



MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS

TRABAJO FIN DE MÁSTER

INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL TRABAJO

CONVOCATORIA: Diciembre 2021

Autor: Pablo Ramírez Morgado

Tutora: Yolanda Navarro Abal

ÍNDICE

1. RESUMEN.	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. OBJETIVOS	4
3.1 Objetivo general	4
3.2 Objetivos específicos	4
4. METODOLOGÍA	5
5. MARCO TEÓRICO	6
5.1 Definición Inteligencia Emocional	6
5.2 Modelos Inteligencia Emocional	7
5.3 Emociones básicas	9
5.4 Motivación laboral	12
5.5 Satisfacción e insatisfacción laboral	15
5.6 Relación entre el trabajo y la salud	18
5.7 Estrés laboral	19
5.8 Desarrollo de la Inteligencia Emocional como recurso necesario para un desempeño laboral adecuado y sostenible	23
5.9 Importancia de la Inteligencia emocional en el trabajo	25
6. CONCLUSIONES	26
7. REFERENCIAS	28

1. RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad resaltar la importancia de la inteligencia emocional en el entorno del trabajo así como las distintas emociones y/o sentimientos que influyen en las personas en el desarrollo de su actividad laboral. La forma en que cada uno afronta lo que le ocurre, ya sea en su vida laboral o personal, juega un papel fundamental en su desarrollo, por lo que reconocer las propias emociones es de gran importancia. Se analizará características personales como la empatía, optimismo, asertividad, introspección que son algunas de las numerosas capacidades que permiten que los individuos tengan una salud emocional que les posibilite afrontar de la mejor forma posible sus dificultades mientras desarrollan su trabajo. Por último, se estudiará la repercusión que tiene en el desarrollo del trabajo de las personas el hecho de actuar con inteligencia emocional, reduciendo así la aparición de problemas de salud por no saber gestionar correctamente las emociones propias.

PALABRAS CLAVES: *Inteligencia emocional, salud laboral, estrés laboral, asertividad, gestión de las emociones, salud mental.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to highlight the importance of emotional intelligence in the work environment, as well as the different emotions and/or feelings that influence people in the development of their work activity. The way in which each person deals with what happens to them, whether in their working or personal life, plays a fundamental role in their development, which is why recognising one's own emotions is of great importance. Personal characteristics such as empathy, optimism, assertiveness, introspection will be analysed, which are some of the many skills that allow individuals to have an emotional health that enables them to face their difficulties in the best possible way while carrying out their work. Finally, we will study the repercussions that acting with emotional intelligence has on the development of people's work, thus reducing the appearance of health problems due to not knowing how to manage one's own emotions correctly.

KEY WORDS: *Emotional intelligence, health at work, work-related stress, assertiveness, emotion management, mental health.*

2. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se aborda el concepto de Inteligencia emocional en el ámbito laboral. Se analizará la importancia de dicha inteligencia en el desarrollo de la actividad de los trabajadores, así como los efectos positivos y negativos de su correcta o incorrecta aplicación.

Vivimos en una época en la que el estrés está presente en muchas personas y en muchos ámbitos, siendo uno de estos el laboral. El hecho de disponer de recursos para combatir problemas como el estrés, ansiedad, así como un conjunto de enfermedades mentales, se hace imprescindible para eliminar o disminuir la posibilidad de su aparición.

Al tratarse de un término relativamente reciente, la Inteligencia emocional es una habilidad que aun siendo conocida, no todo el mundo sabe aplicarla ni ponerla en práctica tanto en su vida personal, como en el ámbito de trabajo. Se trata, por tanto, de una responsabilidad compartida, por parte de los responsables de la empresa deben proporcionar las herramientas a las personas empleadas, y, a su vez, estas personas deben mantenerse en continuo crecimiento y aprendizaje personal, que le permita disponer de dichos recursos para ser más inteligentes emocionalmente.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Analizar la importancia que ejerce la inteligencia emocional en las personas, tanto en el desarrollo de la actividad laboral, como en el desempeño de la vida personal, así como las características y emociones de mayor importancia para poder actuar con una correcta inteligencia emocional. A su vez, se analiza sobre como mejora el ámbito laboral de aquellas personas que conocen sus propias emociones, y como gestionarlas y actuar en función de las adversidades o dificultades que le acontezcan en su día a día.

3.2 Objetivos específicos

- Definir el concepto de Inteligencia Emocional.
- Conocer las principales emociones personales que influyen en el concepto de la Inteligencia Emocional.
- Analizar la relación que existe para un trabajador entre la actividad laboral que desarrolla y el estado de su salud.
- Determinar los aspectos negativos en el trabajo que son ocasionados por no gestionar las emociones.
- Examinar la importancia de la Inteligencia Emocional en la actualidad en el ámbito laboral.

4. METODOLOGÍA

Con la finalidad de encontrar información relevante que diera respuesta al objetivo de este trabajo se llevó a cabo una revisión de la literatura.

Para ello, como técnica exploratoria y analítica, y con el objetivo de recolectar información relevante, se realizó una revisión sistemática de los documentos que abordaban el problema planteado en este trabajo, recopilando información de bases de datos, tales como Dialnet, Proquest, google académico y Scopus, durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

Los descriptores usados fueron entre otros: "Inteligencia Emocional", "estrés laboral", "salud en el trabajo" y "salud laboral". Se obtuvo información en base a las palabras mencionadas anteriormente, para posteriormente proceder a analizarlas individualmente de forma general, hasta relacionarlas específicamente.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Definición de Inteligencia emocional

Existen numerosas definiciones sobre la inteligencia emocional, ya que varían según la perspectiva de cada autor. La inteligencia emocional se conoce como la habilidad para percibir, asimilar, entender y controlar las emociones de cada uno y de los demás, fomentando un crecimiento intelectual y emocional, usando esta información para dirigir nuestro pensamiento y forma de actuar (Mayer, 1990).

