocional alta suelen experimentar menos estrés en el trabajo y más control, satisfacción y compromiso en el trabajo (Petrides y Furnham, 2006 ; Singh y Woods, 2008); siendo menos propensos a experimentar agotamiento emocional y agotamiento y son más propensos a que realicen sus trabajos con mayor éxito(Huang, Chan, Lam y Nan, 2010). En consecuencia, es menos probable que los empleados con un alto nivel de inteligencia emocional recurran a los malos comportamientos laborales ante la injusticia o el agotamiento ya que poseen las habilidades para regular sus emociones y estrategias para hacer frente a tales adversidades creando un equilibrio mediante el autocontrol y la autorregulación. O Shkoler & Aharon Tziner (2017)

Emociones positivas

David McClelland descubrió que los trabajadores con un desempeño laboral sobresaliente, no sólo demuestran un talento singular como, por ejemplo la iniciativa y creatividad, sino que también presentan habilidades como la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Los autores de este artículo demuestran que las emociones positivas proporcionan resultados favorables en el trabajo a través de un proceso que conlleva, al menos, tres elementos: 1) las emociones positivas tienen efectos deseables con respecto a la actividad en la tarea, la persistencia y el funcionamiento cognitivo; 2) las personas con emociones positivas se benefician más de las acciones de los otros al verse influidos por ellos y 3) se producen más conductas altruistas y de cooperación con los otros. Todo ello derivaría en unos resultados favorables en el lugar del trabajo. Blanc, Boada, & Garrosa Hernández (2010)

Las personas en el trabajo que experimentan emociones positivas (simpatía, cordialidad, etc.) influyen positivamente en las emociones de los demás y los contagian de estos sentimientos positivos, igualmente estos se transmiten a los usuarios/clientes. Hatfield et al (1994) sugiere que el contagio tiene lugar porque la gente tiende a sincronizar las expresiones faciales y los gestos, los movimientos y la postura que ellos toman al interactuar, dirigiendo de esta manera la experiencia emocional de la otra persona. Por ejemplo, el sentido del humor entre compañeros puede favorecer la cooperación y el trabajo en equipo. El componente de la risa y el uso del humor pueden ser un importante factor de protección que influye en cómo el trabajador afronta las distintas situaciones en su jornada laboral, y cómo se maneja ante el estrés y la ansiedad. Y el usuario/cliente percibe de manera directa estos sentimientos, lo que se traduce directamente en la satisfacción con el servicio. Blanc, Boada, & Garrosa Hernández (2010)

Desde esta perspectiva, las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado. Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, creatividad y rendimiento en la tarea del empleado (Isen, 2002). Además, los profesionales se benefician de sus emociones ya que éstas influyen de manera importante en la organización y en las relaciones interpersonales. Equivalentemente, es importante que el profesional sea sensible a las emociones de los clientes/usuarios y compañeros.

Inteligencia emocional y bienestar laboral.

Según Cessa Vázquez (2008) citado en (Franco Pineda, 2017) refiere que la Inteligencia Emocional, constituye una capacidad importante para garantizar el éxito de una empresa y el Bienestar Laboral. Dentro de esta estrategia juega un papel fundamental el comportamiento organizacional, que se desarrolla en un complejo sistema social, donde el comportamiento del empleado depende en gran medida de la motivación de las características personales y el ambiente que lo rodea, parte de ese ambiente es la cultura social, el cual proporciona amplias pistas que determinan cómo será el comportamiento de la persona en determinado ambiente.

Los líderes emocionalmente inteligentes, son capaces de despertar en el resto del colectivo, de una forma natural la pasión, motivación y entusiasmo por alcanzar el éxito de la organización, por tanto en este sentido es necesario trabajar para lograr el Bienestar Laboral. Las prácticas actuales relacionadas con el éxito empresarial, no solo se basan en lograr una estrecha relación entre la Inteligencia Emocional y el Bienestar Laboral, ya que no basta que exista un colectivo de trabajo con altos niveles de profesionalismo, sino que es necesaria la combinación de varios factores, como son: el comportamiento organizacional, liderazgo efectivo, motivación organizacional, clima laboral, entre otros, que permitan que la Inteligencia Emocional del colectivo se proyecte hacia el cumplimiento exitoso de los objetivos empresariales. Estas constituyen la esencia del objetivo de lograr una excelente combinación de Inteligencia Emocional y Bienestar Laboral. Franco Pineda (2017).

En resumen, según los autores mencionados anteriormente el bienestar laboral es la satisfacción de las necesidades de cada persona que haga parte de un determinado grupo u/o organización según nuestro contexto. Por ende, se concluye a raíz de los componentes teóricos expuestos que el bienestar laboral está influenciado por múltiples factores entre los cuales se relacionan estrechamente con la inteligencia emocional ya que el bienestar laboral abarca tanto bienestar emocional o psicológico, así como el bienestar social y colectivo.

Metodología

Descripción del proceso de análisis de contenido

El tipo de investigación es descriptiva teniendo en cuenta que se refiere a la descripción de algún objeto, sujeto, fenómeno, entre otros; en total o solo una parte del mismo. Por otra parte, para realizar una investigación descriptiva de cualquier naturaleza hay que realizar la búsqueda documental sobre los antecedentes del tema, es decir, el historial o información previa sobre el tema para evitar repeticiones, siendo estos bienestar laboral e inteligencia emocional los temas principales de esta investigación, por lo tanto, como se puede observar, la investigación descriptiva incluye a la investigación documental (Salinas, 2010). Por otra parte, se usarán fichas de resumen que se pueden encontrar en anexos, como también se usará una matriz biográfica para la presentación de datos y una matriz de contenido para el análisis.

Diseño

El diseño de investigación es de revisión documental y, como su nombre indica, es una visión hecha desde un punto de vista propio del investigador que la realiza. Por esto mismo, la revisión debe hacerse leyendo para luego reflexionar sobre dicho material, sobre los aspectos positivos (avances, descubrimientos, hallazgos, etc.) y los negativos (errores, deficiencias, falencias, etc.) y los puntos controversiales sobre los cuales puede haber discrepancias entre lo planteado en el documento y lo que el investigador lector cree, piensa o sostiene. Finalmente, el investigador debe verter, en sus propias palabras, lo más importante de cada referencia y, lógicamente, citar al autor o autores de dicha referencia. (Salinas, 2010).

De acuerdo a lo anterior, es de enfoque cualitativo el cual, según Salinas, (2010) es aquel que se basa en valores cualitativos, es decir, relativos al investigador, a los sujetos involucrados e incluso a los evaluadores en el caso que los hubiese. Por ser cualitativa es muy subjetiva y debe ser considerada en el contexto de cada caso en particular.

Unidades de análisis.

Esta corresponde a la entidad representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación. (Hernandez, Mirabal, Otàlvora, y Uzcàtegui, 2014). Por lo tanto, las unidades de análisis de esta investigación son los artículos, tesis, trabajos de grado.

Entonces, para el desarrollo de dicha revisión documental se tuvieron en cuenta 30 documentos científicos acerca de la inteligencia emocional y bienestar laboral con el fin de relacionar la primera con la segunda. Los documentos fueron buscados en bases de datos como, Dialnet, Google académico, Scielo, entre otras. Se eligieron artículos, libros, revistas y trabajos de grado de diversos años.

Técnicas.

Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación. Pueden ser utilizadas en cualquier rama del conocimiento que busque la lógica y la comprensión del conocimiento científico de los hechos y acontecimientos que nos rodean. (Maya, 2014). Por lo tanto, una de las técnicas usadas fue:

Ficha de Resumen

La ficha de resumen es un documento donde se almacenan los datos principales de un tema estudiado, en una ficha de resumen, se analiza determinados documentos: libros, revistas,

entrevistas, bases de datos. Todas las fuentes deben ser explicitadas en la ficha, para que luego se pueda incluir en el texto. Toda ficha de resumen debe tener título, autor, ideas principales y referencias bibliográficas para que las fichas de resumen sean de fácil utilización, deben seguir siempre el mismo formato, con un mismo encabezado para encontrar fácilmente cada ficha. Hacer fichas es una forma de organizar la información, por eso solo será efectiva si las fichas también están muy bien organizadas (Enciclopedia de ejemplos, 2019).

FICHA DE RESUMEN		
Código	Tema	Unidad de Análisis
Enfoque:		
Título		
Autor		
Año	Ciudad	
Editorial		
Ubicación		
Resumen:		
Palabras Clave:		

Tabla 1. Modelo ficha de resumen. Fuentes: Autoras.

La tabla anterior hace representación al tipo de ficha de resumen que se usó para sinterizar la información de los artículos revisados.

Categorías

Las categorías usadas para esta investigación son:

Inteligencia emocional

Esta categoría y sus subcategorías se basaron en el modelo de inteligencia emocional de Goleman, teniendo en cuenta que, según Muñoz, (2019) “La inteligencia emocional es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos”

Sus subcategorías son:

Autoregulación. Incluye aspectos como control de los impulsos, integridad, adaptabilidad, innovación.

Autoconocimiento. Conocimiento emocional, autoevaluación, confianza.

Motivación. Logro, iniciativa, optimismo, compromiso, realización.

Empatía. Comprensión de los demás y sus emociones, orientación hacia el servicio.

Habilidades sociales. Liderazgo, comunicación, asertividad, habilidades de equipo, resoluciones de conflictos, cooperación, colaboración, influencia.

Y la segunda categoría es:

Bienestar laboral

Esta categoría y sus subcategorías, que serán explicadas a continuación, se basan en el modelo teórico de Bienestar Laboral General de Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, (2010) Teniendo en cuenta que Según Caurin (2018), el bienestar laboral es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa, no solo se refiere a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también en un bienestar emocional que haga sentir a las personas que están contentos con lo que hacen.

Y sus subcategorías las cuales son:

Bienestar psicosocial. La cual engloba elementos como:

Afectos. se basa en aspectos como la insatisfacción vs satisfacción, malestar vs bienestar, seguridad vs inseguridad, intranquilidad vs tranquilidad, desconfianza vs confianza y por último desesperanza vs esperanza,

Competencia. la insensibilidad vs sensibilidad, incompetencia vs competencia, maldad vs bondad, fracaso vs éxito, optimismo vs pesimismo y por último ineficacia vs eficacia

Expectativas. motivación, rendimiento, identificación con la organización, calidad de vida laboral, confianza en el futuro y por concluir compromiso

Efectos colaterales. se refiere a las consecuencias que se pueden desencadenar de una determinada situación, en este caso, engloba elementos como:

Somatización. que se refiere una expresión física que se le da a un malestar psicológico el cual se basa principalmente en una consecuencia con relación a la mente y el cuerpo; se encuentran diferentes factores como lo son los trastornos digestivos, dolores de cabeza, el insomnio, dolores de espalda, tensiones musculares.

Agotamiento. se refiere a bajos niveles de energía en el cuerpo. Se atribuye también a quedar sin fuerza por un lapso de tiempo debido al cansancio muscular. Está compuesta de diversos factores: sobrecarga de trabajo, el desgaste emocional, agotamiento físico y la saturación mental.

Alienación. se refiere a la pérdida del sentido o la razón. se basa en el mal humor, la baja relación profesional, trato despersonalizado y por último la frustración.

Teniendo en cuenta lo anterior, se utilizan los modelos teóricos de estos dos autores para desarrollar la categorización de esta investigación. Estas categorías de estos modelos fueron adaptadas para su uso, por lo cual, se usarán de la siguiente manera:

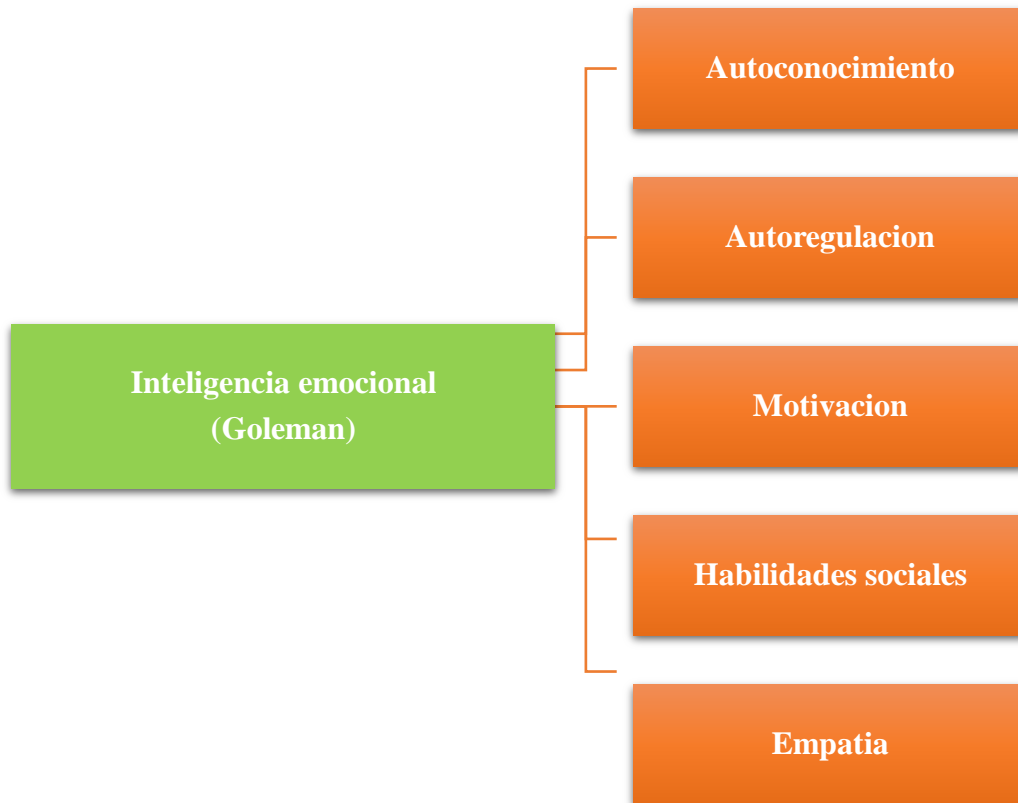


Ilustración 1. Categoría Inteligencia Emocional y sus Subcategorías de Goleman. Fuentes: Autores

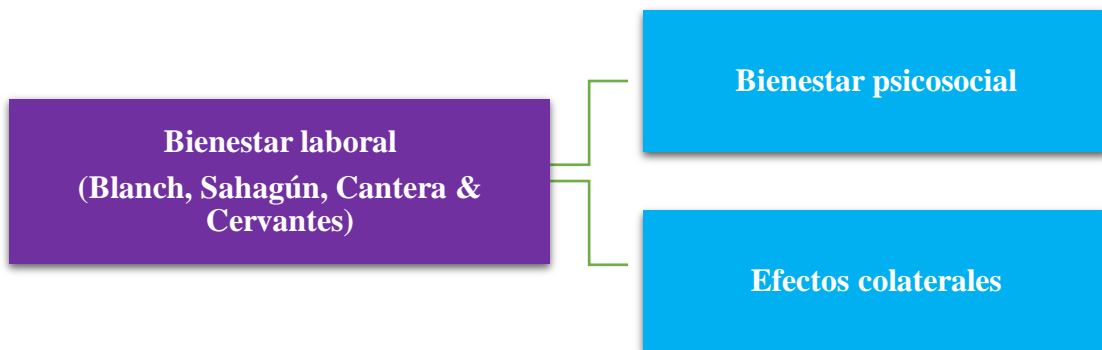


Ilustración 2. Categoría Bienestar Laboral y sus Subcategorías de Blanch y colaboradores. Fuentes: Autores

Ejecución**Presentación de datos***Tabla 2. Matriz Bibliográfica*

Código	Categoría	Título	Autor	Año	Sitio de búsqueda
Art. 001	Inteligencia Emocional Bienestar laboral	Inteligencia emocional y desempeño de los empleados. Estudio empírico en una institución financiera.	Pedro Fontes Falcao, Miguel Pina Cunha, José Días Curto y Francisco Oliveira.	2018	Scielo
Art. 002	Inteligencia Emocional Bienestar laboral	Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles.	María de la Villa Moral Jiménez y Sergio Ganzo Salamanca.	2018	Scielo
Art. 003	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	El papel mediador y moderador del agotamiento y la inteligencia emocional en la relación entre la justicia organizacional y el mal comportamiento en el trabajo.	O Shkoler y Aharon Tziner.	2017	Scielo
Art. 004	Inteligencia Emocional	Explorando la inteligencia emocional en una escuela de medicina del Caribe.	B Sa, Baboolal, Williams, S Ramsewak.	2014	Scielo
Art. 004	Inteligencia Emocional	Explorando la inteligencia emocional en una escuela de medicina del Caribe.	B Sa, Baboolal, Williams, S Ramsewak.	2014	Scielo
Art. 005	Inteligencia Emocional	Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería.	Nuria Mesa Castro.	2019	Scielo
Art. 006	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	Influencia de la inteligencia emocional		2017	Scielo

		sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo.	José Luis Duque-Ceballos, Mónica García-Solarte y Andrea Hurtado-Ayala.		
Art. 007	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	Inteligencia emocional y capital psicológico: ¿Cuál es el papel de la espiritualidad en el lugar de trabajo?	Lisete Mónico, Nathália Mellão, Luiza Nobre-Lima, Pedro Parreira y Carla Carvalho.	2016	Scielo
Art. 008	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	Comportamiento laboral contraproducente en servidores de primera línea: papel de la personalidad, la inteligencia emocional, la afectividad, el trabajo emocional y el agotamiento emocional.	Ponniiah Raman, Murali Sambasivan y Naresh Kumar.	2016	Scielo
Art. 009	Inteligencia Emocional	Caracterización de la inteligencia emocional en gerentes colombianos.	Julio César Prado, Rodrigo Arturo Zarate Torres y Geli Mercedes Pautt Torres.	2014	Scielo
Art. 010	Inteligencia Emocional	Un amigo es un tesoro: inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement docente.	Natalio Extremera, Sergio Mérida-López, Nicolás Sánchez-Álvarez, Cirenía Quintana-Orts y Lourdes Re.	2019	Scielo
Art. 011	Inteligencia Emocional	Factores que influyen en la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar.	Gonzalo Gómez-Betancourt, José Bernardo Betancourt Ramírez y María Piedad López Vergara.	2013	Scielo
Art. 012	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del cantón pelileo.	Jorge Luis Vargas Vallejo.	2016	Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
Art. 013	Inteligencia Emocional	Inteligencia emocional como determinante de la	Génesis Betzabeth Ponguillo	2018	Repositorio Digital Biblioteca Paúl

		resolución de conflictos en el ámbito laboral.	Tuquinga Erika Jazmín Bravo Ramírez.		Ponce Rivadeneria
Art. 014	Bienestar Laboral Inteligencia Emocional	La Inteligencia Emocional Y Su Impacto En El Desempeño Laboral.	Pedro Antonio García Cisneros.	2019	Revista Caribeña eumed.net
Art. 015	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	Inteligencia Emocional Y Su Influencia En La Cultura Organizacional.	Cutiva Benítez Katherine, García Rodríguez Zenaida, Laguna Ortiz Laura.	2018	Repositorio Institucional UCC
Art. 016	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	Influencia De La Inteligencia Emocional En El Mejoramiento Del Clima Organizacional Y Reducción De Indices De Ausentismo Laboral En M-Matec S.A.S	Ginna Paola Gamboa Daniel.	2018	Los Libertadores Fundación Universitaria.
Art. 017	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una Revisión de Estudios.	Andrea Camila De La Cruz Portilla.	2019	Repositorio Universidad Santiago de Cali
Art. 018	Inteligencia Emocional Bienestar Laboral	Inteligencia Emocional relacionado con el manejo del estrés laboral en profesionales de Enfermería.	Sara García Ferreira.	2019	UIB Repositori
Art. 019	Bienestar laboral	El bienestar laboral en funcionarios del sector público, análisis y propuesta de intervención. Caso trabajadores del servicio de alcantarillado de la EAB-ESP.	Sandra Esmeralda Vanegas Laverde.	2018	BDigital
Art. 020	Bienestar laboral Inteligencia Emocional	Bienestar laboral en profesionales de medicina.	Francisco Javier López Crespo.	2012	Universitat Autònoma de Barcelona
Art. 021	Bienestar laboral	Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla.	Sheyly Jubelkys López Salinas.	2013	Recursos biblio