En 1990, Salovey y Mayer reconocieron varias áreas de la inteligencia emocional:

- Percepción, evaluación y expresión de la emoción.
- Facilitación emocional del pensamiento.
- Entendimiento y análisis de las emociones, usando el conocimiento emocional.
- Regulación adaptativa de la emoción.

Posteriormente, en 1998, Olvera, Domínguez y Cruz, tras realizar varias investigaciones, definieron la inteligencia emocional como la capacidad de una persona para desarrollar las siguientes habilidades:

- Observar y evaluar sus emociones y las de los demás.
- Regular sus emociones.
- Poder expresarlas correctamente.
- Compartir sus dificultades correctamente.
- Poseer una forma de afrontamiento adaptativo.
- Mantener motivación alta.
- Mantenerse perseverante al lograr los objetivos (Cruz, 2000).

La categoría más admitida en Inteligencia Emocional diferencia entre modelos mixtos y modelos de habilidad, que se basan en procesar información. El modelo mixto es una visión extensa, que otorga a la inteligencia emocional un compendio de cualidades estables de personalidad, competencias socioeconómicas, aspectos de motivación y distintas habilidades cognitivas.

5.2 Modelos de Inteligencia emocional

Modelo de Salovey y Mayer (1997)

El modelo de habilidad es una visión más limitada, defendida por autores como Salovey y Mayer, que entienden la inteligencia emocional como una inteligencia genuina que se basa en el uso adaptativo de las emociones, y su aplicación a la forma en que pensamos. Para estos autores, las emociones permiten que podamos resolver dificultades y agilizan nuestra adaptación al medio.

El modelo de habilidad de Mayer y Salovey, explica que la inteligencia emocional se conceptualiza mediante cuatro habilidades básicas: Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, habilidad para acceder y generar sentimientos que permitan pensar y la habilidad para entender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 1997 citado en Berrocal & Pacheco, 2000).

La percepción emocional es la capacidad para reconocer los propios sentimientos y los que nos rodean externos a nosotros. Para ello, se necesita prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de las expresiones faciales, movimientos corporales y el tono e intensidad de la voz. Esta habilidad comprende el grado en el que las personas pueden percibir convenientemente sus propias emociones, estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que se comprenden.

La percepción emocional implica la facultad de discriminar de forma acertada la honestidad y sinceridad de las emociones que percibimos del resto de personas (*Berrocal & Pacheco, 2000*).

Modelo de Bar-On (1997)

Muchas descripciones, definiciones y conceptualizaciones de inteligencia emocional incluyen uno o más de los siguientes componentes fundamentales que se incluyen en el modelo conceptual de Bar-On:

- Capacidad de entender las emociones para poder expresar nuestros sentimientos y comunicarnos con nosotros mismos.
- Capacidad de entender los sentimientos del resto de personas y relacionarse con ellas.
- Capacidad para gestionar y controlar nuestras emociones para que funcionen para nosotros y no contra nosotros mismos. La capacidad de gestionar y controlar nuestras emociones.

- Capacidad para gestionar el cambio y solucionar problemas de naturaleza intrapersonal e interpersonal.
- Capacidad de producir un estado de ánimo positivo y auto motivado. Este tipo de inteligencia no cognitiva, se acerca a los rasgos de la personalidad, pero se diferencia en que ésta puede modificarse a través de la vida.

El modelo está formado por cinco componentes centrales y a su vez, se derivan sub-componentes que se conforman en 15 factores:

- 1- Componente de Inteligencia Intrapersonal: Auto concepto, Autoconciencia emocional, Asertividad e independencia.
- 2- Componente de Inteligencia Interpersonal: Empatía, Responsabilidad Social y Relaciones interpersonales.
- 3- Componente de Manejo del Estrés: Tolerancia al estrés y control de los impulsos.
- 4- Componente de Adaptabilidad: Prueba de la realidad, flexibilidad y Resolución de problemas.
- 5- Componente del Estado de Ánimo en General: Optimismo y felicidad
(*Brito, Santana & Pirela, 2019*).

Modelo de D. Goleman (1995)

Goleman propone a la inteligencia emocional como una clave importante de éxito consistente en la capacidad que puede ser aprendida, de conocer, controlar y transmitir emociones y estados de ánimo, tanto para una misma persona como para los demás. Dentro de esta inteligencia que nos muestra Goleman, diferenciamos dos factores: - Existiría otra inteligencia además de la convencional que todos conocemos, y que se viene relacionando con el conocer y manejar ideas. La inteligencia emocional se relaciona en cambio con el conocer y manejar las emociones. Posiblemente, gran parte del impacto comercial del concepto inteligencia emocional, se corresponde con el importante contraste producido entre las esferas racionales y afectivas, o entre el cerebro y el corazón.

Goleman, en "la IE en la empresa", incluye otro conjunto de rasgos de personalidad: autoconciencia, autorregulación, manejo de estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales), extendiéndose a casi todas las áreas de personalidad (Goleman, 2002).

Dicha estructura fue diseñada sobre las competencias genéricas distintivas para profesionales y funciones administrativas. El estudio está formado por dos aptitudes: la inteligencia

intrapersonal (aptitud personal) con tres escalas para autoconocimiento, autocontrol y motivación, y la inteligencia interpersonal (aptitud social) con dos escalas para empatía y habilidades sociales (Goleman, citado en Flores 2005).

Tabla 1

Factores de la inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal

APTITUD PERSONAL	APTITUD MEDIDA	APTITUD SOCIAL	APTITUD MEDIDA
Autoconocimiento	Conciencia emocional. Autoevaluación precisa. Confianza en uno mismo.	Empatía	Comprensión de los demás. Ayuda para desarrollarse. Orientación hacia el servicio. Aprovechar la diversidad. Conciencia política.
Autorregulación	Autocontrol. Confiabilidad. Escrupulosidad. Adaptabilidad. Innovación.	Habilidades sociales	Influencia. Comunicación. Manejo de conflictos. Liderazgo. Catalizador de cambio. Establecer vínculos. Habilidades de equipo.
Motivación	Afán de triunfo Compromiso Iniciativa Optimismo		

Fuente: Goleman (2002, pp. 45-46).

5.3 Emociones básicas

Un manejo equivocado de las emociones en el día a día y en el ámbito laboral concretamente, puede producir graves riesgos para la salud física y mental del trabajador. Un exceso de emociones negativas se asocia a síntomas físicos, especialmente a enfermedades

cardiovasculares y a estados de ansiedad. Es muy común que se acepte la relación que existe entre estados emocionales positivos y estilos de vida que intervienen de forma saludable en la actividad cardiovascular y funcionamiento del sistema inmune, aunque se hace necesario destacar, que la importancia en los últimos tiempos que se la otorga a estudiar las emociones desde un punto de vista procesual tiene gran relevancia.

Novedosas revisiones aconsejan evitar posturas reduccionistas y considerar y estudiar distintas variables moderadas en la relación que surge entre las emociones y la salud. La relación entre las emociones y la salud, se viene estudiando desde el punto de vista clínico, siendo aún escasos los trabajos que incluyen factores organizacionales.

El concepto, elaborado por Rafaeli & Sutton (1987) denominado disonancia emocional, se refiere a lo que sucede en el entorno laboral cuando un trabajador muestra sus emociones impuestas por las normas de la organización, pero que realmente no representan sus verdaderos sentimientos. Estos autores creen que la disonancia emocional es una modalidad del conflicto de rol, lo que parece haber sido verificado a partir de los años 90 con la muestra empírica de su relación con el desgaste profesional (Cordes & Dougherty, 1993) y sus efectos en la propia organización, contribuyendo a la intención de abandonar la misma (*Abraham 1999, citado en Gracia, E., & Martínez, 2004*).

Son comportamientos de las emociones: El contexto formación de la emoción, que incluye factores como la educación, creencias, experiencias pasadas, etc. Pensamientos cognitivos. Cambios fisiológicos o respuestas de las emociones. Comportamientos o acciones. Los pensamientos, así como cambios corporales y cambios de actitud, originan respuestas de las emociones, y no actos ajenos a uno mismo. El contexto de las emociones, puede influir en distintos grados en las respuestas de las emociones. La inteligencia emocional, se encarga de que las emociones actúen para mejorar factores interpersonales e intrapersonales.

En cuanto a las emociones que mayor relevancia tienen en una persona mientras desempeña su trabajo, distinguimos las siguientes. La automotivación, permite que se use el sistema de las emociones para catalizar el proceso y hacer que se mantenga en el tiempo, usando energía hacia una dirección con un fin específico. Cuando un trabajador está motivado, puede comenzar tareas, ser perseverante y ejecutarla hasta llegar al fin de la misma.

Una de las grandes aportaciones de la psicología positiva es el establecer que el sentimiento de optimismo o entusiasmo duradero es muy estable en los trabajadores, y está conformado por un puntaje fijo, independiente del ambiente en el que se vive y transcurre la vida personal del trabajador, pudiéndose modificar por circunstancias concretas, para posteriormente volver

al punto de partida. El temperamento es uno de los factores más importantes y determinantes de los niveles de experiencias positivas que un trabajador puede llegar a sentir (Seligman 2005, citado en Contreras & Esguerra 2006).

Al margen se encuentran las fortalezas del carácter de cada persona. Las fortalezas son características psicológicas presentes en circunstancias diferentes en un momento dado, siendo positivas sus consecuencias. Al poner en práctica una fortaleza, surgen emociones positivas, actuando como barreras contra enfermedades, estados de ánimos negativos, por ejemplo el optimismo, habilidades y capacidades personales, la fe, esperanza, empatía, honestidad, esfuerzo y capacidad para dejarse llevar (Seligman & Cristopher 2000, citados en Contreras & Esguerra 2006).

Las emociones positivas juegan un papel vital en la evolución personal y laboral, al ampliar los recursos intelectuales, sociales y fisiológicos de los empleados, hacen que sean más perdurables en el tiempo, y lleguen a potenciarse con el paso del tiempo. Cuando los empleados viven sentimientos positivos, modifican y varían sus formas de pensar y actuar, incrementando sus patrones para afrontar situaciones complejas a través de optimizar recursos personales, como el físico, psicológico y social (Fredickson 2001, citado en Contreras & Esguerra 2006).