Art. 022	Bienestar laboral	Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa cibertec.	Ivone Cucaita, Helena Álvarez, Lady Medina, Daniel González Y Lida Parra.	2013	Stadium.unad
Art. 023	Bienestar laboral	El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia una revisión documental.	Luis Vásquez Martínez.	2018	Biblioteca digital UDEA
Art. 024	Bienestar laboral Inteligencia Emocional	Factores asociados al bienestar laboral de los trabajadores en la fundación nuevos horizontes- Parque Jaime Duque.	Sandra Salgado, Andrea Vega, Diana Calderón, Laura Ruiz, Carolina Moreno y Humberto Sánchez.	2016	Unipiloto
Art. 025	Bienestar laboral Inteligencia Emocional	Evaluación de una intervención para la mejora de las competencias de regulación interpersonal del afecto y el bienestar laboral en una muestra de operadores penitenciarios del Uruguay.	David Martínez-Íñigo y Antonio Crego.	2017	Scielo
Art. 026	Bienestar laboral	Crisis económica, salud y bienestar en trabajadores con discapacidad.	Carlos-María Alcovera, Fernando Rodríguez, Yolanda Pastora, Juan José Fernández y María José Chambelb.	2017	Scielo
Art. 027	Bienestar laboral Inteligencia Emocional	Emociones positivas y bienestar laboral.	Eva Garrosa Hernández, Bernardo Moreno Jiménez, Mar Boada y Luis Manuel Blanco Donoso.	2010	Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales
Art. 028	Bienestar laboral	Nueva gestión pública en Colombia y bienestar	María Fernanda Caballero-Lozada,	2015	Scielo

		laboral del profesorado universitario.	Libia Esperanza Nieto Gómez.		
Art. 029	Bienestar laboral Inteligencia Emocional	Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad.	Pablo González Rico.	2015	Dialnet
Art. 030	Bienestar laboral Inteligencia Emocional	Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral en profesores españoles.	Francisco A. Laca Arocena, Juan Carlos Mejía Ceballos, Claudia L. Yáñez Velasco, Edwin C. Mayoral Sánchez.	2011	Scielo

Análisis de interpretación

Tabla 3. Matriz de Análisis de contenido

Cod	Categoría	Subcategoría	Unidad de análisis	Descripción	Extracto significativo.	Análisis
1	Inteligencia emocional. Bienestar laboral	Autoconocimiento Bienestar psicosocial.	Estudio.	La investigación tiene como objetivo analizar y probar la existencia de una relación directa y positiva entre el grado de autoevaluación de IE y el desempeño comercial en una institución financiera.	En su marco teórico cita:” Las personas con una IE más alta son más capaces de comprender y controlar las emociones, lo que refleja un apaciguamiento del estrés, la ansiedad y la frustración, lo que permite un mejor uso del pensamiento. En otras palabras, los vendedores con un IE más alto pueden, de una manera más asertiva, identificar y moderar sus propias emociones, percibir las emociones de los clientes, satisfacer efectivamente sus necesidades y también son más propensos a expresar emociones positivas a los clientes, generando desempeños positivos en el vendedor y, previsiblemente, en el desempeño de ventas”	Los resultados de la investigación arrojaron una relación positiva entre el nivel de autoevaluación de la inteligencia emocional de los gerentes de la empresa y sus niveles de desempeño y concluyen que la IE se asocia comúnmente con el cumplimiento de tareas vinculadas al trabajo y la IE y sus dimensiones están correlacionadas con la eficiencia del trabajo, así como con el desempeño del trabajador, en general. Dadas las consideraciones anteriores, se deduce que la investigación se relaciona significativamente con la categoría inteligencia emocional y su subcategoría Autoconocimiento, como con la categoría bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial, teniendo en cuenta que esta engloba aspectos como las Competencias donde se desprenden factores como el desempeño/eficiencia/rendimiento.
2	Inteligencia emocional Bienestar laboral	Autoconocimiento Auto regulación Motivación Empatía Habilidades sociales Bienestar psicosocial	Artículo.	Como objetivo general de este estudio se propone comprobar la relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, de modo que se procederá a evaluar ambos constructos en	En su contenido citan: En el metaanálisis emprendido por Joseph, Jin, Newman y O’Boyle en 2015 se constata la validez de la IE como factor determinante y explicativo del rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral en este “ <i>mundo laboral emocional</i> ”	El principal hallazgo de esta investigación ha sido confirmar que el ámbito de dedicación profesional tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como en la satisfacción con el trabajo.

profesionales de diferentes ámbitos (sector asistencial, servicios y manipulativos) con objeto de comprobar los perfiles diferenciales atendiendo a su ámbito de dedicación y su experiencia en el mismo.

“También se constatado que la IE constituye una herramienta eficaz en la prevención de riesgos laborales, así como en tareas de selección y formación y representa un elemento estratégico de la empresa. De hecho, las competencias emocionales no son estáticas, sino que son modificables mediante entrenamiento, y es aquí donde las teorías modernas de Inteligencia Emocional sirven de sustento a la compleja práctica organizacional”

Teniendo en cuenta lo anterior se hace evidente la relación entre la categoría Inteligencia emocional y todas sus subcategorías y categoría de Bienestar laboral, más específicamente su subcategoría de bienestar psicosocial, donde esta engloba aspectos como el Afecto donde se desprende factores como la satisfacción.

3	Inteligencia emocional	Autoconocimiento Auto regulación Motivación Empatía Habilidades sociales	Artículo	La investigación examinó los antecedentes de los malos comportamientos laborales (WMB) mediante percepciones de justicia organizacional (como predictor), agotamiento experimentado (como mediador) e inteligencia emocional (como amortiguador).	En su contenido citan: Los estudios también han descubierto la interacción entre los rasgos personales, los estresores organizacionales y los WMB. Por ejemplo, los investigadores han demostrado que la inteligencia emocional es un factor personal importante en el éxito y la productividad de las organizaciones. La regulación de las emociones ayuda a los empleados a mantener el 'afecto positivo', una perspectiva positiva que influye favorablemente en los comportamientos laborales, y a restringir el	Esta investigación planteo la hipótesis de que la IE moderaría la relación entre las percepciones de la justicia organizacional y el agotamiento. Los resultados indican que la IE modera (y disminuye) la relación entre las percepciones de la justicia organizacional y el agotamiento. Esto muestra que la IE puede mitigar el impacto de la injusticia en la creación de agotamiento. “La hipótesis final fue que la IE moderaría la relación entre el agotamiento y el WMB. Los resultados indican que la IE efectivamente
	Bienestar laboral	Efectos colaterales				

					<p>'afecto negativo'. Las personas con alta IE experimentan menos estrés en el trabajo y más control, satisfacción y compromiso con el trabajo; son menos propensos a experimentar agotamiento emocional y agotamiento y es más probable que realicen sus trabajos con éxito. En consecuencia, es menos probable que los empleados con un alto índice de IE recurran a los malos comportamientos laborales ante la injusticia o el agotamiento. Tienen las habilidades y habilidades para regular sus emociones y las herramientas para hacer frente a tales adversidades: pueden crear equilibrio mediante el autocontrol y la autorregulación.</p>	<p>modera, pero mejora, la relación entre las percepciones de agotamiento y WMB”</p> <p>Con respecto a lo anterior, se hace notable la relación entre la categoría de inteligencia emocional y la categoría de bienestar laboral, y su subcategoría de efectos colaterales, en donde hace relación a factores como el agotamiento como consecuencia.</p>
4	Inteligencia emocional	Auto regulación Autoconocimiento Empatía Habilidades Sociales Motivación	Articulo	<p>La investigación tiene como objetivo explorar la inteligencia emocional (IE) en estudiantes de medicina en una escuela de medicina del Caribe e investigar su asociación con el género, la edad, el año de estudio y el origen étnico.</p>	<p>En el presente estudio, se descubrió que los hombres tenían niveles más altos de IE que las mujeres. Aunque este resultado desafía la suposición tradicional de que, en general, las mujeres sobresalen en habilidades emocionales, otros estudios han encontrado que este es el caso. Sin embargo, no es sorprendente que la mayoría de los estudios hayan encontrado que las mujeres son más inteligentes emocionalmente. En una investigación revisaron todos los estudios de IE en medicina y descubrieron que las mujeres tenían una IE más alta que los hombres en seis de los siete estudios. Algunos</p>	<p>La investigación muestra que los estudiantes demuestran puntajes de IE de promedio bajo a alto. La edad más joven y el género masculino se asociaron con puntajes de IE más altos. Ellos expresan que este hallazgo es preocupante dado que la profesión médica requiere profesionales con mayor IE.</p> <p>Se deduce de lo anterior que la investigación se relaciona notoriamente con la categoría de inteligencia emocional y todas sus sub categorías, siendo estas: Auto regulación, Autoconocimiento, Empatía, Habilidades Sociales y</p>

				estudios han informado que el género no es un predictor significativo de la inteligencia emocional	Motivación ya que fue un estudio general de estos aspectos. Concluyendo con estos futuros profesionales podrían tener consecuencias con respecto a su vida laboral y personal, afectando su bienestar laboral, debido a su bajo nivel de inteligencia emocional.	
5	Inteligencia emocional	Autoconocimiento Auto regulación	Tesis.	La investigación tiene como objetivo analizar la relación entre estrés laboral percibido y ansiedad estado-rasgo, así como la asociación de ambas variables con la inteligencia emocional percibida en sus tres dimensiones (atención, claridad y reparación)	En su contenido expresan: Además de los factores organizacionales y sociales relacionados con el entorno laboral, como factores de riesgo psicosocial, también se encuentran los factores personales. Algunas evidencias sugieren la existencia de factores de personalidad y habilidades emocionales que influyen en los niveles globales de estrés laboral, actuando como mediadores de los efectos del estrés laboral sobre el ajuste emocional.	Los resultados de esta investigación arrojan que los aumentos en las puntuaciones de claridad emocional provocan disminuciones en las puntuaciones de ansiedad estado, rasgo y estrés laboral percibido. Aumentos en las puntuaciones de reparación emocional provocan disminuciones en las puntuaciones de ansiedad estado y rasgo. Teniendo en cuenta lo anterior, se ve relaciones significativas con la categoría de inteligencia emocional, y su subcategoría Autoconocimiento siendo esto igual a claridad emocional y la otra subcategoría Auto regulación, siendo esta lo mismo a la reparación emocional
6	Inteligencia emocional Bienestar laboral	Motivación Bienestar Psicosocial	Articulo	Esta investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales, a través de la aplicación de una encuesta a 122 estudiantes de maestría con experiencia laboral superior a	En la investigación citan: “las personas desarrollan competencias para ser receptivas y actuar sin prejuicios; aprovechando los efectos de las sinergias que obtienen de unir sus propias capacidades con las de otras personas. Igualmente, las competencias completan el motor que genera las acciones, es decir, para el desempeño efectivo se necesita de la conjunción	Este estudio bajo fundamentos teóricos y evidencia empírica ha soportado el rol que cumple la IE sobre el desarrollo de las competencias laborales de los individuos. Este estudio se encuentra en línea al afirmar que las competencias laborales dependen de las emociones como componente psicológico del individuo que es fundamental para el desarrollo de sus

				<p>tres años y que se encuentran desempeñando cargos administrativos.</p> <p>de condiciones tanto cognitivas como emocionales que permitan al individuo analizar su entorno y tomar las mejores decisiones”</p> <p>Y refieren que esta definición permite evidenciar la relación que existe entre la parte emocional del individuo y las competencias laborales, y estas últimas incluyen un componente emocional que facilita el deseo necesario para encaminar una acción.</p>	<p>habilidades en el puesto de trabajo.</p> <p>Teniendo en cuenta el objeto de estudio de esta investigación se deduce que tiene gran relación con las categorías de inteligencia emocional y su subcategoría de Motivación como también la categoría de bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial donde abarca competencias y expectativas, sabiendo que estas engloban aspectos como la competencia, optimismo, rendimiento, éxito, etc.</p>	
7	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Bienestar Laboral.</p>	<p>Habilidades sociales</p> <p>Autoconocimiento</p> <p>Autoregulación</p> <p>Bienestar psicosocial</p>	Articulo	<p>Analizar el papel de moderador o mediador de la espiritualidad en el lugar de trabajo en la relación entre la inteligencia emocional y el capital psicológico.</p>	<p>En su contenido expresan: la Espiritualidad Organizacional entiende como el sentido de comunidad en el grupo, alineamiento con los valores organizacionales, sensación de contribución a la comunidad, alegría en el trabajo y oportunidades de vida interior. Las organizaciones que fomentan la Espiritualidad Organizacional logran mayores beneficios y aumentan el compromiso de los empleados, reduciendo el ausentismo y la depresión. Se cree que la Espiritualidad Organizacional puede desempeñar un papel pertinente en la relación entre Inteligencia Emocional y Capital Psicológico.</p>	<p>En esta investigación se descubrió que la autoestima promueve un aumento en la percepción de la espiritualidad en el lugar de trabajo. Además, la capacidad de automotivarse utilizando nuestros propios sentimientos (auto estímulo) y controlar estos sentimientos en situaciones emocionales (autocontrol emocional) promueve el capital psicológico de los empleados. Este resultado está en línea con la literatura que asocia el Capital Psicológico con la inteligencia emocional, y también con el desempeño, la actitud de trabajo, el liderazgo, la satisfacción y la creatividad.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anteriormente mostrado, se concluye que la investigación tiene relación son las dos categorías principales: inteligencia emocional y sus subcategorías de habilidades sociales, autoconocimiento, y autocontrol, así como</p>

						también la categoría de bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial, sabiendo que esta engloba aspectos como las expectativas, que en este caso se refiere a la calidad de vida laboral y la identificación con la organización
8	Inteligencia emocional Bienestar laboral	Autoconocimiento Autoregulación. Efectos colaterales	Articulo	El objetivo principal de este trabajo es estudiar el efecto de la personalidad, la inteligencia emocional (IE), la afectividad, el trabajo emocional y el agotamiento emocional en el comportamiento laboral contraproducente (CLC) de los empleados de primera línea del sector público	En su contenido expresan: El CLC es el comportamiento de los empleados que va en contra de los objetivos de una organización. Todos los actos de CLC violan los intereses legítimos de una organización al dañar a los miembros de la organización y / o la organización en su conjunto. Implica un amplio espectro de comportamientos que perjudican a los empleados, clientes y / o la organización. Estos comportamientos van desde episodios severos, sistemáticos y abusivos hasta episodios más leves y ambiguos de incivilidad en el lugar de trabajo.	El hallazgo principal muestra que los rasgos de personalidad impulsan la IE de los empleados, su afectividad, su trabajo emocional, su agotamiento emocional y su CLC. La IE y la afectividad a su vez afectan el trabajo emocional, el agotamiento emocional y el CLC. Han argumentado que las tendencias positivas y negativas de los individuos están significativamente influenciadas por la forma en que pueden comprender, controlar y dirigir sus emociones. Teniendo en cuenta lo anterior, se deduce que hay relación significativa con las dos categorías principales. Inteligencia emocional y sus subcategorías de autoconocimiento y autocontrol. Como también bienestar laboral y su subcategoría de efectos colaterales sabiendo que este engloba aspectos como el agotamiento.
9	Inteligencia emocional	Autoconocimiento Autoregulación Empatía Motivación Habilidades sociales	Articulo	Esta investigación, mediante un estudio empírico de tipo cuantitativo aplicado en 557 gerentes de Colombia, establece la	En su contenido expresan: los gerentes afectan directamente el clima emocional en un negocio. Investigaciones recientes muestran que entre el 65% y el 75% de los empleados creen que el peor aspecto de su trabajo es su jefe	Los resultados muestran que los encuestados tienen una alta capacidad para evaluar y reconocer sus propias emociones, baja capacidad para evaluar y comprender las emociones de los miembros de su equipo,

				<p>caracterización de la Inteligencia Emocional (IE) en los gerentes colombianos, usando la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law. Se trata de conocer la capacidad de percibir, valorar y experimentar emociones, propias y ajenas, reflejada en el concepto de IE y su impacto en los logros personales y profesionales de los gerentes colombianos.</p>	<p>inmediato. Este hecho se relaciona más con las cualidades indeseables de sus gerentes que con la falta de cualidades deseables, los defectos de personalidad de los gerentes. Sostienen que algunas de las emociones que identifican a los gerentes fracasados son la frialdad y la arrogancia, las malas habilidades interpersonales, a menudo traicionan la confianza de los demás y les resulta difícil trabajar con ellos. En un estudio realizado en una empresa constructora, identificaron que las debilidades de la IE también correspondían a los componentes del área de habilidades interpersonales, falta de empatía, relaciones débiles y poca responsabilidad social.</p>	<p>alta capacidad para el autocontrol de sus emociones en estados de ánimo extremos y alta capacidad para dirigir sus emociones, logrando competencia.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, la investigación esta notoriamente relacionada a la categoría principal Inteligencia emocional y sus subcategorías: Autoconocimiento, Autoregulación, Empatía, Motivación, Habilidades sociales debido a que caracterizan de forma general la IE en los gerentes, observando como el alto o bajo nivel de un gerente afecta el bienestar y la relación con los trabajadores.</p>
10	Inteligencia emocional	Habilidades sociales Automotivación	Articulo	<p>Esta investigación examina las relaciones entre inteligencia emocional, apoyo social organizacional de compañeros y supervisores y engagement laboral en una muestra de 110 docentes españoles de primaria y secundaria.</p>	<p>En su contenido expresa que existen diferentes razones teóricas para justificar la influencia de un recurso personal como la IE en el engagement docente. En concreto, diversas investigaciones empíricas sugieren la importancia de los constructos de carácter afectivo debido a los vínculos de las emociones con el bienestar de los empleados y su rendimiento laboral. Dado que los recursos emocionales están positivamente asociados al desarrollo de actitudes positivas y de rendimiento laboral, es probable que estos recursos ayuden a</p>	<p>En sus resultados se evidencio relación con las correlaciones entre IE y apoyo social de compañeros y supervisores, encontraron que la IE se relacionó positiva y significativamente con los niveles de engagement docente, en línea con investigaciones previas. Los análisis de moderación mostraron que aquellos docentes con mayores niveles de engagement fueron los que informaron mayores niveles de IE y de mayor apoyo percibido de compañeros y de supervisores</p> <p>Entonces, con lo anterior se concluye que la investigación esta notablemente relacionada</p>

					favorecer la aparición de engagement en el trabajo, tanto por su faceta intrapersonal, que implica una mayor automotivación y esfuerzo por realizar su trabajo, como por su faceta interpersonal, que permite tener interacciones más efectivas con sus iguales y supervisores y, consecuentemente, ayuda a sentirse más realizado con el trabajo y mantener un desempeño docente óptimo	a la categoría de inteligencia emocional y sus subcategorías de Habilidades sociales y Automotivación.
11	Inteligencia emocional	Habilidades sociales Auto regulación	Articulo	El objetivo de esta investigación es identificar por qué varía la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar en cada uno de sus sistemas	En su contenido expresan: Los hallazgos indican que la inteligencia emocional de una persona se puede ver afectada por múltiples factores como: comunicación, situación marital, experiencias emocionales, expresividad, cultura, relaciones con familia política, apoyo a miembros de la familia, capacidad de relacionamiento, de conciliación, iniciativa, planeación de propiedad y formación de propietarios, confianza y presencia de externos en la empresa, empoderamiento, educación y formación directiva. Estos factores pueden afectar uno o varios subsistemas y a un individuo o al grupo con que interactúa.	“La dinámica en los subsistemas: familia, empresa y propiedad genera situaciones en donde el control de las emociones puede llegar a convertirse en un punto álgido que afecta la unidad y armonía familiar, dando espacio a conflictos entre sus miembros” Teniendo en cuenta lo anterior, la investigación se relaciona en cuanto a su contenido con la categoría de inteligencia emocional, y sus subcategorías habilidades sociales y Autoregulación, sabiendo que estudia la variación de la inteligencia emocional en los miembros de la familia y como esta afecta causando conflictos.
12	Inteligencia emocional.	Autoconocimiento Autoregulación Empatía Motivación Habilidades sociales	Tesis	Esta investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la inteligencia	El Clima Organizacional se define como un conjunto de percepciones personales utilizadas para describir a una organización y	Entre sus resultado se destacan que: a nivel general, se pudo reflexionar que la inteligencia emocional influye en el clima