Una herramienta vital e imprescindible para regular las emociones en el trabajo es la comunicación, mediante la que podemos poner en común pensamientos o sentimientos y generar así una relación con otros trabajadores. Las claves para una comunicación eficiente y óptima son: Exteriorizar lo que pensamos, queremos o sentimos. Defender nuestras ideas y necesidades respetando a los demás a través de la asertividad. Escucha activa. Realizar críticas constructivas, que permitan mejorar tanto interpersonal como intrapersonal. Mantener una comunicación clara y fluida con el resto de integrantes del equipo. Gracias a la comunicación, además de tener una mejora personal en el trabajo, podemos ayudar a compañeros que necesiten nuestra ayuda, pero que de no ser por una buena comunicación, no lo pondría de manifiesto (Rico, 2002)

La conciencia que cada uno tiene de sí mismo es clave para entender nuestras fortalezas y debilidades. En el ámbito laboral, se ha demostrado que las personas con una óptima autoconciencia son más conscientes de sus habilidades y límites, y con una mayor probabilidad intentan obtener retroalimentación, obteniendo aprendizaje de sus errores y poniendo el foco donde creen que tienen que lograr mejoras. Cuando un trabajador reflexiona sobre la autoconciencia, también implica comprender y predecir las reacciones emocionales

que tenemos ante ciertas situaciones. Un trabajador que posee una conciencia sobre sí mismo plena y razonable, normalmente no se sorprende de sus reacciones emocionales, permitiéndole esa misma autoconciencia reconocer los factores emocionales que causan dichas emociones.

Si una persona no se detiene a analizarse y a observar su propia consciencia, no será consciente de cuáles son sus fortalezas y aspectos a potenciar en su puesto de trabajo, ya que no obtendrá el aprendizaje que puede lograr gracias a la autoconciencia. Una forma de saber cuál es el grado de autoconciencia de cada uno es a partir de los demás. Aunque parece ser un trabajo individual y personal, las personas que nos rodean en el día a día, así como los compañeros de trabajo, pueden aportarnos un feedback o retroalimentación sobre cuales consideran que son nuestros aspectos a mejorar y cuales potenciar más aún, haciendo que ese trabajador reflexione y ponga en marcha la maquinaria de la autoconciencia (Lumbreras 2009).

5.4 Motivación laboral

La motivación laboral, puede comprenderse como el resultado de la interrelación que surge entre el trabajador y el estímulo realizado por la empresa para crear factores que motiven al trabajador para conseguir un objetivo. Es la voluntad que define al empleado mediante el esfuerzo y el trabajo propio para querer lograr las metas de la empresa ajustadas a la necesidad de esa persona para conseguir satisfacer sus necesidades.

Un trabajador que no tiene necesidades activas, es una persona que no posee energía, apática, con desidia y sin fuerza de voluntad o de esfuerzo para lograr sus metas. Cada trabajador posee distintas metas, tanto personales como profesionales, por lo que lo primero será identificar cuáles son las metas de cada trabajador, así como que es lo que le motiva, ya sea por necesidad o por satisfacción personal (De Quijano & Navarro Cid, 1998).

Existen distintos tipos de motivación:

- **Motivación extrínseca:** La motivación extrínseca es la que se produce de fuera hacia adentro, siendo una motivación que permite que se puedan hacer cosas aún sin disfrutarlas, pero se hacen por la obtención de la recompensa. Al pensar en lo que se puede lograr al hacer una tarea, se genera un estímulo que permite que el trabajador realice dicha función. Un ejemplo de motivación extrínseca puede ser la remuneración económica, promoción de puestos de trabajo, recompensas individuales, beneficios sociales, etc. En definitiva, aunque se les denomine de distinta forma, el dinero es el principal factor que repercute en la motivación extrínseca en un trabajo. La organización recompensa el esfuerzo del empleado, otorgándole una cantidad de

dinero a cambio (Valencia Pomareda & Herbert 2009, citado en De Quijano & Navarro Cid, 1998).

- Motivación intrínseca: Referida a la que nace del mismo trabajador, de su interior, apareciendo cuando realiza una actividad que le es placentera. Se trata de un tipo de motivación muy poderosa, influyendo en su estado de ánimo y permitiendo que el rendimiento del empleado se incremente notablemente. La persona se muestra entusiasmada y con mayor interés en lo que realiza, pudiendo darse en alguna de las funciones de su trabajo, o, en el mejor de los casos, en el trabajo al completo (De Quijano & Navarro Cid, 1998)

Un factor vital, al hablar de la motivación es la instrumentalización, que se produce gracias a la experiencia y percepción que el trabajador tiene de la conexión que existe en la empresa a la que pertenece, entre el trabajo satisfactoriamente realizado y la satisfacción de las necesidades mediante recompensas obtenidas. Este conjunto de necesidades activadas e instrumentalizadas, produce lo que se conoce como motivación esperada. Una vez el trabajador tiene interés y un objetivo por lograr y así satisfacer sus necesidades, percibiendo que si hacen bien el trabajo podrán lograr la recompensa, entran en juego otros aspectos cognitivos que modularán la motivación esperada:

- El primero de ellos es la *autoeficacia*. Si un trabajador no cree en sí mismo, en este caso, cree que no podrá hacer el trabajo bien y de conseguir resultados con su esfuerzo y sacrificio, desisten y su rendimiento se reduce notablemente en el intento de conseguir sus objetivos. En el caso del trabajo, gran parte de estas situaciones se pueden combatir gracias a las experiencias anteriores de éxito, que permiten que el trabajador gane confianza, ya que conoce cuál es el camino para realizar cierta tarea y le hace ser más seguro y confiar en sí mismo.
- El segundo factor que se contempla es el de los *estados psicológicos críticos*. Las personas deben poseer conciencia de los resultados que logran con su esfuerzo en el trabajo, ya que tienen que percibir que los resultados dependen de su esfuerzo y han de sentir que dichos resultados y sus esfuerzos son necesarios y de gran importancia para la empresa y para quienes le acompañan. Cualquier valor que sea negativo en los procesos cognitivos, disminuye la motivación, ocasionando una reducción de la motivación y decisión de esfuerzo para acometer las tareas en su trabajo.
- El último factor es la *percepción de equidad*. Si el trabajador tiene experiencia de que una vez realice un esfuerzo y su trabajo esté bien hecho, no obtendrá recompensas

equitativas, no mantendrán su decisión de esfuerzo, perdiendo nuevamente la motivación. Los trabajadores deben tener conciencia que hay una relación justa y equitativa entre el esfuerzo que realizar y las contraprestaciones que obtendrá.

Existen varias teorías sobre la motivación, que se pueden corresponder a la necesidad que tiene cada persona en cierto momento de su vida profesional.

Teoría jerárquica de las necesidades de Maslow: Maslow, clasificó la motivación de las personas dirigiéndola a la perspectiva intrínseca inherente al humano, jerarquizando esas necesidades en dos grupos: Categoría de necesidades primarias, en la que se agrupan el nivel de necesidades fisiológicas, y el segundo, nivel de necesidades de seguridad, en las que se busca protección contra amenazas o peligros.

En cuanto a la categoría de necesidades secundarias, se distinguen tres subgrupos: El primer nivel trata sobre las necesidades sociales, que se encuentra ligado a cómo actúa cada persona en la sociedad. El segundo nivel, versa sobre las necesidades que tiene cada persona sobre autoestima, es decir, cómo se trata y se ve una persona a sí misma. El tercer nivel habla de las necesidades de autorrealización, en el que se dirige a la persona a lograr su máximo potencial y a superarse como persona (Maslow, 1964 citado en Rivas & Perero 2018).

- Teoría de los dos factores de Herzberg. Chiavaneto clasificó la motivación en dos grupos dirigido al ambiente externo y al trabajo individual. El primer grupo fue el *higiénico*, formado por las condiciones físicas y ambientales del trabajo, es decir, las que rodean al individuo y está conformada por: Salario, beneficios sociales, políticas empresariales y clima de las relaciones laborales; el segundo grupo lo forma el factor *motivacional*, relacionado con las actividades inherentes al cargo, como son la realización de un trabajo clave, logros, responsabilidades, promociones y reconocimientos (Chiavaneto 2000, citado en Rivas & Perero 2018)
- Teoría de McClland. La teoría se basa en las tres necesidades de: logro, poder y afiliación. En ella, se establece unas necesidades no logradas, que causa una tensión que provoca unos impulsos en la persona. Tres de estos impulsos son: La motivación para el logro, en la que la persona desea crecer y lograr un desarrollo. Motivación por afiliación, relacionándose con personas en un ambiente social. Motivación por competencia: Impulso por realizar un trabajo de calidad (McClland 1970, citado en Rivas & Perero 2018).

- Teoría del establecimiento de las metas. Las personas establecen sus propias metas para lograrlas. Dicha teoría, propone que trabajar para lograr una meta es una base de gran importancia en la motivación laboral que se realiza ya que las metas indican al trabajador lo que debe hacer y el esfuerzo que ha de aportar para conseguir el objetivo. Si las personas entrenan el establecer metas, es más fácil que se planteen un objetivo más difícil de conseguir ya que se sienten más comprometidos con las operaciones en las que han participado (Locke 1969, citado en Rivas & Perero 2018).

La motivación puede verse reflejada en forma de experiencias, conocimientos y expectativas, o en forma de retribuciones y recompensas. La noción de expectativas se refiere al conjunto de los valores que el trabajador ha ido adquiriendo durante su vida personal, deseando poder adaptarlos y llevarlos a cabo en su puesto de trabajo, de modo que, la satisfacción laboral será el resultado de lo que la persona desea lograr y lo que finalmente consigue (Morse 1953, citado en Rivas & Perero 2018).

5.5 Satisfacción e insatisfacción laboral

El bienestar social e individual está estrechamente vinculados. La satisfacción en el trabajo se provee de tres disciplinas científicas: Psicología, Recursos Humanos y Economía. Desde el punto de vista psicológico, se estudia y analiza lo que los integrantes del equipo de trabajo perciben. Los Recursos Humanos se centran en buscar beneficios y condiciones para que los empleados sean felices, y por consiguiente, aumenten su productividad. El ámbito laboral, trata de evaluar las variables que se producen en la actividad laboral, que conforman la noción de la satisfacción laboral.

De la unión e interacción del empleado y el resto de integrantes del equipo nace la necesidad de satisfacción común para lograr el éxito de la actividad a realizar, situándose incluso por encima de factores como pueden ser la seguridad, estima, afiliación y consecución de objetivos., planteamiento que evidencia que los trabajadores desempeñan su actividad por algo más que por una remuneración económica (De la Cruz – Portilla 2020).

La satisfacción laboral hace parte de la satisfacción general de la persona y se asocia con la capacidad del trabajador para adaptarse a factores y escenarios que resulten a priori complicados, llevando una comunicación eficaz con el resto de integrantes de la organización, con un nivel adecuado socioeconómico, y la preparación de la persona para el trabajo en cuestión a desarrollar (Happock 1935, citado en De la Cruz – Portilla 2020).

La insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que siente un trabajador

por el motivo de su trabajo. Influyen ciertos factores de la empresa o psicosociales, como pueden ser el salario, insuficiencia de responsabilidades, monotonía, inestabilidad, etc. Existen distintas teorías sobre la insatisfacción laboral y los aspectos que la componen:

- Del trabajo en sí mismas, considerando que las variables claves para conseguir una satisfacción plena son la autonomía, creatividad y responsabilidad.
- Relaciones Humanas: La ausencia o escasez de relaciones con el resto de trabajadores es un factor vital en la aparición de insatisfacción tanto personal como laboral.
- Aproximación físico - económica: Pueden suponer la aparición de dicha insatisfacción, si el empleado considera que no existe una relación acorde en las políticas de la empresa entre el salario, prestaciones y ascensos.

Numerosos autores sugieren que la mejor forma para prevenir la insatisfacción en el trabajo es: Analizando y estudiando al personal de la empresa. Generando cambios desde la dirección que afecten a los canales de comunicación, promoción y formación de los trabajadores.

Analizar el rendimiento laboral, puede permitir prevenir la insatisfacción del trabajador entre otros aspectos. En el campo del rendimiento laboral, es importante distinguir la eficiencia, productividad y eficacia organizacional. La eficiencia, se entiende como la relación entre la producción y la energía consumida en la misma. La productividad, se conoce como el rendimiento, calidad y cantidad que produce el trabajador en cierta cantidad de tiempo. La productividad se determina por el uso de recursos y logros obtenidos, en función de los esperados. Por último, la efectividad organizacional se define como el progreso en términos de rapidez, costes y simplicidad, para lograr objetivos organizacionales propuestos.

Los factores individuales que intervienen en el rendimiento laboral son:

- Factores físicos del trabajador: Coordinación, fuerza, resistencia, limitaciones físicas.
- Factores de entrenamiento: Instrucción, capacitación, experiencia laboral.
- Factores psicológicos: Agudeza sensorial, nivel intelectual, capacidad de aprender, habilidades personales, motivación.

Entre los factores situacionales, destacan:

- Factores vinculados a la naturaleza del trabajo: Más o menos dificultad, grado de complejidad, fatiga, tedio, ruidos, iluminación, comodidad, etc.
- Factores relacionados con la empresa: Tipo de supervisión, incentivos, remuneración, sueldos, etc (Granda Carazas, 2006)

Robbins (1996, citado en Hannoun 2011), expuso que una persona insatisfecha con su puesto tiene actitudes y sentimientos negativos hacia el mismo. Los trabajadores pueden manifestar su insatisfacción de las siguientes maneras:

Tabla 2

Formas de manifestación de la insatisfacción en el trabajo.

	ACTIVA	
Constructiva	SALIIDA	VOZ
Destructiva	NEGLIGENCIA	LEALTAD

Fuente: Robbins S.P. y Coulter, M. "Administración". México, 1996.

- Salida: Actitud orientada a abandonar la empresa y buscar un nuevo trabajo.
- Voz: Intento constructivo y activo de mejorar las condiciones y la situación. Incorpora la sugerencia de mejora, discutir los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: Trata de una espera pasiva pero con esperanza y optimismo de que la situación se revertirá y mejorará. Defender y hablar bien de la empresa, con la creencia de que en algún momento verá su recompensa mejorando la situación.
- Negligencia: Aceptar y permitir de forma pasiva que empeoren las condiciones. Da lugar al ausentismo, descenso del esfuerzo, retrasos periódicos y un mayor porcentaje de errores.

Entre las consecuencias de la insatisfacción laboral, destaca la repercusión que tiene en el rendimiento de los empleados y directamente a la productividad de la empresa, por lo que las organizaciones deben gestionar y conocer el estado de sus trabajadores para evitar dicha insatisfacción. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés, lo que puede llegar a ocasionar en la persona apatía que daría lugar al incumplimiento de sus funciones habituales. Como efecto colateral, estas circunstancias pueden agotar mentalmente al trabajador originándole ansiedad, estrés y otros problemas psíquicos que desencadenen en problemas mayores como una depresión por motivos laborales (Robbins 1996, citado en Hannoun 2011).

5.6 Relación entre trabajo y salud

La OMS en 1946 (citado en Moreno 2008) define la salud como el completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales, y no solo la ausencia de enfermedad.

Los aspectos relacionados con este concepto son:

- Igualdad de los conceptos de bienestar y salud.
- Integración de los aspectos sociales, psíquicos y físicos en un tono armónico.
- Adopción de un marco común

En cuanto al vínculo que surge al relacionar la salud y el trabajo, destacan los siguientes ideales:

El trabajo es fuente de salud. A través del trabajo, los empleados pueden acceder a una serie de aspectos favorables para mantener un buen estado de salud. Una comunidad mejora el nivel de salud de su población cuando aseguran y se cercioran que todos los trabajadores pueden acceder a un empleo que satisfaga sus necesidades y aspiraciones, además de reportarle beneficio y bienestar personal.

En cuanto a los beneficios que el trabajo aporta a la salud, destacan:

- Salario: El salario permite que el trabajador adquiera bienes imprescindibles para mantener y mejorar el bienestar individual y del grupo.
- Actividad física y mental: Las personas necesitan mantener un nivel óptimo de actividad física y mental, en forma integrada para mantener el organismo y salud correctamente.
- Contacto social: Un correcto bienestar social es muy difícil de lograr sin tener relación o contacto con otros trabajadores, ya que reporta numerosos beneficios, como son la cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, afecto, etc.
- Desarrollo de una actividad con sentido: El trabajo permite que los trabajadores puedan sentirse útiles y de provecho, haciendo algo que están en condiciones de poder hacer, ya que les hace ser de utilidad para la sociedad y para ellos mismos.
- Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos: Todos los empleados producen algo para otros, lo que mejora el bienestar y la satisfacción del resto (Parra 2003).