Bienestar Laboral.	Bienestar psicosocial	emocional en el clima laboral del Municipio de Pelileo.	distinguir la de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento organizacional y en la satisfacción del personal de la organización.	laboral del Municipio del Pelileo, puesto que gran parte de los trabajadores afirman que en algunas ocasiones pierden el control, desencadenando conflictos en el trabajo, deficientes relaciones interpersonales y un ambiente de trabajo negativo, así mismo la inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral; por esta razón, si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado.
--------------------	-----------------------	---	---	---

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se deduce que la investigación tiene relación con las dos categorías. Inteligencia emocional y todas sus subcategorías; Autoconocimiento; Autoregulación, Empatía, Motivación y Habilidades sociales y la otra categoría de Bienestar Laboral y su sub categoría de bienestar psicosocial, ya que la baja inteligencia emocional, afecta al clima organizacional, dando como consecuencia bajo nivel de bienestar.

13	Inteligencia emocional	Habilidades sociales.	Trabajo de grado	Esta investigación permite conocer las actividades, objetos y los procedimientos estratégicos que se deben tener en cuenta para poder llevar un buen manejo en la resolución de los conflictos y sobre todo incluyendo en esta	En su contenido citan: la actitud positiva, el reconocer los propios sentimientos y emociones, la expresividad verbal de los sentimientos, el manejar los sentimientos y emociones equilibradamente, la automotivación, la autoestima, el saber dar y recibir, el tener valores positivos, la seguridad	“En el ámbito laboral una organización emocionalmente inteligente será aquella que tenga las capacidades y las competencias necesarias para adaptarse óptimamente a las exigencias internas y a las de su entorno, además facilitará la resolución de problemas. Por tal motivo vale destacar la importancia de promover
----	------------------------	-----------------------	------------------	--	---	--

				<p>problemática la inteligencia emocional como una vía eficaz para la armonía y la convivencia laboral</p>	<p>para afrontar frustraciones o problemas y la capacidad para complementar los polos opuestos de las emociones son características esenciales de las personas a quienes se las considera como emocionalmente inteligentes, ya que por medio de todas estas características pueden buscar soluciones rápidas y efectivas en momentos de inestabilidad.</p>	<p>ambientes de calidad a los empleados por medio de estrategias específicas para el desarrollo del manejo de conflictos existentes en el área de trabajo”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la investigación tiene relación con la categoría de inteligencia emocional, más específicamente a su subcategoría de habilidades sociales, sabiendo que esta incluye aspectos como la resolución de conflictos, siendo esto objeto de estudio de la investigación</p>
14	<p>Bienestar laboral</p> <p>inteligencia emocional</p>	<p>Bienestar psicosocial</p> <p>Motivación</p> <p>Habilidades sociales</p>	Articulo	<p>El presente artículo hace referencia a la inteligencia emocional y la interacción que existe con el desempeño laboral. La finalidad de la presente investigación es proporcionar una herramienta documental que permita identificar las diferentes habilidades emocionales, la forma en que impactan dentro de la empresa y los aspectos necesarios para mejorar la inteligencia emocional, así como el bienestar emocional para alcanzar la felicidad.</p>	<p>En su contenido cita: El resultado del estudio de USAF mediante una prueba t, muestra una diferencia significativa entre los miembros del USAF con un alto coeficiente de IE y alto desempeño en su trabajo comparado contra aquellos con bajo coeficiente IE y bajo desempeño.</p> <p>Este estudio sugiere que los soldados de alto desempeño tienen más IE que los menos exitosos y viceversa</p>	<p>“Ahora se cuenta con suficiente evidencia de que, entre mayor sea el bienestar emocional de los trabajadores, los resultados son mejores tanto en productividad como en compromiso y reducción de la rotación de personal, dicho bienestar se logra mejorando los niveles de estrés, para lo que hace falta tener el talento para liderar con suficiente inteligencia emocional”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, el contenido de esta investigación tiene relación con las categorías de: inteligencia emocional, y sus subcategorías de motivación y habilidades sociales. Y la categoría de bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial sabiendo que esta engloba aspectos como las expectativas donde se habla del rendimiento/desempeño/ eficiencia. Ya que en sus resultados y contenido</p>

						arrojan relación entre la IE y el desempeño laboral. Entre mas IE mejor el desempeño.
15	Inteligencia emocional Bienestar laboral	Auto regulación Motivación Habilidades sociales. Bienestar psicosocial	Trabajo de grado	Esta investigación contempla revisión bibliográfica de algunos hallazgos e investigaciones en Colombia sobre la importancia de la inteligencia emocional y su relación o influencia con la cultura organizacional haciendo énfasis en los cargos administrativos de las organizaciones.	En su contenido citan: Es por esta razón la importancia de la inteligencia emocional en los cargos administrativos de las organizaciones, reside en la generación de un ambiente laboral lo suficientemente agradable para despertar emociones y sentimientos positivos en los colaboradores de cargos operativos, de tal manera que se les permita relacionarse y vincularse de manera efectiva con sus compañeros, mantener una expectativa y apertura frente a los cambios para el desarrollo organizacional, ejercer un rol participativo en las decisiones, de modo que se facilite el cumplimiento de las reglas implementadas a nivel convivencial como en las reglas de seguridad y salud en el trabajo, con lo cual se minimiza además, el riesgo de incapacidades laborales y/o enfermedades profesionales.	“Cuando la inteligencia emocional está dirigida de manera eficaz hacia el mejoramiento de las capacidades de una persona dentro de la organización; las personas a cargo deben tener la capacidad de generar en sus colaboradores el desarrollo de estas habilidades; puesto que, es él quien las aprovechará al máximo dentro de la organización” Teniendo en cuenta toda la información anterior, se deduce que la investigación tiene relación con las dos categorías: Inteligencia emocional y sus subcategorías de Auto regulación, motivación y habilidades sociales. Y bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial. Ya que la alta inteligencia emocional afectaría positivamente en el medio cultura de las organizaciones.
16	inteligencia emocional Bienestar laboral	Motivación Autoregulación Empatía Habilidades sociales Autoconocimiento Bienestar psicosocial	Trabajo de grado	Esta investigación tiene como objetivo: Describir la influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y la reducción de los índices de ausentismo laboral en M-MATEC S.A.S.	En su contenido citan: la IE es de gran importancia para nuestra conducta y la relación que podamos entablar con los demás, de igual manera, logra una organización emocionalmente inteligente en la que los empleados puedan crear un sistema en el que se empleen técnicas y herramientas óptimas	Esta investigación: “demuestra que la inteligencia emocional permite mejorar la forma de relación de los colaboradores con la empresa, sus compañeros y entorno laboral permitiendo una óptima identificación de estos con la cultura organizacional establecida haciéndola participe de sus actividades diarias y el

					para el desarrollo de sus labores.	<p>cumplimiento de los objetivos corporativos”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se hace evidente la relación entre las dos categorías principales: inteligencia emocional y todas sus subcategorías y bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial, ya que esta aborda temáticas como las expectativas, donde engloba elementos como la motivación y la identificación con la organización. Sabiendo que la investigación abordó la inteligencia emocional en general de la organización y como esta afecta la cultura organización, reduciendo también el ausentismo.</p>
17	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Bienestar laboral</p>	<p>Autoconocimiento</p> <p>Auto regulación</p> <p>Empatía</p> <p>Habilidades sociales</p> <p>Motivación</p> <p>Bienestar psicosocial</p>	Monografía	<p>Esta investigación es una revisión documental, y tiene como propósito determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral en la organización.</p>	<p>En su contenido citan: “el buen manejo de las relaciones interpersonales toma cada vez mayor importancia en las organizaciones, sin dejar de lado el intelecto. Es por eso que el entablar relaciones positivas genera un clima de confianza para el trabajo en equipo y se desarrollan competencias y habilidades que les permitan adaptarse a los intereses y objetivos organizacionales, lo que contribuye significativamente al desarrollo empresarial, y por su puesto al desarrollo personal de los colaboradores”</p>	<p>Entre sus resultados se logró inferir que “en realidad la inteligencia emocional tiene gran incidencia sobre la satisfacción laboral, puesto que la inteligencia emocional al ser la capacidad de comprender los propios sentimientos, los sentimientos de los demás contribuye a percibir y por supuesto mantener una actitud positiva frente al trabajo y todo lo que se relacione a este como las relaciones interpersonales”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia relación con las dos categorías: inteligencia emocional y todas sus subcategorías al ser un estudio general sobre cómo afecta esta. Y la categoría de bienestar laboral, y su subcategoría de bienestar psicosocial, ya que aborda aspectos</p>

						como los afectos donde engloba elementos como la satisfacción
18	Inteligencia emocional Bienestar laboral	Auto regulación Efectos colaterales	Trabajo de grado	Esta investigación tiene como objetivo general es analizar la relación entre la inteligencia emocional y su repercusión positiva con el estrés y/o burnout en los profesionales de enfermería.	En su contenido expresan: “Existen factores que pueden afectar de forma positiva o negativa con relación al estrés, lo que hace que unos profesionales sean más vulnerables que otros. Estos factores son los factores psicológicos, donde se incluye la propia personalidad de cada uno, bien sea una personalidad resistente o débil; factores sociodemográficos, donde se incluyen la edad, apoyo sociofamiliar e historia laboral; factores organizacionales y ambientales que son las circunstancias que se generan en la empresa, así como los turnos, estructura de los servicios, sistema de recompensa y estrategias de motivación de desarrollo profesional”	“La inteligencia emocional es considerada como una habilidad individual y factor protector ante el estrés laboral y el síndrome de burnout. Además, centrando atención en las dimensiones de la inteligencia emocional, a medida que estas habilidades individuales aumentan mayor es la capacidad de afrontamiento al estrés, lo que permite considerar de gran necesidad el fomento y adquisición en aquellos profesionales que carecen de esta aptitud” Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia relación con las dos categorías principales: inteligencia emocional y su subcategoría de Autoregulación debido a que se estudia el estrés y/o burnout como consecuencia de una baja regulación emocional. Como también la categoría de bienestar laboral y su subcategoría de efectos colaterales, donde se abordan aspectos como el agotamiento
19	Bienestar laboral	Bienestar psicosocial Efectos colaterales	Tesis	La investigación se desarrolló mediante el análisis del bienestar laboral y su relación con otros factores que influyen en la calidad de vida de los funcionarios que laboran en el servicio de	En su contenido expresan: El bienestar laboral se relaciona con distintos elementos, que pueden repercutir de manera positiva o negativa en el bienestar de las personas, algunos de los más destacados son el liderazgo, la cultura y la salud, aspectos que tienen influencia en la calidad de vida laboral y	En sus resultados mencionan: “Aun cuando el bienestar laboral del personal de alcantarillado se percibe como adecuado y las variables analizadas denotan un buen comportamiento en general, existen otros indicios que evidencian un sesgo que contrastan el escenario encontrado, como el análisis del

				alcantarillado de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá	el desarrollo de los individuos en las organizaciones, lo cual indica que su gestión y control son importantes en el diseño de propuestas que afecten a los trabajadores.	ausentismo laboral, los resultados de los estudios de clima organizacional, cultura y riesgo psicosocial, que dan evidencia de aspectos contrarios, por lo que se creería que el sentido de pertenencia y de afiliación de los trabajadores a la empresa es alto, originado tal vez en los beneficios recibidos”
						De acuerdo a lo anterior, se hace evidencia de la relación con la categoría: Bienestar laboral y sus subcategorías de Bienestar psicosocial y efectos colaterales, teniendo en cuenta que es un estudio de la percepción que tienen los funcionarios de acuerdo a su bienestar en la empresa y como diferentes aspectos influyen en ella.
20	Bienestar laboral Inteligencia emocional	Bienestar psicosocial Efectos colaterales Auto regulación	Tesis	En esta investigación permitieron identificar puntos fuertes del sistema sanitario y también aspectos de las condiciones del trabajo médico que encierran factores de riesgo psicosocial que exigen un urgente análisis y seguimiento desde un observatorio permanente de la calidad de vida laboral en los centros de salud y al tiempo la adopción de medidas preventivas con	En su contenido citan: “En el contexto organizacional de la profesión médica, diversos estudios han profundizado sobre los principales factores psicosociales que afectan al bienestar laboral, como, la actitud hacia el cambio y sus implicaciones en la profesión médica, el trabajo emocional; la angustia y ansiedad laboral; la sobrecarga de trabajo y el papel de las expectativas; la autonomía en la toma de decisiones; la alta carga de trabajo emocional, el ambiente estresante y la importancia de la formación en grupo como herramienta de combate al estrés”	“Los resultados de la prueba de regresión de bienestar psicosocial y efectos colaterales sobre adaptación persona-organización, confirman parcialmente la hipótesis de que los profesionales de la medicina que mejor se adapten a la organización (alta puntuación en la escala de adaptación persona-organización) percibirán menos efectos colaterales en la salud y puntuarán mejor en bienestar laboral general. Se corroboró la relación entre adaptación persona-organización y bienestar psicosocial” Teniendo en cuenta lo anterior se hace evidente la relación con las categorías

respecto a los principales factores de riesgo detectados - la alta sobrecarga de trabajo, la presión del tiempo y en el progresivo aumento de la dificultad de acceso a los recursos sociales-; ya que suponen una seria amenaza no solamente para la salud ocupacional del personal médico, sino también para la salud de la misma organización en la que trabajan, para la del sistema en el que esta organización se inscribe y, en último término, para el servicio que prestan a las personas y a la comunidad.

principales: Bienestar laboral y sus subcategorías de bienestar psicosocial y efectos colaterales. E Inteligencia emocional y su subcategoría de Auto regulación ya que en el contenido de la investigación expresan sobre como la actitud hacia el cambio/adaptación y el trabajo emocional combaten el estrés dando como resultado mejores índices de bienestar laboral.

21	Bienestar laboral	Bienestar psicosocial Efectos colaterales.	Tesis	Esta investigación tiene como objetivo conocer si existe bienestar laboral de los trabajadores de una empresa portuaria ubicada en el puerto quetzal, la cual se dedica a la carga con granel sólido, porta contenedores, tanque, gasero, barcaza, busque de cargas, etc.	En su contenido expresan: “Desde hace varias décadas se ha concebido el bienestar laboral como una alternativa que integran lo teórico y lo psicosocial; es por ello que el bienestar responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos que ocurren dentro de la propia organización. El concepto de bienestar laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen	“Se concluyó que los colaboradores de la empresa portuaria poseen un alto nivel de bienestar laboral, ya que se identifican con una buena calidad de vida dentro de la organización” Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia la relación con la categoría de bienestar laboral y sus dos categorías: bienestar psicosocial y efectos colaterales debido a que es un estudio general de este aspecto, evidenciando su importancia para mejorar la calidad de vida de colaboradores.
----	-------------------	---	-------	---	---	---

					condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización”	
22	Bienestar laboral	Bienestar psicosocial Efectos colaterales	Tesis	Este proyecto de investigación se centra en el estudio del impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa de Cibertec.	En su contenido expresan: “Es así como hoy en día el trabajador busca que su trabajo satisfaga sus necesidades básicas como lo son subsistir y la protección en salud, educación, etc., esto hace que además de que el empleado es motivado por los beneficios que el empleador le retribuye por sus labores él se sienta motivado a dar lo mejor de sí mismos en conocimientos, ideas, iniciativa, esfuerzo es por eso que las organizaciones deben interesarse diariamente por motivar a sus servidores pues el recurso humano es el corazón de cualquier empresa”	“El personal administrativo es vital para la empresa y el buen desarrollo de su misión, es por esto que cada vez es más importante prestar atención a los niveles en que se encuentra el bienestar laboral en cualquier empresa” Teniendo en cuenta lo anterior se concluye que la investigación se relaciona con la categoría de bienestar laboral y sus dos subcategorías; bienestar psicosocial y efectos colaterales, ya que se estudia el bienestar laboral general en la empresa, y concluyen expresando la importancia de invertir en bienestar laboral repercutiendo en un mejor rendimiento, satisfacción, desempeño, sentido de pertenencia, etc.
23	Bienestar laboral	Bienestar psicosocial	Tesis	En este informe se muestra la evolución de los conceptos de bienestar laboral y ventaja competitiva con el fin de establecer como el primero puede derivar en el segundo dentro del contexto organizacional de Colombia.	En su contenido expresan: la ventaja competitiva se ha entendido como el conjunto de características que le permite a las organizaciones ubicarse en una posición de ventaja frente a sus pares en el mercado. En el contexto laboral colombiano donde los trabajadores se enfrentan a la precariedad en la contratación y remuneración, el bienestar se convierte en una fuente mejoramiento	“El bienestar laboral en una organización puede apuntar a convertirse en una ventaja competitiva enfocando su accionar a los resultados a largo plazo. Los beneficios no económicos se traducen en efectividad de la compañía a través de mejoramiento de los tiempos de gestión de los procesos, evitando retrasos en los mismos y aumentando la productividad individual de los colaboradores”

					de sus condiciones y a largo plazo en una ventaja competitiva económica y no económica que se ve reflejada en el producto o servicio que la organización ofrece.	Teniendo en cuenta lo anterior, se puede relacionar esto con la categoría de bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial, ya que en esta investigación demuestran la importancia que podría significar para las empresas mantener un nivel alto de bienestar laboral como ventaja competitiva.
24	Bienestar laboral Inteligencia emocional	Bienestar psicosocial Motivación Autoconocimiento	Tesis	El objetivo de esta investigación es conocer la situación actual que se presenta en el bienestar laboral de la Fundación Nuevos Horizontes – Parque Jaime Duque, a través del análisis cualitativo realizado a las entrevistas a profundidad, método de recolección utilizado que permitió la conceptualización de la información y la identificación de aquellos factores que se asocian al bienestar de la Organización en estudio.	En su contenido expresan: El bienestar laboral genera un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influyendo en la satisfacción y la competitividad, relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse, su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización. El trabajador se identifica con su empresa al verse reflejado en ella, enriqueciendo así su sentimiento de autoestima y autovaloración, pero si no dispone de márgenes de libertad para el desarrollo de su trabajo, no ejerce su autoridad personal al respecto y se limita a cumplir órdenes o a realizar las tareas que otros crearon, su capacidad de trabajo se le vuelve ajena y extraña.	“Los expertos recomiendan que se promueva una mayor comunicación, una mayor participación de los empleados y el reconocimiento de las emociones que pululan en el lugar de trabajo para ayudar a los empleados a reducir o eliminar sus síntomas y mejorar el ambiente de trabajo” Según lo anterior la investigación se relaciona con las dos categorías principales: bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial. Como también la categoría de inteligencia emocional y sus subcategorías de autoconocimiento y motivación, debido a que es un estudio de la percepción del bienestar laboral que tienen los trabajadores con respecto a la empresa donde laboran. Así como también en su contenido expresan la importancia de reconcomiendo emocional como factor protector del bienestar laboral
25	Bienestar laboral inteligencia emocional	Bienestar psicosocial Auto regulación	Articulo	Esta investigación, Mediante un diseño cuasiexperimental	En su contenido citan: una de las principales demandas del rol laboral de los	“Los resultados del estudio apoyan la conveniencia de implementar estrategias formativas para mejorar