Por su parte, los efectos negativos que surgen de la relación entre el trabajo y la salud, derivan principalmente en enfermedades.

- Enfermedades infecciosas: Como paludismo o la parasitosis, que aunque se encuentran presentes en el resto de la población no trabajadora, guarda una gran

relación en trabajadores que carecen en sus puestos de trabajo de las condiciones de saneamiento imprescindibles.

- Enfermedades cardiovasculares: La hipertensión arterial y la enfermedad coronaria destacan sobre el resto de enfermedades de alta incidencia en la población que pueden originarse en condiciones en las que el trabajador muestre una situación de trabajo que no es sana.
- Enfermedades músculo - esqueléticas: Los dolores lumbares, hombros o de cuello, se observan frecuentemente en trabajadores cuyas condiciones de trabajo les exige una carga de trabajo mayor, pero no solo por posturas incorrectas, sino por situaciones de estrés.
- Enfermedades psicósomáticas: Condiciones inadecuadas y medioambiente de trabajo que se relacionan directamente con la aparición de enfermedades vinculadas al consumo de alcohol, tabaco o drogas, afectando principalmente a trabajadores expuestos a situaciones de gran estrés.

Desde otra perspectiva, existen riesgos para la salud laboral de los trabajadores cuyo origen deriva de:

Seguridad: Factores relacionados con las instalaciones, máquinas, herramientas y características estructurales de la empresa.

Riesgos ambientales: Según su naturaleza pueden ser: Químicos (gases, vapores, humos), físicos (ruido, frío, calor, etc), biológicos (virus, bacterias, hongos).

Carga de trabajo: Determinados por las necesidades físicas o psíquicas que el trabajo exige a la persona que lo realiza. Pueden dividirse en:

- *Carga física* (posturas forzadas, permanecer agachado, mala postura al subir o bajar escaleras, etc), carga mental.
- Riesgos psicosociales: Aspectos globales de la empresa y contenidos del trabajo, entre los que destacan el tiempo de trabajo, ritmos de trabajo. automatización de las tareas, comunicación con los compañeros, gestión del esfuerzo, etc (Nieto 1999).

5.7 Estrés laboral

Un episodio de estrés comienza cuando en una situación ambiental o personal que influye sobre la persona, se le plantean demandas o exigencias que no controla o no puede manejar, ocasionándole una falta de control que supone una amenaza para el individuo. Diversos autores, proponen que un episodio de estrés se origina cuando se produce un desajuste deficitario entre las demandas y los recursos con los que esa persona cuenta para

acometerlos, considerando además, que de no afrontarlos, tendrá repercusiones negativas para ella. Por otro lado, otra corriente de autores opina que el desencadenante del estrés tiene que ver con las expectativas del trabajador. Edwards (1988 citado en Silla 2001) plantea que las discrepancias entre los deseos o expectativas y la situación real, provocan dicho sentimiento.

Desde el punto de vista de la organización, investigadores como Robbins (1999), Ivancevich y Matteson (1979) y Cooper (1983), señalan que tanto dentro como fuera de las empresas hay factores que originan actitudes y comportamientos frutos del estrés, desencadenando en emociones y sentimientos estresantes para los empleados. A continuación, se muestran las variables planteadas por dichos autores capaces de provocar estrés en las personas con sus respectivas consecuencias:

Tabla 3

Variables causantes de situaciones estresantes.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	Autor	Autor	Autor
		Robbins	Ivancevich & Cooper	Matteson
Factores familiares	Responsabilidad, preocupaciones familiares.	Estrés por los miembros de la familia.	preocupación al ser responsable de miembros de la familia.	Repercusión del trabajo en la vida de la familia.
Factores Individuales	Discriminación, edad, sexo, intereses personales, residencia, etc.	Aspectos raciales o discriminatorios por edad, género, causantes de situaciones estresantes.	Sexismo, o hostigamiento sexual, o inseguridad en el empleo, presión por predecir y afianzar el futuro.	Avance demasiado lento personal y profesional, frustraciones por no conseguir objetivos marcados, etc.
Factores ambientales	Economía, política, tecnología,	Incertidumbre económica, política, demanda de	Sobrecarga de trabajo, estilo de dirigir y liderar,	Sobrecarga cualitativa, tecnología obsoleta o

cambios organizacionales.	tareas crecientes según organización.	estancamiento en cuanto a la tecnologías.	demasiado novedosa para sectores específicos de trabajadores, intervención política en sectores laborales.
------------------------------	--	---	--

Fuente: Robbins, Ivancevich & Matteson, Cooper, (citados en Blanco Guzmán, Mario 2003).