				<p>se evalúa la eficacia de la formación en estrategias controladas para la regulación interpersonal (ECRI) para mejorar el bienestar en operadores de prisiones.</p>	<p>operadores de prisiones tiene que ver con la supervisión y control del comportamiento de los reclusos. Debido a que las emociones ejercen un control importante sobre la conducta para realizar esta tarea los operadores pueden tratar de influir de forma consciente sobre las emociones de los reclusos, con la intención de promover la regulación de sus comportamientos en la dirección deseada.</p>	<p>la salud ocupacional de los operarios de prisiones, a través de la mejora de sus competencias emocionales.</p> <p>El bienestar psicológico de los participantes, tras la formación, fue significativamente mejor que el de los integrantes del grupo control”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se relacionan las categorías: inteligencia emocional y su subcategoría de Autoregulación debido a que la regulación emocional se presenta como un factor importante para lograr, según la segunda categoría, bienestar laboral en los operarios, más específicamente, su subcategoría bienestar psicosocial.</p>
26	Bienestar laboral	Bienestar psicosocial Efectos colaterales	Articulo	<p>Este estudio tiene como objetivo analizar las consecuencias del deterioro de las condiciones de trabajo como resultado de la crisis o recesión económica sobre la salud, el bienestar, la percepción y las actitudes laborales en trabajadores con discapacidad.</p>	<p>En su contenido expresan: si bien la satisfacción con la vida depende de más factores, el ámbito laboral es uno de los que más contribuye al bienestar y la salud de las personas, ya que el trabajo proporciona los ingresos necesarios para la vida independiente o el logro de un estatus socioeconómico que permita el acceso a otros recursos (préstamos bancarios, prestaciones y seguros sanitarios, etc.)</p>	<p>“El deterioro se refleja en la salud y el bienestar, puesto que tanto el estrés percibido como dos de las dimensiones del burnout se acentúan en 2014 con respecto a 2013 y la satisfacción con la vida también es inferior en 2014 respecto al año anterior. Estos datos coinciden con los obtenidos en otros estudios al señalar que el mayor nivel de estrés psicosocial se relaciona positivamente con el incremento de problemas de salud mental y física, lo que a su vez aumenta la discapacidad asociada ahora a las consecuencias de estos problemas”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se hace notoria la relación con la</p>

						<p>categoría de bienestar laboral y sus subcategorías de bienestar psicosocial y bienestar laboral, ya que los aspectos estudiados inciden, negativamente en el bienestar de las personas con discapacidad dando como consecuencia estrés y/o burnout, siendo eso ultimo relacionado a la subcategoría de efectos colaterales.</p>
27	<p>Bienestar laboral inteligencia emocional</p>	<p>Bienestar psicosocial Motivación Habilidades sociales Empatía. Autoregulación, Autoconocimiento.</p>	<p>Articulo</p>	<p>Los autores de este artículo demuestran que las emociones positivas proporcionan resultados favorables en el trabajo a través de un proceso que conlleva, al menos, tres elementos: 1) las emociones positivas tienen efectos deseables con respecto a la actividad en la tarea, la persistencia y el funcionamiento cognitivo; 2) las personas con emociones positivas se benefician más de las acciones de los otros al verse influidos por ellos y 3) se producen más conductas altruistas y de cooperación con los otros. Todo ello derivaría en unos resultados favorables en el lugar del trabajo</p>	<p>En su contenido citan: las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado. Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, creatividad y rendimiento en la tarea del empleado. Además, los profesionales se benefician de sus emociones ya que éstas influirán de manera importante en la organización y en las relaciones interpersonales. Equivalentemente, es importante que el profesional sea sensible a las emociones de los clientes/usuarios y compañeros.</p>	<p>“Los trabajadores con un desempeño laboral sobresaliente, no sólo demuestran un talento singular como, por ejemplo, la iniciativa y creatividad, sino que también presentan habilidades como la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se hace notoria la relación con las dos categorías principales: Inteligencia emocional y todas sus subcategorías debido a que estudia las emociones. Y por último bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial. Ya que mencionan que las emociones, sean positivas o negativas influyen de la misma manera en el bienestar laboral.</p>
28	<p>Bienestar laboral</p>	<p>Bienestar psicosocial Efectos colaterales</p>	<p>Articulo</p>	<p>Esta investigación tiene como objetivo la relación entre las</p>	<p>En su contenido citan: “Las condiciones laborales que se derivan del modelo de la NGP y</p>	<p>“los profundos cambios contemporáneos en las condiciones de empleo están</p>

condiciones de trabajo en el escenario de la NGP (nueva gestión pública) en el profesorado colombiano con el bienestar laboral que afectan la salud física, psicológica y laboral de los docentes universitarios se convierten en una problemática fundamental a ser abordada desde la psicología social y la salud mental; de esta forma se reconoce que el trabajo considerado actualmente como eje central de la vida de las personas merece una revisión teórica y práctica desde la acción social, para trabajar la prevención de riesgos profesionales y los factores psicosociales del trabajo y la promoción del bienestar laboral y de un trabajo digno, que permitan el crecimiento personal y profesional de las personas”

modificando la experiencia laboral y probablemente reestructurando semánticamente el significado del trabajo; el escenario laboral está en transición, pasando del Fordismo Keynesiano al capitalismo flexible, donde hay una alta desregulación del mercado de trabajo, generando así dos situaciones de precarización laboral que afectan la cantidad de trabajo ofertado (desempleo, exclusión-inclusión) y la calidad del empleo disponible (inestabilización, intensificación, precarización en el sub-empleo)”

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se hace relación con la categoría principal: bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial sabiendo que esta engloba aspectos como los Afectos y aquí se habla de insatisfacción, malestar, intranquilidad. Por otro lado, también se relación con su otra categoría de efectos colaterales, debido a las consecuencias que se pueden presentar en los profesionales debido a la NGP.

29	Bienestar laboral Inteligencia emocional	Bienestar psicosocial Efectos colaterales. Motivación. Habilidades sociales Auto regulación	Tesis	Esta investigación surge del interés y de la necesidad de estudiar el bienestar de los trabajadores de universidad, puesto que es un colectivo profesional no lo suficientemente	Hay autores que consideran que las personas con un alto nivel de inteligencia emocional son más propensas a tener mayor bienestar y mejores capacidades de afrontamiento y solución de problemas, puesto que son capaces de procesar y asimilar la información	“Con este estudio se ha conseguido verificar que la inteligencia emocional podrá ayudar al PAS (personal de administración y servicios) de la Universidad de Extremadura a no desarrollar burnout y, además, su labor podría ser más destacada y
----	---	---	-------	--	--	--

				<p>estudiado en materia de bienestar. Y, además, analizar e intentar comprender de qué manera puede llegar a influir el bienestar en el trabajo sobre el bienestar fuera del contexto laboral.</p>	<p>emocional de los acontecimientos del día a día. Además, las personas con unas adecuadas habilidades emocionales tendrán mayores niveles de salud física y mental</p>	<p>productiva puesto que, aunque no estuvieran satisfechos con su trabajo, la aparición de burnout sería menos probable con elevada inteligencia emocional”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia una relación significativa con las dos categorías principales: bienestar laboral y sus subcategorías de bienestar psicosocial y efectos colaterales, como también la categoría de inteligencia emocional y sus subcategorías: motivación, habilidades sociales y Autoregulación. Ya que la investigación en su contenido refiere a la inteligencia emocional como factor relevante para los bajos índices de burnout, favoreciendo en el bienestar laboral de los trabajadores</p>
30	<p>Bienestar laboral</p> <p>Inteligencia emocional</p>	<p>Bienestar psicosocial</p> <p>Motivación</p>	Articulo.	<p>La investigación es un estudio empírico intercultural parte de los presupuestos de la psicología del bienestar subjetivo aplicados al ámbito laboral. Con un propósito general comparativo, se estudia, en primer lugar, la relación e influencia de factores de afectividad, personalidad y sociodemográficos en el bienestar laboral de profesores no universitarios de España y México,</p>	<p>En sus resultados expresan: “En la búsqueda de los factores personales que afectan la satisfacción laboral de profesores, se halló que la «afectividad» (positiva y negativa) tiene un fuerte grado de predicción de la satisfacción laboral docente y se muestra consistente a través de ambas culturas. Es decir, el tener un estado de ánimo positivo (actitud optimista) incrementa la valoración de la satisfacción laboral. Por el contrario, un estado de ánimo negativo (actitud pesimista) predice una percepción baja del nivel de satisfacción laboral.</p>	<p>“Los resultados obtenidos indican la existencia de diferencias personales significativas en la percepción del bienestar laboral entre las dos culturas”</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior se hace notoria la relación con las categorías principales: bienestar laboral y su subcategoría de bienestar psicosocial debido a que la investigación tiene como objeto de estudio la satisfacción laboral. Y por otro lado, con la categoría de inteligencia emocional, ya que se comprueba la influencia de las emociones positivas en la satisfacción</p>

y posteriormente,
se identifica el
conjunto de
factores que
predicen mejor la
satisfacción
laboral intrínseca.

Discusión crítica

Con base en la relación del análisis y extractos significativos en la matriz de contenido, se dispone en este apartado a cumplir con el segundo objetivo específico de la investigación, el cual es describir la relación de la inteligencia emocional y el bienestar laboral según los datos recopilados de las unidades de análisis revisadas. Por ende, se da una breve relación de la información recolectada y expuesta de las cuales son participes diferentes autores. El desarrollo de esta investigación se centra en investigaciones Nacionales e internacionales de los cuales se extrajo aportes relevantes como conceptos, resultados de sus investigaciones y extractos significativos los cuales se usaron para en el tema en el que se centró esta investigación: “inteligencia emocional y su relación con el bienestar laboral: una revisión documental” donde como categorías principales están la inteligencia emocional y el bienestar laboral; y como subcategorías el Autoconocimiento, la Autorregulación, la Motivación, la Empatía, las Habilidades sociales, el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

Categoría Inteligencia emocional

Según Muñoz, (2019) define la inteligencia emocional como “la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos” siendo la inteligencia emocional uno de los pilares debido a la importancia que conlleva en la sociedad, en esta se conocen diferentes modelos en los cuales se encargan de conocer diferentes puntos de gran relevancia y de los que está construida la inteligencia emocional. De igual forma Goleman citado en Guevara (2011), habla sobre el modelo propuesto por Goleman de las competencias emocionales, en las cuales comprenden diferentes competencias que pueden facilitarle a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás, en este modelo se formula la inteligencia emocional en términos teóricos del desarrollo y en la cual propone una teoría de desempeño en la que se puede aplicar de manera directa el ámbito laboral en las organizaciones lo cual esto tiene relación con lo citado por Mesa, 2015 que refiere que en el modelo de Goleman se presenta una combinación de habilidades basadas en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos cognitivos y no cognitivos lo que lo diferencia de los demás modelos es que su teoría de

rendimiento va dirigida mayormente al ámbito empresarial y se centra en el pronóstico de la excelencia laboral.

Por lo cual, esta perspectiva es considerada como una teoría mixta, basada principalmente en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* habla de diferentes habilidades de las cuales se les dará conocimiento a algunas de ellas.

Se dará un análisis general de los presentes estudios enfocados en la de inteligencia emocional en los que se da una relación más extensa entre cada una de las subcategorías las cuales hacen parte el autoconocimiento, autorregulación, la empatía, las habilidades sociales y la motivación. En el estudio de B Sa, Baboolal, Williams, S Ramsewak (2014), se encontró que la edad y el género tanto masculino como femenino pueden asociarse a altos niveles de inteligencia emocional, se expresa que este hallazgo es preocupante dado que algunas profesiones requieren un nivel de IE mucho más alto, dado que algunos trabajos requieren una inteligencia emocional más alta que otros, algunos estudios han informado que el género no es un predictor significativo de la inteligencia emocional en futuros profesionales aunque al igual podrían ser consecuentes con respecto a su vida tanto laboral como personal, afectando su bienestar laboral, debido a un nivel bajo de inteligencia que funciona como factor de riesgo psicosociales y personales ya que este es de vital importancia para un bienestar emocional equilibrado, lo que se da relación con lo citado por (Giménez, Rivera y Gaibao, 2019) en que las condiciones de bienestar laboral de los trabajadores de una empresa, se abordan con el fin de conocer sus características de vida las que, de alguna manera, pueden afectar su productividad, poner en riesgo sus condiciones psicosociales y el logro de la estrategia del negocio por lo cual es importante mencionar que la claridad emocional puede provocar una baja ansiedad y estrés laboral percibido como lo menciona (Mesa Castro,2019).

Según Prado, Zarate Torres y Torres (2015) en uno de sus estudios trata de dar conocer la capacidad de percibir, valorar y experimentar emociones, propias y ajenas por lo que se le relación a lo mencionado por (Berrocal & Pacheco, 2005) que refiere que se le da importancia a la regulación emocional ya que esta incluiría en la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e

intensificando las positivas lo cual reflejada en el concepto de IE y su impacto en los logros personales y profesionales de los gerentes colombianos ya que es esencial que IE venga desde los puestos más altos y se vaya esparciendo en cada área de trabajo por lo que se obtuvieron resultados satisfactorios de dicho estudio se concluye una alta capacidad para evaluar y reconocer sus propias emociones, una baja capacidad para evaluar y comprender las emociones de los miembros de un equipo y alta capacidad para el autocontrol de sus emociones en estados de ánimo extremos y alta capacidad para dirigir sus emociones, logrando competencia destacando la inteligencia emocional y sus subcategorías de autoconocimiento, autorregulación, empatía, motivación y habilidades sociales debido a que caracterizan de forma general la IE, observando como el alto o bajo nivel de una persona que está al mando afecta el bienestar y la relación con los trabajadores, de la misma manera una investigación empírica citada en (Extremera , López, Sánchez-Álvarez, Quintana-Orts y Lourdes Re, 2019) sugieren la importancia de un carácter afectivo y vínculos de las emociones con el bienestar de los empleados y su rendimiento laboral ya que a través de esto se da relevancia al bienestar laboral de un empleado partiendo desde el manejo y vinculaciones emocionales que se hacen, dado que las emociones positivas y significativas asocia al desarrollo de actitudes positivas en el rendimiento laboral, por lo que se da relación a lo dicho por (Petrides y Furnham, 2006 ; Singh y Woods, 2008) que las personas que tienen una inteligencia emocional alta suelen experimentar menos estrés en el trabajo y más control, satisfacción y compromiso en el trabajo, algunos hallazgos indican que la inteligencia emocional de una persona se puede ver afectada por múltiples factores que pueden venir desde la comunicación, situación marital, experiencias emocionales, expresividad, cultura, relaciones con familia política, apoyo a miembros de la familia por lo que cabe mencionar que en una dinámica familiar como empresa puede generar situaciones en donde el control de las emociones puede llegar a convertirse en punto débil ya que al relacionar el trabajo con la vida personal puede generar más diferencias de las que posiblemente ya existan en el ámbito familiar fuera y dentro del hogar (Gómez-Betancourt, Bernardo Betancourt Ramírez y Piedad López Vergara,2013).

Otro de los estudios hechos citado en Ponguillo, Tuquinga y Bravo Ramírez (2018) permite abordar y conocer las actividades y estrategias que pueden llegar a ser de gran relevancia para poder llevar un buen manejo en la resolución de los conflictos dando relación con una de las subcategorías del modelo propuesto por Goleman en que determinan las habilidades sociales como una fuente de Liderazgo, comunicación, asertividad, habilidades de equipo, resoluciones

de conflictos, cooperación, colaboración, influencia, dando como foco la inteligencia emocional como una vía eficaz para la armonía y convivencia laboral con una actitud positiva ya que él y saber reconocer los propios sentimientos y emociones de uno mismo como persona da base a la expresividad verbal de los sentimientos, por lo que manejar los sentimiento y emociones equilibradamente viene de algo más profundo de la persona y aun así dar un valor positivo, para dar seguridad de afrontar frustraciones o problemas en el ámbito laboral, en una organización emocionalmente inteligente será aquella que tenga las capacidades y las competencias necesarias para adaptarse óptimamente a las exigencias internas y a las de su entorno, además facilitará la resolución de problemas en su vida diaria laborales o personales utilizando de forma positiva la inteligencia emocional en todos los aspectos.

Categoría de Bienestar laboral

Caurin (2018), el bienestar laboral es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa, no solo se refiere a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también en un bienestar emocional que haga sentir a las personas que están contentos con lo que hacen. Posteriormente se dará un análisis general de los presentes estudios enfocados en el bienestar laboral en los que se da una relación más amplia entre cada una de las subcategoría las cuales son factores psicosociales y efectos colaterales.

Basados en un estudio Esmeralda y Laverde (2018) que se enfoca principalmente en el análisis del bienestar laboral y su relación con otros factores que influyen en la calidad de vida de los funcionarios que laboran en un servicio, se expone que el bienestar laboral se relaciona con múltiples elementos, que pueden repercutir de manera positiva o negativa en el bienestar de las personas en aspectos que tienen influencia en la calidad de vida laboral y el desarrollo de las personas en las organizaciones, por lo que se da relación a González (2007) ya que en pudo probar que existe una relación y una influencia importante entre las ventajas competitivas de la inteligencia emocional y el bienestar laboral revelaron que ha mayor nivel de inteligencia emocional existe un mejor bienestar laboral por lo cual como resultado más que todo se percibe como adecuado y las características analizadas dejan ver un buen comportamiento en general, aunque existen otros indicios que al igual evidencian un sesgo que contrastan en esa determinada situación, como por ejemplo el análisis de los resultados de los estudios de clima organizacional, cultura y riesgo psicosocial, que dan evidencia de aspectos contrarios, por lo que se creería que el

sentido de pertenencia y de afiliación de los trabajadores una determinada empresa puede ser alto.

De igual forma Jubelkys y López Salinas (2013) expresan que desde hace varias décadas se ha concebido el bienestar laboral como una alternativa que integra lo teórico y lo psicosocial; es por ello que el bienestar se enfoca a la satisfacción que sienten las personas al hacer una actividad acorde a las necesidades tanto organizacionales, por lo según Casales 2003 citado en (Rodríguez & Reyes, 2010) el enfoque psicosocial básicamente contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso o las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Este concepto, relativamente joven y multidimensional, se acepta como integrador de otros como la felicidad o la satisfacción general con la vida como individuales dentro de un contexto laboral, ya que hoy en día el trabajador busca que el trabajo que obtenga satisfaga sus necesidades básicas como lo son subsistir y la protección en salud, educación, etc., esto influye que además de que el empleado es motivado por los beneficios que el empleador le retribuye por sus labores realizadas él se sienta motivado a dar lo mejor de sí mismos en conocimientos el desempeñarse de mejor forma cada día desde el personal administrativo el cual es vital para la empresa, es por esto que cada vez es más importante prestar la debida atención a los niveles en que se encuentra el bienestar laboral en cualquier empresa (Cucaita, Álvarez, Medina, González y Lida Parra, 2013).

Por otro lado Martínez (2018) habla sobre la ventaja competitiva que se ha entendido como el conjunto de características que permite a las organizaciones ubicarse en una posición de ventaja frente a sus pares en el mercado, debido a que el bienestar se convierte en una fuente mejoramiento de las condiciones y a largo plazo se convierte en una ventaja competitiva económica y no económica que se ve reflejada solo en el producto o servicio que la organización ofrece, esto se da relación a lo mencionado por Alvarez, Cucaita, Medina, Gonzales, & Parra (2013) el cual se centra en una base en pro a centrarse en programas sociales como el buen trato, acompañamiento en los procesos y compromiso de un sano ambiente y entorno laboral, además de esto se realiza con el fin de que el mejoramiento sea continuo y propenso al mejoramiento de las condiciones morales y mentales del trabajador, orientados a modificar y optimizar las condiciones de trabajo y planes de mejoramiento que respalden y garanticen la calidad del servicio que la compañía como tal por lo que los beneficios no económicos se traducen en efectividad de la empresa a través del mejoramiento de la gestión de los procesos, evitando así posibles retrasos en los mismos y aumentando la productividad individual de los colaboradores.

Aunque si bien la satisfacción con la vida depende de más factores, el ámbito laboral es uno de los que más contribuye al bienestar y la salud de las personas, ya que el trabajo proporciona los ingresos necesarios para la vida independiente o el logro de un estatus socioeconómico estable ya que si bien la situación no es del todo favorable el nivel de estrés psicosocial incrementa positivamente en problemas de salud mental y física (Alcovera, Rodríguez, Pastora, Fernández y Chambelb 2017)

Al mismo tiempo cabe resaltar el estudio llevado a cabo por Caballero-Lozada y Nieto Gómez (2015) el cual lleva como objetivo principal la relación entre las condiciones de trabajo en el escenario de la nueva gestión pública, las condiciones laborales que se derivan dicho modelo de la NGP el cual afecta la salud física, psicológica y laboral lo cual se convierte en una problemática fundamental a ser abordada desde la psicología social y la salud mental para trabajar la prevención de riesgos profesionales y los factores psicosociales del trabajo y la promoción del bienestar laboral ya que Isen, (2002) (Citado en Garrosa, Moreno, Boada, y Blanco, 2010) menciona que las emociones son clave para el bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado ya que las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, creatividad y rendimiento en la tarea del empleado y de un trabajo digno, que permita al igual el crecimiento personal y profesional de las personas en general, enfocándose en cambios contemporáneos en las condiciones de empleo que se va modificando la experiencia laboral y probablemente reestructurando semánticamente el significado del trabajo.

Categorías Inteligencia emocional y Bienestar laboral

Como resultado de toda la información recolectada actualmente, teniendo en cuenta todo lo anteriormente mencionado sobre los artículos en los cuales su objeto de estudio fue inteligencia emocional y bienestar laboral, se deduce que la inteligencia emocional tiene un papel relevante para mejorar el bienestar de los trabajadores, como lo refiere Martínez-Íñigo y Crego, (2017) los trabajadores con un desempeño laboral sobresaliente, no sólo demuestran un talento singular como, por ejemplo, la iniciativa y creatividad, sino que también presentan habilidades como la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales ya que

gracias a estas habilidades cada uno de los trabajador emplea su labor de forma positiva para la empresa y para su propia persona.

Por otra parte, el autor Falcao, Cunha, Curto Oliveira (2018) también refiere que las personas con una IE más alta son más capaces de comprender y controlar las emociones, lo cual hace que se dé un apaciguamiento del estrés, la ansiedad o frustración que sientan en determinada situación, lo que lo que permite un mejor uso del pensamiento. En otras palabras, en que los vendedores con una IE más alta puedan, de una manera más asertiva, identificar y moderar sus propias emociones, percibir las emociones de los clientes, satisfacer efectivamente sus necesidades y también son más propensos a expresar emociones positivas a los clientes, generando desempeños más positivos en la IE y sus dimensiones las cuales están correlacionadas con la eficiencia del trabajo y un bienestar laboral positivo, así como con el desempeño del trabajador, en general por lo que se da relación a lo mencionado por Isen, (2002) (Citado en Garrosa, Moreno, Boada, y Blanco, 2010) que una persona con alta inteligencia emocional tiene la capacidad de autorregular sus emociones ante estímulos negativos y ser más empático en sus relaciones, ya que sabe identificar las emociones de otros. Por otro lado, una persona con baja inteligencia emocional puede presentar dificultades en el momento de tomar decisiones y alterar por completo la vida personal, académica y laboral, las personas con alta inteligencia emocional tienen más éxito en la vida

Por otro lado Cruz Portilla, (2019) determina si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral en la organización, por eso el entablar relaciones dentro de una organización activa constantemente genera un clima de confianza y armonía para un óptimo trabajo en equipo, desarrollando competencias y habilidades tanto sociales como personales que les permitan adaptarse a los intereses y objetivos de la organización, en base a esto se determina que la inteligencia emocional tiene gran incidencia sobre la satisfacción laboral, puesto que la inteligencia emociona al ser la capacidad de comprender los propios sentimientos y los sentimientos de los demás contribuye a percibir y por supuesto mantener una actitud positiva frente a la labor desempeñada en una empresa. Al mismo tiempo O Shkoler y Aharon Tziner, (2017) expone que la inteligencia emocional es un factor personal importante en el éxito y la productividad de las organizaciones esto presenta relación en lo mencionado por (Herrera, Betancourt, Jimenez, & Martinez) en que el ambiente laboral se compone en un juicio entre la seguridad de la organización y el bienestar total del trabajador, ya que el uno depende del otro para su óptimo desarrollo. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental,

tranquilidad, equilibrio seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los trabajadores. La OMS define un entorno de trabajo saludable como aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del espacio de trabajo, ya que el regular las emociones ayuda de múltiples formas a mantener una perspectiva positiva dentro de la organización lo cual influye favorablemente en los comportamientos laborales desempeñados por cada uno de los trabajadores en sea cual sea su área de trabajo.

De la misma manera Gamboa,(2018) destaca la influencia de la inteligencia emocional de igual manera en que se logra una organización emocionalmente inteligente en la que los empleados puedan acceder a un sistema en el que se empleen técnicas y herramientas óptimas que ayuden al desarrollo de cada una de sus labores como tal, lo que demuestra que la inteligencia emocional permite dar mejora a la forma de relación de los colaboradores con la empresa, sus compañeros y el entorno laboral permitiendo una positiva identificación de estos con la cultura organizacional ya que en relación con lo referido por Blanc, Boada, & Garrosa Hernández (2010) el desempeño laboral sobresaliente, no sólo demuestran un talento singular como, por ejemplo la iniciativa y creatividad, sino que también presentan habilidades como la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Los autores de este artículo demuestran que las emociones positivas proporcionan resultados favorables en el trabajo

Conclusiones

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relevancia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral a través de la revisión documental para la promoción de la calidad de vida en las organizaciones, el cual, para llevarlo a cabo se hizo uso de treinta documentos científicos que se usaron como unidades de análisis y mediante fichas de resumen, una matriz biográfica y una de contenido. Por ende, en dichas matrices se incluyeron resultados donde se evidencian relaciones entre la inteligencia emocional y bienestar laboral, como también, se incluyeron en estas, extractos significativos del contenido de las investigaciones.

Por consiguiente, se llevó a cabo en la discusión crítica, donde, con los extractos significativos y los resultados, se evidenció la relación directa de la influencia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral, concluyendo que son muy pocas las empresas que deciden invertir en este aspecto favoreciendo a la compañía y a sus trabajadores. También se concluye que muchas de las subcategorías de la inteligencia emocional se relacionan con las de bienestar laboral debido a su semejanza, por ende, de esta manera también se observó la relación indiscutible entre estas categorías. Es entonces que, en definitiva, las organizaciones, al incorporar programas de bienestar laboral, deberían ir incluidas actividades que potencialicen, mejoren o favorezcan las habilidades emocionales: Autoregulación, autoconocimiento, motivación, empatía, habilidades sociales.

En consecuencia, esto repercutiría positivamente en el bienestar psicosocial; la satisfacción, la competencia, el sentido de pertenencia, el clima laboral, la cultura, la tranquilidad, la confianza, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, el liderazgo, desempeño, eficiencia, cooperación. Y, asimismo, afectando de forma positiva a los posibles efectos colaterales; burnout, estrés, dolores musculares, somatización, agotamiento, alienación. Siendo estos elementos, mencionados en este párrafo, aspectos que identifican el bienestar laboral.

Recomendaciones

De acuerdo a los análisis que se han venido realizando, en los cuales se evidenciaron la importancia de implementar un programa de bienestar laboral y más específicamente, un programa enfocado en el desarrollo y mejoramiento de las habilidades emocionales: Autoregulación, autoconocimiento, empatía, habilidades sociales y motivación, habiendo concluido que un alto nivel de estas repercute positivamente en las categorías del bienestar laboral: bienestar psicosocial y efectos colaterales. Es entonces que en este apartado se hace disposición de cumplir el tercer objetivo propuesto: “Establecer recomendaciones que permitan la mejora de los procesos e incorporación de la inteligencia emocional en las organizaciones con el fin de favorecer el bienestar laboral de los trabajadores” las cuales son las siguientes:

Se recomienda a las organizaciones incorporar programas de bienestar laboral donde se desarrollen programas de formación en habilidades emocionales, de implementar intervenciones de educación emocional, guiadas a mejorar el manejo y afrontamiento del estrés laboral, regular las emociones negativas como la ansiedad y afrontar las exigencias emocionales que conllevan la práctica de la profesión, lo que revertiría en el bienestar y salud mental de los trabajadores, así como en una mejor y más eficaz interacción con los clientes y el equipo de trabajo.

También se recomienda el uso y la incorporación de salarios emocionales como especie de retribución e impulso para la motivación, en los cuales sea posible conseguir desde la gerencia y/o los cargos administrativos una relación más cercana y en todo sentido bidireccional, debido a la satisfacción de las necesidades de los colaboradores con las necesidades organizacionales, así como mayor compromiso, mejoramiento de la productividad y desempeño, por ende influencia positiva con la cultura organizacional.

Por otro lado, también se hace relevante añadir roles de liderazgo, las habilidades de liderazgo son imprescindibles en los cargos de manejo de personal por el impacto positivo o negativo en la construcción de relaciones positivas a nivel laboral, basadas en la competencia y en la dirección o rumbo de la actividad de negocio. No obstante, teniendo en cuenta que este líder influya positivamente en los trabajadores, motive, sepa criticar, para que de esta manera se desarrolle una necesidad intrínseca de mejora en los trabajadores, favoreciendo su autoestima.

Asimismo, también se recomienda el fortalecer la divulgación continua de la cultura organizacional con el fin de generar un cambio que implique sentido común; un trabajo arduo

aplicado con diligencia a lo largo del tiempo, orientado a metas, y un conocimiento sobre la dinámica de la persona, los grupos y la organización, del comportamiento de las personas y de los mismos procesos de cambio.

Como también la incorporación de la programación de actividades en las cuales participen todos los colaboradores: reuniones mensuales, diseño de objetivos, metas, entre otros, y conseguir así, conservar una relación de respeto y confianza dentro y fuera de la organización.

Además, se hace relevante promover la intervención, creatividad e innovación de los colaboradores en la toma de decisiones y construcción de estrategias corporativas.

También se recomienda que es necesario considerar estrategias que permitan combatir las causas que generan sentimientos de agotamiento, desgaste, alienación y somatización, con el fin de proveer mejores niveles de bienestar a los trabajadores e impactar de manera positiva no solo su percepción, sino también su desempeño en la organización. Ya que no es solo implementar programas de inteligencia emocional sin detectar las causas y cambiarlas.

Seguidamente, en los programas de bienestar laboral también deberían ir incluidas actividades donde se beneficie el trabajador y su familia logrando mejorar el ambiente laboral, la calidad de vida, satisfacción de las necesidades básicas, generando motivación, sentido de pertenencia, alto rendimiento laboral y desarrollo personal. De igual forma los resultados de las investigaciones anteriormente mencionadas, muestran la importancia de la conciliación entre lo laboral y lo familiar, por lo que la propuesta de salario emocional, debería contemplar la creación de espacios recreativos, deportivos, culturales, y turísticos y un plan de beneficios que involucre a los trabajadores y a sus familias.

De igual forma se hace necesario comunicar a los trabajadores acerca de los beneficios que la organización les brindara por medio del programa de bienestar laboral, dándoles a conocer el objetivo de este que sería elevar el nivel de satisfacción, participación y calidad de vida, destacando la importancia de la inteligencia emocional para el bienestar integral de los trabajadores, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en estado óptimo, así la organización se verá beneficiada, al contar con una fuerza de trabajo de alto rendimiento, mientras el trabajador se sentirá cómodo y comprometido con su labor.

Así mismo se recomienda que se realicen constantemente monitoreos sobre el bienestar laboral de los trabajadores, implementando reuniones de equipo de trabajo en donde estos logren participar

con toda libertad y sentir que su opinión vale mucho, y que puedan sentirse satisfechos y orgullosos de pertenecer a esta empresa. De esta manera hacen saber a la empresa como mejorar constantemente, y también saber las posibles causas que están generando emociones negativas y/o efectos colaterales: agotamiento, alienación, somatización, para que la organización conozca donde debe intervenir.

Para finalizar, se cita a uno de los autores usados en las unidades de análisis: Vásquez, (2018) refiere que “existe una relación entre el bienestar laboral y la ventaja competitiva de la organización pensando en el bienestar como una inversión de retorno a largo plazo que apunta a reducir costos operativos y aumentar la productividad, lo que a la larga se ve reflejado en el producto o servicio brindado por la organización. Entendido como inversión a largo plazo el bienestar laboral apunta a las estrategias de ventaja competitiva de liderazgo en costes reduciendo gastos organizacionales en procesos de gestión del personal y generando ingresos vía aumento de la eficiencia y eficacia de los trabajadores en sus cargos por medio de la motivación, pertenencia y percepción de bienestar. De igual forma apunta a la diferenciación en cuanto a la capacidad de la compañía de atraer y mantener el mejor capital humano disponible en el mercado”

Para futuros investigadores se recomienda seguir promoviendo el estudio de los temas aquí abordados con el fin de fortalecer las competencias investigativas de los futuros profesionales de la psicología en el campo organizacional y, de igual manera, a seguir fortaleciendo los estudios del bienestar laboral general, los cuales, hay pocos actualmente, y, también, se hace necesario realizar más estudios donde se investigue de forma más objetiva y cuantitativa la influencia de la inteligencia emocional en el bienestar laboral.

Referencias

- Alcovera, Rodríguez, Pastora, Fernández y Chambelb. (2017). Crisis económica, salud y bienestar en trabajadores con discapacidad. Scielo.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622017000200147&lang=es
- Álvarez, Cucaita, Medina, Gonzales, y Parra. (2013). “Impacto Del Bienestar Laboral En El Personal Administrativo De La Empresa Cibertec. Villavicencio.
- Alvarez. (2011). Metodología de investigación cuantitativa. Neiva.
- Arocena, Ceballos, Yáñez Velasco y Sánchez. (2011). Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral en profesores españoles. Scielo.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100002
- B Sa, Baboolal, Williams, S Ramsewak. (2014). Explorando la inteligencia emocional en una escuela de medicina del Caribe. Scielo.
https://westindies.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0043-31442014000200159&lang=es
- Berrocal, & Pacheco. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. España, Zaragoza: Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado.
- Bisguerra, R. (2019). *Rafael Bisguerra*. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de Rafael Bisguerra: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LAOMdvBMZh0J:www.rafaelbisguerra.com/es/inteligencia-emocional/modelo-de-goleman.html+&cd=16&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>
- Blanc, L., Boada, M., & Garrosa Hernández, E. (2010). *Emociones positivas y bienestar laboral*. Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales, N° 74, Sección Artículos.
- Blanch, Cantera, Sahagun, y Cervantes. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Barcelona.
- Caballero-Lozada y Nieto Gómez. (2015). Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario. Scielo.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032015000100009&lang=es

Caurin, J. (2018). *emprendepyme.net*. Obtenido de emprendepyme.net:
<https://www.emprendepyme.net/bienestar-laboral>

Ceballos, García y Ayala. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Scielo.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232017000300250&lang=es

Cisneros. (2019). La Inteligencia Emocional Y Su Impacto En El Desempeño Laboral. Eumed.net.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html>

Clara, A. (26 de Mayo de 2011). Hacer Historia, ¿cómo? y ¿para qué? Mexico.

Crespo, L. (2012). Bienestar laboral en profesionales de la medicina. Barcelona.

Crespo. (2012). Bienestar laboral en profesionales de medicina. UIB Repositori.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284027/fjlc1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuartango, M. (2018). Correlación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico en rescatistas que han laborado durante al menos un año. Guatemala. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrca/2018/05/42/Cuartango-Maricruz.pdf>

Cucaita, Álvarez, Medina, González y Lida Parra (2013). Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa cibertec [Trabajo de investigación, Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Unad]. Stadium.unad.
<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

Cutiva, García y Laguna. (2018). Inteligencia Emocional Y Su Influencia En La Cultura Organizacional. Repositorio Internacional UCC. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/6864>

Delgado, J. (2014). *Motivación Organizacional y Bienestar Laboral*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12781/ENSAYO%20FINAL%20JENNY%20DELGADO%20PARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Diario, O. (21 de 06 de 2018). Ok Diario. Obtenido de Ok Diario:
<https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Duro, A. (2009). Modulación del trabajo: estrategias de adaptación del trabajador para regular las demandas de tarea y persona. *Psicothema*
- Duro, A. (2010). Work-Related Negative Experience: A Unification Model of Poor Employee Well-Being and Work Related Mental Ill-Health and Substance Consumption. *European Psychologist*, 15 (2), 109-120
- Duro, A. (2011). *Modelo unificado de bienestar laboral y salud mental en el trabajo. Validez de los constructos y estructura factorial de las escalas*. volumen 1, nº1 de la Revista de Psicología Social Aplicada .
- Enciclopedia de Ejemplos (2019). "Ficha de resumen". Recuperado de:
<https://www.ejemplos.co/ficha-de-resumen/>
- Encinas. (2012). El Clima Laboral En Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva Y Aproximación A Un Modelo Explicativo Multivariable. Mostoles, España.
- Extremera, López, Sánchez-Álvarez, Quintana-Orts y Lourdes Re. (2019). Un amigo es un tesoro: inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement docente. Scielo.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-01592019000300069&lang=es
- Falcao, Cunha, Curto Oliveira (2018). Inteligencia emocional y desempeño de los empleados. Estudio empírico en una institución financiera. Scielo.
http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642018000300003&lang=es
- Fernandez, & Gimenez. (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Cuevas: Centro del Profesorado Cuevas.
- Ferreira. (2019). Inteligencia Emocional relacionado con el manejo del estrés laboral en profesionales de Enfermería. UIB repositori. <http://hdl.handle.net/11201/151902>

- Franco Pineda, J. (2017). *“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD INTERGENERACIONAL.”*. Quito: Univerdidad Central del Ecuador.
- Gamboa. (2018). Influencia De La Inteligencia Emocional En El Mejoramiento Del Clima Organizacional Y Reducción De Indices De Ausentismo Laboral En M-Matec S.A.S[Tesis de grado, Fundación Universitaria Los Libertadores]. Los Libertadores Fundación Universitaria. https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M., y Giménez. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado* [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en: <http://www.cepcuevasolula.es/espinal>.
- Garrosa, E., Moreno, B., Boada, M., y Blanco, L. (2010) *Emociones positivas y bienestar Laboral*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/2/8/5/2/pd0000052852.pdf>
- Gómez-Betancourt, Bernardo Betancourt Ramírez y Piedad López Vergara. (2013). Factores que influyen en la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar. Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032013000100002&lang=es
- González, O., González, L., Lauretti, P., & Sandoval, A. (2013). *ESTIMACIÓN DE LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL E INTRAPERSONAL SEGÚN EL GÉNERO Y LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA*. Venezuela: Univerdidad del Zulia.
- González. (2015). Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=45031>
- Guevara. (2011). La inteligencia emocional. *Revista de enseñanza profesional*. <https://www.feandalucia.ccoo.es/indcontei.aspx?d=5692&s=5&ind=247>
- Hernández, Jiménez, Boada y Donoso. (2010). Emociones positivas y bienestar laboral. *Revista gestión de prácticas de riesgos laborales*. <http://sistemas2.dti.uaem.mx/evadocente/programa2/201568/documentos/Emociones%20positivas.pdf>

- Hernandez, Mirabal, Otálvora, & Uzcátegui. (2014). *Poblacion, Muestra, Informantes clave, Variable y de Unidad de analisis*. Mèrida: Republica Bolivariana de Venezuela.
- Herrera, Betancourt, Jiménez, & Martinez. (s.f.). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. Antioquia.
- Herrera, Betancur, Martinez, & Salazar. (2017). Bienestar Laboral Y Salud Mental En Las Organizaciones. Antioquia.
- Humano, G. d. (2016). Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral de las y los empleados del MOPTVDU. El salvador: Trabajando transparencia.
- Ibarra, C. (2011). Metodología de la Investigación.
- Infocop. (27 de Septiembre de 2017). *Infocop Online*. Obtenido de Infocop Online: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=7038
- Jiménez y Salamanca. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lang=es
- Jiménez, G., Rivera, A., y Gaibao, María. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, (28), 203-226. <https://dx.doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>
- Kahya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37, 515–523.
- Knudsen, H.K., Ducharme, L.J., y Roman, P.M. (2009). Turnover intention and emotional exhaustion “at the top”: Adapting the job demands– resources model to leaders of addiction treatment organizations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 84–95
- Lange, García, & López. (2014). *Efecto de la Inteligencia Emocional y Flujo en el Trabajo Sobre Estresores y Bienestar Psicológico: Análisis de Ruta en Docentes*. Caracas, Venezuela: Scielo.
- Laverde, V. S (2018). El bienestar laboral en funcionarios del sector público, análisis y propuesta de intervención. Caso trabajadores del servicio de alcantarillado de la EAB-ESP [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. BDigital.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/648/1/DNA-spa-2018->

[El_bienestar_laboral_en_funcionarios_del_sector_publico_analisis_y_propuesta_de_intervencion.pdf](#)

Liderman, C. (2017). *Liderman*. Obtenido de Liderman: <https://www.liderman.com.pe/blog-10-problemas-conflictos-trabajo/>

López, E., Pulido, M., & Landa, J. (s.f.). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Vallehermoso, Madrid: Síntesis.

Macías, M. (2002). Las Múltiples Inteligencias. *Psicología desde el Caribe*, (10). [fecha de Consulta 14 de octubre de 2019]. ISSN: 0123-417X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=213/21301003>

Maracay, N. (2012). *Categorización*. Calameo.

Martínez (2018). El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia una revisión documental [Monografía en especialización, Universidad de Antioquia]. Biblioteca digital UDEA. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9950/1/VasquezLuis_2018_BienestarLaboraIVentaja.pdf

Martinez, & Porras. (2012). *Diseño programa de bienestar laboral*. Bogotá D.C.

Martínez-Íñigo y Crego. (2017). Evaluación de una intervención para la mejora de las competencias de regulación interpersonal del afecto y el bienestar laboral en una muestra de operadores penitenciarios del Uruguay. Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672017000300184&lang=es

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Mesa Castro. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Scielo. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es

- Mesa, J. (2015) *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes*. Universidad de Murcia. Murcia, España.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Madrid. (2014). Buenas prácticas para mejorar el bienestar laboral en las empresas. Madrid: Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- Mónico, Mellão, Lima, Parreira y Carvalho. (2016). Inteligencia emocional y capital psicológico: ¿Cuál es el papel de la espiritualidad en el lugar de trabajo?. Scielo.
http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1647-21602016000200008&lang=es
- Morales. (2014). *Sociedad Y Bienestar: El Concepto De Bienestar*. Madrid, España.
- Muñoz, A. (2019). *¿Qué Es la Inteligencia Emocional? About Español*.
- O Shkoler , & Aharon Tziner. (2017). El papel mediador y moderador del burnout y de la inteligencia emocional en la relación entre la justicia organizacional y el mal comportamiento en el trabajo. *Scielo*, vol.33 no.2.
- O Shkoler y Aharon Tziner. (2017). El papel mediador y moderador del agotamiento y la inteligencia emocional en la relación entre la justicia organizacional y el mal comportamiento en el trabajo. Scielo. http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622017000200157&script=sci_abstract&tIng=es
- Orosa, E. (2013). *Cambio Sociocultural Y Bienestar Psicosocial*. Escocia: Psicología Política.
- Ortiz, & Pineda. (2017). *“Inteligencia Emocional Y Bienestar Laboral De Los Servidores Públicos Del Consejo Nacional Para La Igualdad Intergeneracional.”*. Ecuador, Quito.
- Otzen, & Manterola. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Chile.
- Pinzón, Ribas, Rodríguez, Acevedo, & Sánchez. (2011). *El Capitalismo Organizacional como factor de riesgo Psicosocial: Efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública*. Bucaramanga.

- Ponguillo, Tuquinga y Bravo Ramírez. (2018). Inteligencia emocional como determinante de la resolución de conflictos en el ámbito laboral. Repositorio Dspace.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4297>
- Portilla y Calderon. (2019). Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización Una Revisión de Estudios [Monografía, Universidad Santiago de Cali].
Repositorio Universidad Santiago de Cali.
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/155/1/INFLUENCIA%20DE%20LA%20INTELIGENCIA.pdf>
- Prado, Zarate Torres y Torres. (2014). Caracterización de la inteligencia emocional en gerentes colombianos. Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672015000300002&lang=es
- Raman, Sambasivan y Kumar. (2016). Comportamiento laboral contraproducente en servidores de primera línea: papel de la personalidad, la inteligencia emocional, la afectividad, el trabajo emocional y el agotamiento emocional. Scielo.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622016000100004&lang=es
- Rivera, Hernández y Ortiz. (2008). *Inventario Bar-On de Cociente Emocional (Bar-On EQ-i): Análisis de propiedades psicométricas*. Puerto rico: Revista Puertorriqueña de Psicología Vol,19.
- Rodríguez , Y., & Reyes, M. (septiembre de 2010). TURyDES. Obtenido de TURyDES:
<https://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Rodriguez, & Mendivelso. (2018). Diseño De Investigación De Tipo Transversal.
Rev.Medica.Sanitas 21 (3): 141-146.
- Salgado, Vega, Calderón, Ruiz, Moreno y Sánchez. (2016). Factores asociados al bienestar laboral de los trabajadores en la fundación nuevos horizontes- Parque Jaime Duque. Unipiloto.
<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003433.pdf>
- Salgado, Vega, Calderón, Ruiz, Moreno, & Sánchez. (2016). Factores asociados al bienestar laboral de los trabajadores en la fundación nuevos horizontes - parque Jaime duque. Bogotá.

- Salinas, L. S (2013). Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]. Recursosbiblio.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Salinas, P. J. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Universidad de Los Andes. <https://acortar.link/1e1c>
- Samayoa, P. (2012). *“Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral.* Quetzaltenango.
- Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003). *Metodología de investigación.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. DE C.V.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Theorell, T. (2003). To be able to exert control over one's situation: a necessary condition for coping with stressors. En Quick, J.C. y Tetrick, L.E. (Eds). *Handbook of occupational health psychology* (pp.201-219). Washington, DC: APA.
- Trujillo, M., y Rivas, L. (2005) Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Colombia.
- Vallejo. (2016). La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del cantón pelileo.Repositorio. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23050>
- Vanegas, S (2018). *El bienestar laboral en funcionarios del sector público, análisis y propuesta de intervención.* Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. *Recuperado de:*
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/648/1/DNA-spa-2018-El_bienestar_laboral_en_funcionarios_del_sector_publico_analisis_y_propuesta_de_intervencion.pdf
- Vaquero, M. (2008). Teoría de las inteligencias múltiples (Gardner). Materiales para la convivencia escolar. Recuperado de:
https://convivencia.files.wordpress.com/2008/01/inteligencias_multiplesgardner.pdf

Anexos

Anexo 1. Fichas de resumen

FICHA DE RESUMEN		
Código: Art. 001	Tema: Inteligencia emocional	Unidad de Análisis: Estudio
Enfoque De corte cuantitativo		
Título: Inteligencia emocional y desempeño de los empleados. Estudio empírico en una institución financiera.		
Autor: Pedro Fontes Falcao, Miguel Pina e Cunha, José Dias Curto y Francisco Oliveira.		
Año: 2018	Ciudad: Lisboa, Portugal	
Editorial: Revista de gestión de países de habla portuguesa Scielo		
Ubicación: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S164544642018000300003&lang=es		
<p>Resumen: La literatura sobre inteligencia emocional muestra que este tipo de inteligencia tiene una relación positiva y directa con el desempeño de los gerentes. Para contribuir a esta línea de investigación, se realizó un estudio con 149 gerentes comerciales de empresas en una gran institución financiera portuguesa. El análisis empírico se basó en un cuestionario de autorretrato de inteligencia emocional y cuatro elementos para evaluar el desempeño de los gerentes. Para este propósito, se ha estimado un modelo de regresión lineal múltiple, que indica una relación directa entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño comercial de los gerentes de la institución, a partir del cual las variables cambiantes que predicen el resultado comercial para comprender las emociones y manejar las emociones de los demás.</p>		
Palabras Clave: Inteligencia emocional; Rendimiento; Gerente de la empresa; Comercial; Institución Financiera		

FICHA DE RESUMEN

Código: Art.002	Tema: Inteligencia emocional	Unidad de Análisis: Artículo de investigación.
------------------------	-------------------------------------	---

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles.

Autor: María de la Villa Moral Jiménez y Sergio Ganzo Salamanca.

Año: 2018 **Ciudad:** Barranquilla

Editorial: Psicología desde el Caribe Scielo

Ubicación: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lang=es

Resumen: La inteligencia emocional tiene un gran impacto a nivel personal y profesional. La esfera laboral representa una parte fundamental en la vida de las personas, siendo uno de los indicadores de éxito en el trabajo la satisfacción laboral, de ahí que el objetivo propuesto sea comprobar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Este estudio cuenta con 214 participantes entre 18 y 65 años (media=39.69; DT=12.967; 56.25% mujeres, 43.75 % hombres) de diferentes ámbitos profesionales socio sanitario, educativo, servicios y manipulativo y con diversos niveles de experiencia. El principal hallazgo ha sido confirmar que el ámbito de dedicación profesional tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como en la satisfacción con el trabajo. Otras variables, como los años de experiencia laboral, no parecen tener influencia, al menos por sí mismas.

Palabras Clave: Inteligencia emocional; satisfacción laboral; ámbito profesional; experiencia profesional.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art 003	Tema: Inteligencia emocional.	Unidad de Análisis: Artículo
------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

Enfoque De corte cuantitativo

Título: El papel mediador y moderador del agotamiento y la inteligencia emocional en la relación entre la justicia organizacional y el mal comportamiento en el trabajo.

Autor: O Shkoler y Aharon Tziner

Año: 2017

Ciudad: Madrid

Editorial: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Scielo

Ubicación: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622017000200157&lang=es

Resumen: La investigación actual examinó los antecedentes de los malos comportamientos laborales (WMB) mediante percepciones de justicia organizacional (como predictor), agotamiento experimentado (como mediador) e inteligencia emocional (como amortiguador). Se adquirió una muestra heterogénea de 243 empleados para evaluar las asociaciones correlativas entre las variables, un efecto de mediación y dos efectos de moderación. Para probar más el efecto de mediación y el ajuste del modelo, se empleó el modelado de ecuaciones estructurales (SEM). Se discuten las implicaciones teóricas y prácticas.

Palabras Clave: Inteligencia emocional; Justicia organizacional; Mal comportamiento laboral; Burnout Moderación; Diferencias individuales.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 004**Tema:** Inteligencia emocional**Unidad de Análisis:** Artículo**Enfoque De corte cuantitativo****Título:** Explorando la inteligencia emocional en una escuela de medicina del Caribe.**Autor:** B Sa, Baboolal, Williams, S Ramsewak**Año:** 2014**Ciudad:** San Agustín, Trinidad y Tobago**Editorial:** West Indian Medical Journal Scielo**Ubicación:** https://westindies.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0043-31442014000200159&lang=es#aff3

Resumen: El objetivo es explorar la inteligencia emocional (IE) en estudiantes de medicina en una Escuela de Medicina del Caribe, e investigar su asociación con el género, la edad, el año de estudio y el origen étnico. El diseño y método que se utilizaron fue el diseño transversal usando un muestreo conveniente de 304 estudiantes de medicina de segundo al quinto año de la Escuela de Medicina, de la Universidad de West Indies (UWI), campus de San Agustín. Se aplicó la prueba de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT-V2.0) para investigar cuatro áreas del IE, un saber: percepción de las emociones, facilitación del pensamiento, entendimiento de las emociones, y manejo de las emociones. Los datos fueron analizados utilizando el SPSS versión 19. Se calcularon el T-test, el análisis de varianza (ANOVA) año (correlación del momento del producto) para establecer los efectos de las variables seleccionadas (género, edad, años de estudio y etnicidad) sobre las pruebas totales y de las subescalas de la IE, y probar contra los niveles de significación 0.05 y 0.01. La puntuación media total para IE cayó dentro del promedio según las normas de MSCEIT. El análisis de género identificado varía significativamente para los hombres y para los grupos de edad más joven (<25 años). El año de estudio del estudiante y el origen étnico no arrojaron ningún efecto significativo.

Palabras Clave: Caribe; inteligencia emocional; escuela de medicina; estudiantes de medicina.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 005	Tema: Inteligencia emocional.	Unidad de Análisis: Ficha de tesis.
-------------------------	--------------------------------------	--

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería.

Autor: Nuria Mesa Castro.

Año: 2019	Ciudad: Santa Cruz de La Palma
------------------	---------------------------------------

Editorial: Scielo

Ubicación: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es

Resumen: Los profesionales de enfermería, son uno de los colectivos más expuestos a situaciones estresantes en el ámbito de trabajo y por lo tanto son más vulnerables a padecer mayores niveles de estrés y ansiedad. La inteligencia emocional podría jugar un papel mediador, facilitando estrategias de afrontamiento eficaces ante situaciones generadoras de estrés. Estudio descriptivo y correlacional. Participaron 258 sujetos (192 mujeres, 66 hombres). Los instrumentos de evaluación fueron el cuestionario State-Trait Anxiety Inventory (STAI) para valorar la ansiedad, el cuestionario Nursing Stress Scale (NSS) en su forma española para evaluar el estrés laboral, el Trait Meta Mood Scale (TMMS-24; versión castellana) para evaluar la inteligencia emocional percibida y un cuestionario de datos socio laborales.

Se encontro relaciones directas y significativas entre el estrés laboral y la ansiedad (estado-rasgo). La atención emocional se muestra como factor predictor positivo de la ansiedad y del estrés laboral, mientras que la claridad y reparación emocional se muestran como factores predictores negativos de la ansiedad. Claridad y reparación emocional no correlacionan significativamente con el estrés laboral aunque la dimensión de claridad sí que se muestra como un predictor negativo del estrés laboral.

Palabras Clave: Estrés laboral; inteligencia emocional percibida; ansiedad; enfermería.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 006	Tema: Inteligencia emocional.	Unidad de Análisis: Artículo
-------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo.

Autor: José Luis Duque-Ceballos, Mónica García-Solarte y Andrea Hurtado-Ayala

Año: 2017

Ciudad: Cali

Editorial: Estudios Gerenciales Scielo

Ubicación: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232017000300250&lang=es

Resumen: Este artículo tiene como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales, a través de la aplicación de una encuesta a 122 estudiantes de maestría con experiencia laboral superior a tres años y que se encuentran desempeñando cargos administrativos. La metodología utilizada es la regresión lineal estimando previamente un análisis factorial exploratorio para agrupar las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional. En los resultados se comprueba que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales, encontrando que aspectos como el reconocimiento de emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación son características del individuo que favorecen la formación de competencias afectando el desempeño laboral.

Palabras Clave: Aptitud emocional; Personalidad; Competencias; Desempeño; Productividad.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 007	Tema: Inteligencia emocional.	Unidad de Análisis: Artículo de investigación.
-------------------------	--------------------------------------	---

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Inteligencia emocional y capital psicológico: ¿Cuál es el papel de la espiritualidad en el lugar de trabajo?

Autor: Lisete Mónico, Nathália Mellão, Luiza Nobre-Lima, Pedro Parreira y Carla Carvalho.

Año: 2016 **Ciudad:** Portugal

Editorial: Revista portuguesa de enfermería de salud mental Scielo

Ubicación: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1647-21602016000200008&lang=es

Resumen: Creemos que la espiritualidad en el lugar de trabajo puede desempeñar un papel importante en la relación entre la inteligencia emocional y el capital psicológico. Cuenta con el objetivo de analizar el papel de moderador o mediador de la espiritualidad en el lugar de trabajo en la relación entre la inteligencia emocional y el capital psicológico que cuenta con una metodología en la que se realizó una encuesta cuantitativa con una muestra de 301 trabajadores que respondieron la Escala de Inteligencia Emocional, el Cuestionario de PsyCap y el Cuestionario de Espiritualidad en el Lugar de Trabajo. El análisis de confiabilidad y validez aseguró un uso confiable de estas medidas que como resultado se encontró una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la Espiritualidad en el Lugar de Trabajo ($r = .358$) y entre la Inteligencia Emocional con Capital Psicológico ($r = .599$). En conjunto, las cinco dimensiones de la espiritualidad en el lugar de trabajo tenían una capacidad predictiva del 33% del capital psicológico. La relación entre Inteligencia Emocional y Capital Psicológico fue moderada ligeramente por la Espiritualidad en el Lugar de Trabajo ($p = .024$). Además, la espiritualidad en el lugar de trabajo fue un mediador parcial en la relación entre la inteligencia emocional y el capital psicológico (efecto directo de $\beta \leq .55$, efecto indirecto de $\beta = .17$, $p < .05$).

Palabras Clave: Espiritualidad en el lugar de trabajo; Inteligencia emocional; Capital psicológico; Moderación y mediación.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 008	Tema: Inteligencia emocional.	Unidad de Análisis: Artículo
-------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Comportamiento laboral contraproducente en servidores de primera línea: papel de la personalidad, la inteligencia emocional, la afectividad, el trabajo emocional y el agotamiento emocional.

Autor: Ponniah Raman , Murali Sambasivan y Naresh Kumar

Año: 2016

Ciudad: Madrid

Editorial: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Scielo.

Ubicación: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622016000100004&lang=es

Resumen: El objetivo principal de este trabajo es estudiar el efecto de la personalidad, la inteligencia emocional (IE), la afectividad, el trabajo emocional y el agotamiento emocional en el comportamiento laboral contraproducente de los empleados de primera línea del sector público. Se diseñó un cuestionario, que se distribuyó a 625 funcionarios de primera línea destinados en ventanillas de 25 ministerios de Malasia. Recibimos respuesta de 519 funcionarios (índice de respuesta del 83%). Los datos se analizan mediante el modelado de ecuaciones estructurales (SEM). Se obtuvieron los siguientes resultados: (1) los factores de personalidad gobiernan su inteligencia emocional, afectividad, trabajo emocional, agotamiento emocional y el comportamiento laboral contraproducente (CLC) y (2) la inteligencia emocional y la afectividad influyen en el trabajo emocional, el agotamiento emocional y el CLC. Mediante el modelo integrado hemos estudiado el papel indirecto del trabajo emocional y del agotamiento emocional. Se trata de uno de los pocos estudios que han integrado eficazmente los cinco constructos en una estructura única para estudiar sus efectos sobre el CLC.

Palabras Clave: Comportamiento laboral contraproducente. Rasgos de personalidad. Afectividad. Trabajo emocional Agotamiento emocional. Empleados de primera línea.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art.009	Tema: Inteligencia emocional.	Unidad de Análisis: Artículo de investigación.
------------------------	--------------------------------------	---

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Caracterización de la inteligencia emocional en gerentes colombianos.

Autor: Julio César Prado, Rodrigo Arturo Zarate Torres y Geli Mercedes Pautt Torres.

Año: 2014

Ciudad: Bogotá

Editorial: Universitas Psychologica Scielo

Ubicación: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672015000300002&lang=es

Resumen: Mediante un estudio empírico de tipo cuantitativo aplicado en 557 gerentes de Colombia, establece la caracterización de la Inteligencia Emocional (IE) en los gerentes colombianos, usando la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (2002). Se trata de conocer la capacidad de percibir, valorar y experimentar emociones, propias y ajenas, reflejada en el concepto de IE y su impacto en los logros personales y profesionales de los gerentes colombianos. Los resultados reconocidos que los encuestados tienen alta capacidad para valorar y reconocer sus propias emociones; baja capacidad para valorar y comprender las emociones de los miembros de su equipo; alta capacidad de autocontrol de sus emociones en estados de ánimo extremos y alta capacidad para orientar sus emociones hacia el logro de sus competencias.

Palabras Clave: caracterización; inteligencia emocional; escala de inteligencia emocional; gerentes colombianos.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 010	Tema: Inteligencia emocional	Unidad de Análisis: Artículo
-------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Un amigo es un tesoro: inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement docente.

Autor: Natalio Extremera , Sergio Mérida-López, Nicolás Sánchez-Álvarez, Cirenía Quintana-Orts y Lourdes Re.

Año: 2019 **Ciudad:** Tunja

Editorial: Praxis & Saber Scielo

Ubicación: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-01592019000300069&lang=es

Resumen: Esta investigación examina las relaciones entre inteligencia emocional, apoyo social organizacional de compañeros y supervisores y engagement laboral en una muestra de 110 docentes españoles de primaria y secundaria. Los resultados mostraron que la inteligencia emocional no se asoció con los niveles de apoyo social organizacional ni de compañeros ni de supervisores. Sin embargo, tanto inteligencia emocional como apoyo organizacional de compañeros y supervisores mostraron asociaciones significativas y positivas con engagement docente. Además, los análisis de moderación mostraron que los efectos principales de inteligencia emocional y apoyo social de compañeros -aunque no de supervisores- explicaban varianza de los niveles de engagement docente. Finalmente, la interacción de ambos recursos, personal -inteligencia emocional- y laboral -apoyo social tanto de compañeros como de supervisores-, añadía varianza incremental a la explicación de los niveles de engagement. En general, nuestros hallazgos ponen de manifiesto que las administraciones educativas deberían dedicar esfuerzos a diseñar programas de formación en inteligencia emocional para los docentes y crear ambientes laborales que promuevan condiciones laborales positivas y favorezcan el desarrollo de engagement entre los docentes.

Palabras Clave: Inteligencia emocional; apoyo social organizacional; docentes; engagement laboral.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 011	Tema: Inteligencia emocional.	Unidad de Análisis: Artículo
-------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

Enfoque De corte cualitativo

Título: Factores que influyen en la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar.

Autor: Gonzalo Gómez-Betancourt, José Bernardo Betancourt Ramírez y María Piedad López Vergara.

Año: 2013 **Ciudad:** Cali

Editorial: Entramado Scielo

Ubicación: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032013000100002&lang=es

Resumen: En el área de empresa familiar se ha resaltado la importancia de la gestión de las emociones, más aún en aquellos casos donde un miembro de la familia se desempeña en los tres subsistemas: familia, propiedad y empresa. A pesar de ello, poco se ha investigado la manera en que las emociones afectan a las organizaciones familiares. Esta investigación, basada en el estudio a profundidad de un caso colombiano, explora la razón por la cual la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar varía en cada uno de los subsistemas. La información se analizó en los cuatro componentes de la inteligencia emocional y en los tres subsistemas de la empresa familiar. Los hallazgos indican que la inteligencia emocional de una persona se puede ver afectada por múltiples factores como: comunicación, situación marital, experiencias emocionales, expresividad, cultura, relaciones con familia política, apoyo a miembros de la familia, capacidad de relacionamiento, de conciliación, iniciativa, planeación de propiedad y formación de propietarios, confianza y presencia de externos en la empresa, empoderamiento, educación y formación directiva. Estos factores pueden afectar uno o varios subsistemas y a un individuo o al grupo con que interactúa. Esta investigación destaca la importancia de las dinámicas interpersonales y las emociones en la viabilidad a largo plazo de una empresa familiar.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, empresa familiar, factores, emociones, influencia.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 012	Tema: Inteligencia emocional.	Unidad de Análisis: Trabajo de grado
-------------------------	--------------------------------------	---

Enfoque De corte cualitativo y cuantitativo

Título: La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del cantón pelileo.

Autor: Jorge Luis Vargas Vallejo.

Año: 2016 **Ciudad:** Ambato, Ecuador

Editorial: Repositorio, universidad técnica de Ambato

Ubicación: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23050>

Resumen: La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del Municipio de Pelileo, la indagación se sustenta en base a criterios de autores como: Goleman, Bar On, Salovey & Mayer, quienes plantean el estudio de la inteligencia emocional a través de diferentes modelos y teorías orientadas al manejo de las relaciones intrapersonales e interpersonales; de igual manera, se tomó como referencia la perspectiva teórica de Likert, Litwin & Stringer, para analizar a través de diversos enfoques las variables y dimensiones que revelan el clima organizacional. La metodología utilizada se enmarca dentro del tipo cuali-cuantitativo, se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, comprobándose estadísticamente a través del método de Chi cuadrado la incidencia de la una variable sobre la otra. A nivel general, se pudo reflexionar que la inteligencia emocional influye en el clima laboral del Municipio del Pelileo, puesto que gran parte de los trabajadores afirman que en algunas ocasiones pierden el control, desencadenado conflictos en el trabajo, deficientes relaciones interpersonales y un ambiente de trabajo negativo, así mismo la inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral; por esta razón, si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, competencias emocionales, relaciones humanas

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 013	Tema: Inteligencia emocional	Unidad de Análisis: Trabajo de grado
-------------------------	-------------------------------------	---

Enfoque Cualitativo.

Título: Inteligencia emocional como determinante de la resolución de conflictos en el ámbito laboral

Autor: Génesis Betzabeth Ponguillo Tuquinga Erika Jazmín Bravo Ramírez

Año: 2018 **Ciudad:** Milagro, Ecuador.

Editorial: Repositorio Digital. Universidad estatal de Milagro

Ubicación: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4297>

Resumen: La inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano para manejar correctamente las emociones ante cualquier situación que suceda en la vida, de tal manera que facilite las relaciones interpersonales. En el ámbito laboral una organización emocionalmente inteligente será aquella que tenga las capacidades y las competencias necesarias para adaptarse óptimamente a las exigencias internas y a las de su entorno, además facilitará la resolución de problemas. Por tal motivo vale destacar la importancia de promover ambientes de calidad a los empleados por medio de estrategias específicas para el desarrollo del manejo de conflictos existentes en el área de trabajo, siendo que el objetivo principal debe estar radicado en el buen funcionamiento de las emociones, manteniendo vías de comunicación, de interacción con cada uno de los empleados, de respeto, de compañerismo y de trabajo en equipo, de esta forma se podrá lograr un equilibrio emocional y laboral en los individuos favoreciendo así las relaciones interpersonales en todos los ámbitos de su desenvolvimiento profesional, solo así la resolución de conflictos será eficaz ya que cada una de las personas que laboren dentro de una organización podrán tener pensamientos coherentes y sobretodo que busquen una respuesta a cualquier tipo de problemas. La resolución de los conflictos dentro de una empresa puede tornarse un poco difícil por las diferencias individuales de las personas, pero para ello existen dichas estrategias que permiten llegar a acuerdos sanos sin necesidad de utilizar la violencia en cualquiera de sus tipos, es importante por tanto que las personas que son líderes de una organización puedan realizar actividades para promover ambientes de armonía en donde la convivencia laboral sea fructífera y de esta forma tener una producción mucho más estable, ya que las relaciones que existan entre los empleados será la base fundamental para que una organización pueda prosperar y desempeñarse de forma adecuada dentro de la sociedad.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, ámbito laboral, resolución de problemas

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 014**Tema:** Inteligencia emocional**Unidad de Análisis:** Artículo**Enfoque Cualitativo****Título:** La Inteligencia Emocional Y Su Impacto En El Desempeño Laboral**Autor:** Pedro Antonio García Cisneros.**Año:** 2019**Ciudad:** Tamaulipas, México**Editorial:** Revista caribeña de ciencias sociales.**Ubicación:** <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html>

Resumen: Nuestras emociones y la forma en las que las interpretamos juegan un papel clave al momento de tomar decisiones, independientemente si se trata de un contribuidor individual o un cargo de liderazgo. Una persona puede poseer todos los estilos de liderazgo y adaptarse a las situaciones a las que se enfrenta, sin embargo, si carece de inteligencia emocional puede llevar a la quiebra de la compañía o la desintegración de su grupo de trabajo. El presente artículo hace referencia a la inteligencia emocional y la interacción que existe con el desempeño laboral. La finalidad de la presente investigación es proporcionar una herramienta documental que permita identificar las diferentes habilidades emocionales, la forma en que impactan dentro de la empresa y los aspectos necesarios para mejorar la inteligencia emocional, así como el bienestar emocional para alcanzar la felicidad.

Palabras clave: Inteligencia emocional – habilidades – desempeño – percepción – empresa – Psicología positiva – bienestar.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 015	Tema: Inteligencia emocional	Unidad de Análisis: Trabajo de grado
-------------------------	-------------------------------------	---

Enfoque Cualitativo**Título:** Inteligencia Emocional Y Su Influencia En La Cultura Organizacional**Autor:** Cutiva Benítez Katherine, García Rodríguez Zenaida, Laguna Ortiz Laura**Año:** 2018**Ciudad:** Bogotá, Colombia**Editorial:** Repositorio institucional. Universidad cooperativa de Colombia.**Ubicación:** <http://hdl.handle.net/20.500.12494/6864>

Resumen: Esta investigación contempla revisión bibliográfica de algunos hallazgos e investigaciones en Colombia sobre la importancia de la inteligencia emocional y su relación o influencia con la cultura organizacional haciendo énfasis en los cargos administrativos de las organizaciones. Los antecedentes en cuanto a las investigaciones realizadas de Inteligencia emocional y el impacto en las organizaciones nos apuntan al interés de pensadores y científicos de distintas disciplinas del saber en demostrar su importancia, pero sobre todo en explicar cómo las emociones y la inteligencia no son variables aisladas, Morin (1999) manifestó que el desarrollo de la inteligencia es inseparable de la afectividad; la curiosidad y la pasión, y en tanto que la facultad de razonamiento puede ser disminuida por un déficit de emoción, en el mundo en que vivimos resulta complejo fracturar o desconectar las emociones, del trabajo por muy razonable que éste parezca. Por lo cual, en este proyecto se pretende crear una comprensión acerca de la implicación de que directivos con baja inteligencia emocional no controlen sus estados emocionales, el estrés y la ansiedad, lo que dificulta a su vez la toma de decisiones acertadas en circunstancias críticas, afectando la organización y el personal que dirigen. Se desea invitar al lector(a) a que se introduzca en este tema, y considere, como a través de la Inteligencia emocional es posible ajustar las decisiones a las necesidades del entorno promoviendo la motivación e incremento del éxito o gestión organizacional.

Palabras Clave: Cultura organizacional, Inteligencia emocional, Clima organizacional, Cargos administrativos, Liderazgo.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 016	Tema: Inteligencia emocional	Unidad de Análisis: Trabajo de grado
-------------------------	-------------------------------------	---

Enfoque Cuantitativo.

Título: Influencia De La Inteligencia Emocional En El Mejoramiento Del Clima Organizacional Y Reducción De Indices De Ausentismo Laboral En M-Matec S.A.S

Autor: Ginna Paola Gamboa Daniel

Año: 2018	Ciudad: Bogotá, Colombia.
------------------	----------------------------------

Editorial: Repositorio, los libertadores. Fundación universitaria.

Ubicación: <http://hdl.handle.net/11371/1517>

Resumen: La psicología del trabajo y de las organizaciones en la actualidad, tiene que responder a múltiples demandas de carácter económico, político, ideológico, científico y cultural. Éstas demandas implican cambios en los roles y funciones asignadas al psicólogo en los contextos complejos y dinámicos del trabajo. De igual manera, la realidad, la cultura y el clima organizacional son impactados por estas demandas crecientes. Es por ello, que se busca describir la influencia de la inteligencia emocional en el fortalecimiento de aptitudes individuales y como estas aumentan el clima organizacional y reducen los índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, clima organizacional, ausentismo.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 017	Tema: Inteligencia emocional	Unidad de Análisis: Monografía
-------------------------	-------------------------------------	--

Enfoque Cualitativo.

Título: Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una Revisión de Estudios.

Autor: Andrea Camila De La Cruz Portilla

Año: 2019

Ciudad: Cali, Colombia.

Editorial: Universidad Santiago de Cali

Ubicación: <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/155>

Resumen: El presente es una revisión documental, tiene como propósito determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral en la organización. Retomando la teoría de Goleman, se describieron los componentes de la inteligencia emocional, posteriormente con base a la teoría de Melia y Peiron, se identificaron las dimensiones de la satisfacción laboral, y se estableció el vínculo entre los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional y las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización. Al corresponder a una investigación de carácter monográfico se elaboró una recolección y posterior interpretación de diferentes documentos como: trabajos de grado y posgrado, artículos, y libros. El tipo de investigación fue descriptivo, el método utilizado fue el inductivo, de enfoque cualitativo. Respecto a las fuentes se emplearon documentos científicos e investigaciones, relacionados con el objeto de estudio

Los resultados demostraron que con base a la literatura revisada, existía una influencia entre la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, se parte del hecho en que las organizaciones que integran en su trabajo el componente inteligencia emocional suele incidir en diferentes variables asociadas al trabajo. Se concluyó que los componentes de la inteligencia emocional son aptos y viables para ponerlos aplicara la empresa puesto que resultan ser muy beneficiosos al contribuir en diferentes variables de la organización. Además se logró determinar, que el concepto de satisfacción laboral es muy amplio, porque se compone de diferentes vertientes como: la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones, referente al aspecto intrínseco del trabajo.

En cuanto a recomendaciones, el presente genera una apertura hacia nuevos estudios que deseen abordar a profundidad la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en la organización.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional; Satisfacción Laboral; Organización

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 018	Tema: Inteligencia emocional	Unidad de Análisis: Trabajo de grado.
-------------------------	-------------------------------------	--

Enfoque Cualitativo

Título: Inteligencia Emocional relacionado con el manejo del estrés laboral en profesionales de Enfermería.

Autor: Sara García Ferreira

Año: 2019	Ciudad: Palma de Mallorca, España
------------------	--

Editorial: UIB repositori. Universitat de les Illes Balears

Ubicación: <http://hdl.handle.net/11201/151902>

Resumen: La profesión de enfermería se ve sometida a múltiples factores estresantes que si perduran en el tiempo desencadena el burnout. Por ello, la inteligencia emocional, por la que se perciben, comprenden y regulan las emociones puede tener un efecto positivo y disminuir el impacto del estrés laboral. **Objetivos.** El objetivo general es analizar la relación entre la inteligencia emocional y su repercusión positiva con el estrés y/o burnout en los profesionales de enfermería. A nivel específico, se establecen los siguientes objetivos: ✓ Identificar los factores estresantes y sus consecuencias en profesionales de enfermería. ✓ Ver la relación de inteligencia emocional y estrés y/o burnout en profesionales del área de urgencias. **Metodología.** La búsqueda de esta revisión de literatura se realiza en Pubmed, Lilacs, IBECS, EBSCOhost, Dialnet, Scielo, Medline mediante los descriptores seleccionados. Se limitan a rango de 10 años, texto completo e idioma español, inglés y portugués. **Resultados y discusión.** Se seleccionan 24 artículos con gran diversidad geográfica. Doce secundan el objetivo general y el resto los específicos. Se comprueba que la inteligencia emocional es un factor protector frente al estrés laboral y burnout en las enfermeras y conduce al bienestar. **Conclusiones.** Existe la necesidad del desarrollo de la inteligencia emocional en aquellas enfermeras que no poseen la habilidad y que son más vulnerables a sufrir estrés laboral y/o burnout. De este modo se obtendrían más beneficios en estos profesionales y en la calidad asistencial.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional, Enfermería, Estrés Laboral, Burnout, Urgencias

FICHA DE RESUMEN

Código: Art.019**Tema:** Bienestar laboral**Unidad de Análisis:** Tesis**Enfoque De corte cualitativo y cualitativo****Título:** El bienestar laboral en funcionarios del sector público, análisis y propuesta de intervención. Caso trabajadores del servicio de alcantarillado de la EAB-ESP.**Autor:** Sandra Esmeralda Vanegas Laverde**Año:** 2018**Ciudad:** Bogotá**Editorial:** Universidad Externado de Colombia**Ubicación:** https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/648/1/DNA-spa-2018-El_bienestar_laboral_en_funcionarios_del_sector_publico_analisis_y_propuesta_de_intervencion.pdf**Resumen:** La investigación se desarrolló mediante el análisis del bienestar laboral y su relación con otros factores que influyen en la calidad de vida de los funcionarios que laboran en el servicio de alcantarillado de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – ESP, grupo ocupacional que por el desarrollo de su labor, presentan condiciones y características que afectan diferentes dimensiones de su vida. Identificar los componentes más relevantes que interactúan con el bienestar laboral permitió consolidar la propuesta de intervención, el diseño de un modelo de bienestar que se estructuró teniendo en cuenta aspectos de calidad de vida laboral y que tiene como propósito mejorar las condiciones del trabajador en el contexto empresarial.**Palabras Clave:** Calidad de vida laboral, bienestar laboral.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 020	Tema: Bienestar laboral	Unidad de Análisis: Tesis doctoral
-------------------------	--------------------------------	---

Enfoque De corte cuantitativo**Título:** Bienestar laboral en profesionales de medicina**Autor:** Francisco Javier López Crespo**Año:** 2012**Ciudad:** Barcelona**Editorial:** Universidad Autónoma de Barcelona**Ubicación:** <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284027/fjlc1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resumen: En este contexto, surge la pregunta sobre la influencia de las nuevas condiciones de trabajo en el bienestar laboral y salud ocupacional de los profesionales de la medicina. Para responderla, se diseñó una investigación que combinó metodología cuantitativa y cualitativa. En ella participaron (voluntariamente) 281 profesionales de la medicina de España (47,7%) y de América latina (52,3%), empleados en hospitales, a quienes se accedió mediante un muestreo de conveniencia, intencional y estratificado por sexo (55,4% hombre y 44,6% mujeres), edad ($X=43,16$ años, $SD=11,19$), antigüedad en la profesión ($X=16,51$ años $SD=10,85$) y en el centro de trabajo ($X=10,75$ años, $SD=9,97$), tipo de cargo (permanente = 70,8%, temporal = 29,2%) y asunción de responsabilidades directivas en el centro (No=70,9%, Si=29,1%). Todos ellos contestaron un amplio cuestionario que permitió recoger información sobre las variables principales del estudio: los aspectos materiales, sociales y psicosociales de las condiciones de trabajo y las dimensiones cognitivas, emocionales y somáticas del bienestar laboral.

Palabras Clave: Bienestar labora, calidad de vida laboral, condiciones de trabajo, organización saludable, personal médico, riesgo psicosocial.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 021	Tema: Bienestar laboral	Unidad de Análisis: Tesis
-------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Enfoque De corte cuantitativo**Título:** Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla.**Autor:** Sheyly Jubelkys Lopez Salinas

Año: 2013	Ciudad: Escuintla
------------------	--------------------------

Editorial: Universidad Rafael Landívar**Ubicación:** <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>

Resumen: El presente estudio de investigación fue realizado con el objetivo conocer si existe bienestar laboral de los trabajadores de una empresa portuaria ubicada en el puerto quetzal, la cual se dedica a la carga con granel sólido, porta contenedores, tanque, gasero, barcaza, busque de cargas, etc. Para efectos de la investigación, se utilizó una muestra de 72 colaboradores que fueron seleccionados a través de la formula estadística de muestreo aleatorio simple. Para lograr los objetivos planteados se utilizó un solo cuestionario para medir el bienestar laboral, diseñado por la investigadora, con una escala tipo likert, dividido en cinco factores tales como factor de logro, reconocimiento, del Trabajo en sí, responsabilidad y promoción. La investigación es de tipo descriptiva, con los datos obtenidos en la aplicación del instrumento se realizó la tabulación de los resultados. Se utilizaron gráficas estadísticas de barras y medidas de tendencia central para presentar los resultados según cada uno de los factores del cuestionario. Por medio de la investigación se concluyó que los colaboradores de la empresa portuaria poseen un alto nivel de bienestar laboral, ya que se identifican con una buena calidad de vida dentro de la organización.

Palabras Clave: Bienestar laboral, contexto laboral, organizaciones, satisfacción.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 022**Tema:** Bienestar laboral**Unidad de Análisis:** Tesis**Enfoque De corte cuantitativo****Título:** Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa cibertec.**Autor:** Ivone Cucaita, Helena Álvarez, Lady Medina, Daniel González Y Lida Parra.**Año:** 2013**Ciudad:** Villavicencio-Meta**Editorial:** Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Unad.**Ubicación:** <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

Resumen: Este proyecto de investigación se centra en el estudio del impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa de Cibertec, esta investigación está orientada a identificar las condiciones laborales, físicas, psicológicas, económicas, y mentales que se presentan y desarrollan en la organización y como ejercen impacto laboral en las distintas áreas de la empresa y en su personal.

Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, a una muestra de 7 personas administrativas que laboran en la empresa, con el fin de conocer los aspectos que impactan en bienestar laboral de los empleados ya sea positiva o negativamente y de esta manera analizar estos factores y conocer las causas que de cierto modo, generan un impacto en el bienestar laboral, obteniendo resultados por medio de este cuestionario y de la observación, se pudo obtener el nivel del bienestar laboral dentro de la empresa es muy bajo y se podría calificar en un 10% por problemas de comunicación, enfermedades laborales ,desmotivación , falta incentivos ,falta de sentido pertenencia por bajo factor salarial, estableciendo que no existe un programa de bienestar laboral definido.

Palabras Clave: Bienestar laboral, motivación, eficiencia, enfermedades laborales, situación económica, ambiente laboral, trabajo en equipo, actividades de bienestar laboral, bienestar psicológico, bienestar físico, bienestar social, capacitación, calidad de vida, sentido de pertenencia.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 023**Tema:** Bienestar laboral**Unidad de Análisis:** Tesis**Enfoque De corte cuantitativo****Título:** El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia una revisión documental.**Autor:** Luis Vásquez Martínez.**Año:** 2018**Ciudad:** Medellín**Editorial:** Universidad de Antioquia**Ubicación:** http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9950/1/VasquezLuis_2018_BienestarLaboralVentaja.pdf

Resumen: El bienestar laboral se ha entendido popularmente como todas aquellas iniciativas que sirven para mejorar las condiciones intra organizacionales de los trabajadores. Por su parte, la ventaja competitiva se ha entendido como el conjunto de características que le permite a las organizaciones ubicarse en una posición de ventaja frente a sus pares en el mercado. En el contexto laboral colombiano donde los trabajadores se enfrentan a la precariedad en la contratación y remuneración, el bienestar se convierte en una fuente de mejoramiento de sus condiciones y a largo plazo en una ventaja competitiva económica y no económica que se ve reflejada en el producto o servicio que la organización ofrece.

En este informe se muestra la evolución de los conceptos de bienestar laboral y ventaja competitiva con el fin de establecer como el primero puede derivar en el segundo dentro del contexto organizacional en Colombia. Para alcanzar este objetivo se ha enmarcado la investigación en un enfoque cualitativo hermenéutica-interpretativo, utilizando como estrategia la investigación documental para luego utilizar como técnica de selección de información la revisión documental y así generar unidades de análisis de fuentes primarias (leyes que regulan la actividad del bienestar laboral en Colombia y la actividad competitiva organizacional y/o empresarial) y fuentes secundarias (artículos científicos estudiado para el abordaje de los ejes temáticos bienestar laboral y ventaja competitiva) para luego utilizar como técnica el análisis del contenido.

Palabras Clave: Bienestar laboral, ventaja competitiva, organizaciones.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 024**Tema:** Bienestar laboral**Unidad de Análisis:** Tesis**Enfoque De corte cualitativo****Título:** Factores asociados al bienestar laboral de los trabajadores en la fundación nuevos horizontes- Parque Jaime Duque.**Autor:** Sandra Salgado, Andrea Vega, Diana Calderón, Laura Ruiz, Carolina Moreno y Humberto Sánchez.**Año:** 2016**Ciudad:** Bogotá**Editorial:** Universidad piloto de Colombia**Ubicación:** <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003433.pdf>

Resumen: La presente investigación se fundamenta en los factores asociados al bienestar laboral; las categorías resultantes del estudio de la información acopiada, se analizarán para identificar de manera acertada y encontrar cuáles variables se ajustan de forma adecuada al problema de investigación. Se lleva a cabo este estudio ya que se analizó cómo se manifiesta la percepción de los empleados del parque Jaime Duque Fundación Nuevos Horizontes en cuanto al bienestar laboral que tienen. Se reseñan características o rasgos del objeto de estudio, que en este caso, es la empresa Fundación Nuevos Horizontes. Dentro de este proceso se enumeraron los aspectos más relevantes, para poder así determinar cuáles son los factores asociados al bienestar laboral. Para la presente investigación se contó con la participación de doce (12) Colaboradores de la Fundación Nuevos Horizontes-Parque Jaime Duque, contratados en diferentes áreas de trabajo. Con el fin de establecer la muestra, se adoptó un muestreo no probabilístico.

Palabras Clave: Bienestar laboral, Motivación, Satisfacción en el trabajo, Bienestar psicológico laboral.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 025	Tema: Bienestar laboral.	Unidad de Análisis: Artículo
-------------------------	---------------------------------	--

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Evaluación de una intervención para la mejora de las competencias de regulación interpersonal del afecto y el bienestar laboral en una muestra de operadores penitenciarios del Uruguay.

Autor: David Martínez-Íñigo y Antonio Crego

Año: 2017	Ciudad: Bogotá
------------------	-----------------------

Editorial: Universitas Psychologica Scielo

Ubicación: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672017000300184&lang=es

Resumen: Según estudios previos, el uso de estrategias controladas para la regulación interpersonal (ECRI) del afecto de otras orientadas a su mejora incrementa el bienestar de quien las emplea, mientras el uso de ECRI para empeorar el afecto lo deteriora. El consumo y recuperación de recursos de autorregulación de cada ECRI explican estos resultados. Mediante un diseño cuasi experimental se evalúa la eficacia de la formación en ECRI para mejorar el bienestar en operadores de prisiones. Los resultados reflejan mayor bienestar y menor uso de ECRI de empeoramiento tras la formación (N= 21), al comparar con el grupo control (N= 18). No hubo diferencias para las ECRI de mejora. Los cambios en las ECRI de empeoramiento predicen negativamente cambios en el bienestar.

Palabras Clave: calidad de vida; necesidades; atención integral; inclusión social; capacidad; discapacidad

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 026	Tema: Bienestar laboral.	Unidad de Análisis: Artículo
-------------------------	---------------------------------	--

Enfoque De corte cuantitativo**Título:** Crisis económica, salud y bienestar en trabajadores con discapacidad**Autor:** Carlos-María Alcovera, Fernando Rodríguez, Yolanda Pastora, Juan José Fernández y María José Chambelb.**Año:** 2017**Ciudad:** Madrid**Editorial:** Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Scielo**Ubicación:** http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622017000200147&lang=es

Resumen: Este estudio tiene como objetivo analizar las consecuencias del deterioro de las condiciones de trabajo como resultado de la crisis o recesión económica sobre la salud, el bienestar, la percepción y las actitudes laborales en trabajadores con discapacidad. Para ello se utilizó una muestra de 31 trabajadores con discapacidad en empleo ordinario (no protegido) con medidas tomadas en 2013 y 2014. Tras identificar indicadores objetivos y valoraciones de expertos acerca de las condiciones de trabajo de estos trabajadores, se analizaron sus relaciones con las variables percepción de apoyo organizacional, apoyo de los supervisores y compañeros, satisfacción laboral, intención de abandono, estrés percibido, burnout y satisfacción vital. Los análisis, paramétricos y no paramétricos, señalan que estas variables son sensibles, con diferencias estadísticamente significativas, a las peores condiciones de trabajo percibidas en 2014 con respecto a 2013. Se discuten las consecuencias de estos resultados en relación con los efectos de la crisis económica en la calidad de vida laboral de las personas con discapacidad y en el incremento de la discriminación hacia ellas.

Palabras Clave: Trabajadores con discapacidad; Salud y bienestar laboral; Condiciones de trabajo; Calidad de vida; Discriminación.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 027**Tema:** Bienestar laboral.**Unidad de Análisis:** Artículo**Enfoque De corte cualitativo****Título:** Emociones positivas y bienestar laboral.**Autor:** Eva Garrosa Hernández, Bernardo Moreno Jiménez, Mar Boada y Luis Manuel Blanco Donoso.**Año:** 2010**Ciudad:** España**Editorial:** Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales.**Ubicación:** <http://sistemas2.dti.uaem.mx/evadocente/programa2/201568/documentos/Emociones%20positivas.pdf>

Resumen: David McClelland descubrió que los trabajadores con un desempeño laboral sobresaliente, no sólo demuestran un talento singular como, por ejemplo la iniciativa y creatividad, sino que también presentan habilidades como la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Los autores de este artículo demuestran que las emociones positivas proporcionan resultados favorables en el trabajo a través de un proceso que conlleva, al menos, tres elementos: 1) Las emociones positivas tienen efectos deseables con respecto a la actividad en la tarea, la persistencia y el funcionamiento cognitivo; 2) Las personas con emociones positivas se benefician más de las acciones de los otros al verse influidos por ellos y 3) Se producen más conductas altruistas y de cooperación con los otros. Todo ello derivaría en unos resultados favorables en el lugar de trabajo.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, prevención de riesgos laborales, emoción.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 028**Tema:** Bienestar laboral.**Unidad de Análisis:**
Artículo**Enfoque De corte cualitativo y cuantitativo****Título:** Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario.**Autor:** María Fernanda Caballero-Lozada, Libia Esperanza Nieto Gómez.**Año:** 2015**Ciudad:** Cali**Editorial:** Entramado Scielo**Ubicación:** http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032015000100009&lang=es

Resumen: Las crisis originadas en los modelos de desarrollo socioeconómico y/o productivo dominante y en las formas de organización socio-laboral, generan condiciones laborales que pueden afectar la salud física, psicológica y laboral de los docentes, por lo tanto es importante abordar el tema en la prevención de riesgos profesionales y factores psicosociales, con el fin de fomentar su desarrollo personal y profesional. Se toma como base el contexto de la transición del Fordismo Keynesiano al Nuevo Capitalismo Moderno, de la Modernidad Sólida a la Modernidad Líquida de inseguridades e incertidumbres. Se examina la adopción del modelo de Nueva Gestión Pública (NGP) en Colombia, proceso que se ve reflejado en la Constitución Política de Colombia de 1991, específicamente en el artículo 67, en la Ley 30 de 1992 y en la aplicación de la Tercera Reforma de la Educación Superior en América Latina. Para considerar la relación entre las condiciones de trabajo en el escenario de la NGP en el profesorado colombiano con el bienestar laboral, se realizó un análisis basado en revisión bibliográfica de documentos a partir del año 2000. Se hace importante iniciar el abordaje de la precarización de las condiciones laborales, como un problema de salud pública y no como situación momentánea, producto de la flexibilización laboral en la educación universitaria colombiana.

Palabras Clave: Condiciones laborales, Síndrome de Burnout, engagement, sobrecarga laboral, educación, docentes, precarización laboral.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 029	Tema: Bienestar laboral.	Unidad de Análisis: Informe tesis
-------------------------	---------------------------------	---

Enfoque De corte Cuantitativo**Título:** Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad.**Autor:** Pablo González Rico**Año:** 2015**Ciudad:** España**Editorial:** Universidad de Extremadura Dialnet plus**Ubicación:** <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=45031>

Resumen: La presente tesis doctoral se contextualiza dentro de la Psicología de la Salud Ocupacional y surge de la necesidad de estudiar el bienestar de los trabajadores de universidad. Y, además, resulta interesante analizar e intentar comprender de qué manera puede llegar a influir el bienestar en el trabajo sobre el bienestar fuera del contexto laboral. Además, se pretenden explorar las diferencias existentes en cuanto a bienestar entre los dos colectivos profesionales que componen la universidad: el personal docente e investigador (PDI) y el personal de administración y servicios (PAS). Para los cuatro estudios se ha contado con una muestra representativa de toda la Universidad de Extremadura (N = 585). A partir del estudio preliminar se pretende establecer un perfil sociodemográfico y laboral de los trabajadores de la universidad, haciendo diferenciación entre el PDI y el PAS. En el estudio 1 se describe de qué manera se distribuyen los dos colectivos analizados en función de su nivel de bienestar en el trabajo, estableciendo perfiles empíricos surgidos a partir de sus experiencias laborales. En el estudio 2 se observa si el bienestar en el trabajo puede ejercer como agente mediador en la relación entre la satisfacción laboral y el bienestar fuera del trabajo. En el estudio 3 se analiza el efecto moderador de la inteligencia emocional en la relación entre la satisfacción laboral y el burnout en ambos colectivos profesionales.

Palabras Clave: Bienestar laboral, bienestar en el trabajo, satisfacción laboral.

FICHA DE RESUMEN

Código: Art. 030	Tema: Bienestar laboral.	Unidad de Análisis: Artículo
-------------------------	---------------------------------	--

Enfoque De corte cuantitativo

Título: Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral en profesores españoles.

Autor: Francisco A. Laca Arocena, Juan Carlos Mejía Ceballos, Claudia L. Yáñez Velasco, Edwin C. Mayoral Sánchez.

Año: 2011	Ciudad: Cali
------------------	---------------------

Editorial: Pensamiento Psicológico Scielo

Ubicación: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100002

Resumen: El presente estudio empírico intercultural parte de los presupuestos de la psicología del bienestar subjetivo aplicados al ámbito laboral. Con un propósito general comparativo, se estudia, en primer lugar, la relación e influencia de factores de afectividad, personalidad y sociodemográficos en el bienestar laboral de profesores no universitarios de España y México, y posteriormente, se identifica el conjunto de factores que predicen mejor la satisfacción laboral intrínseca. El método que se adoptó el modelo de tres ejes de Peter Warr (2003), para medir el bienestar laboral considerando la activación mental. Una muestra de 133 profesores españoles de la provincia de Guipúzcoa y otra de 101 profesores mexicanos del estado de Colima contestaron a una batería con cuatro instrumentos validados. Los resultados obtenidos indican la existencia de diferencias personales significativas en la percepción del bienestar laboral entre las dos culturas. La afectividad (positiva y negativa) predice la satisfacción laboral (alta y baja) para ambas muestras. Conclusión Para los profesores españoles los factores afabilidad y apertura mental predicen un nivel de satisfacción alta, y para los profesores mexicanos únicamente el factor de personalidad afabilidad resultó ser predictivo.

Palabras Clave: Bienestar laboral, personalidad, afecto, satisfacción laboral, diversidad cultural, Psicología Industrial.