Hablando en el ámbito laboral, los principales factores que pueden dar lugar a una situación en la que el trabajador se vea superado por el estrés son:

- Estresores del ambiente físico, así como un lugar incómodo, con demasiado ruido, etc.
- Demanda del trabajo: La propia actividad laboral puede originar situaciones de estrés a la persona, como por ejemplo variación o largos turnos de trabajo, excesiva carga de trabajo, exigencia en la rapidez de terminar una tarea, etc.
- Contenido de la tarea del trabajo: En ocasiones exigen desajustes entre la dificultad de la tarea a realizar y la cualificación y formación que esa persona posee para realizarla, por lo que es frecuente que dicho trabajador se vea afectado por el estrés al no poseer los recursos necesarios para poder realizarla de forma correcta.
- Relaciones interpersonales y grupales: Influye notablemente cuando el trabajador no tiene una relación sana con sus compañeros y superiores.
- Desarrollo de carrera: La inseguridad laboral, distintas etapas de desarrollo, promociones lentas, así como la imposibilidad de controlar la estabilidad de un trabajador en la empresa suponen los principales estresores.
- Por último, conciliación de la vida personal y laboral, supone otro de los grandes desencadenantes de estrés para los trabajadores. Desde la insuficiencia de tiempo para compaginar ambos aspectos de la vida de la persona, hasta la influencia que tienen los problemas personales de las personas en el desempeño de sus tareas en el trabajo (Silla 2001).

Burke (1971, citado en Gonzales & Doval 2002), identifica las conductas de afrontamiento en situaciones estresantes dividiéndolas en 5 grupos: 1) Hablar con otras personas. 2) Trabajar más duro y más tiempo. 3) Cambiar a una actividad de ocio. 4) Adoptar una aproximación entre la solución de los conflictos. 5) Distanciarse de la situación que causa estrés. Por su parte, Dewe y Guest (1990 citado en Gonzales & Doval 2002), identificaron 7 tipos de estrategias para combatir el estrés:

- 1) Trabajar sobre el problema.
- 2) Intentar que el problema no se apodere de uno mismo. 3
- 3) Descarga emocional.
- 4) Tomar medidas preventivas.
- 5) Recuperarse y prepararse para abordar en condiciones favorables el conflicto.
- 6) Usar los recursos familiares.
- 7) Intentar pasivamente tolerar los efectos del estrés.

Al trabajar sobre el estrés laboral, debe entenderse que su control tiene que trascender el límite de lo individual y considerar lo grupal y organizacional.

Para enfrentar la forma en que las empresas deben hacer frente al estrés hay que considerar que cada empresa debe poseer características que la hacen diferente a las demás, por lo que han de ser específicas en cada organización en relación a las demás.

Por tanto, para abordar el estrés laboral, hay que estudiar y tener en cuenta la cultura organizacional, estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, forma de resolver los conflictos, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, etc.

Para ello, a efectos prácticos la empresa debe aplicar estrategias en los siguientes aspectos de la organización:

- Estudiar los puestos de trabajo, estableciendo las exigencias del puesto, y así encontrar las situaciones que pueden ocasionarle estrés al trabajador.
- Diseñar y poner en marcha procesos de selección de recursos humanos para tener en cuenta los efectos perjudiciales de la relación del trabajador con su actividad, permitiendo seleccionar a personas con mayor tolerancia al estrés y manejar de forma más óptima el conflicto.

- Aplicar sistemas de captación en los que además de las necesidades de formación y aprendizaje se desarrollen competencias laborales y sociales que permitan potenciar y fortalecer a los trabajadores de la empresa.
- Promover e identificar las habilidades que se deben asumir para los distintos cargos y dar seguimiento a los que los ocupan, identificando así posibles situaciones de estrés.
- Evaluar frecuentemente a los trabajadores cuyos puestos presentan predisposición a causar estrés, además de grupos de riesgo como personas de edad avanzada, personas que hayan padecido enfermedades, mujeres embarazadas, etc (Gonzales & Doval 2002).

5.8 El desarrollo de la Inteligencia emocional como recurso necesario para un desempeño laboral adecuado y sostenible.

Existen distintas áreas de la inteligencia emocional que pueden mejorarse y potenciarse, aprovechando de esta forma su mejora en el desempeño de la actividad laboral.

- *Lenguaje emocional*: Referido al tono, tamaño y variedad de palabras emocionales que posee una persona para decir lo que sienta y piensa, ya sea de forma verbal o por escrito, transmitiendo las sensaciones que interioriza en ese momento. Los trabajadores que tienen la capacidad de realizar introspección, analizándose a sí mismos tienen facilidad para regular este factor, pudiendo ver como con su continua práctica, consigue hacer sentir a las personas que le escuchan o leen un mayor nivel de empatía.
- *Control de los impulsos*: La autorregulación emocional se asocia a la capacidad de los trabajadores para conseguir relajarse, siendo así capaces de pensar de forma objetiva. Al controlar los impulsos, la persona puede regular las emociones que siente en ese instante ejecutando una respuesta natural de relajación, lo que permite reducir o eliminar sentimientos negativos en el trabajador como pueden ser ira, enfado o estrés (Olvera y Cruz 1997, citado en López 2000)
- *Relación emocional*: Es la habilidad de las personas para exteriorizar o expresar verbalmente la intensidad de su estado de ánimo así como sus emociones. En la cultura occidental, la mayoría de personas acostumbran a no mostrar sus emociones, ya que se piensa que al hacerlo denota debilidad o fragilidad. Los trabajadores por su parte, creen que si no hablan de sus problemas o no piensan en los mismos, desaparecerán o se harán de menor tamaño, generando altos niveles de estrés al no ocurrir lo esperado. Las personas que pretenden mejorar su salud a través de la inteligencia emocional deben aumentar su habilidad para reconocer el sentimiento de

ciertas emociones negativas, así como manifestarlas tal y como la sienten, consiguiendo de esta forma reducir el estrés y malestar, además de estrechar vínculos con los compañeros y pudiendo recibir feedback por su parte que mejore la situación (López 2000).

- *Adaptación emocional*: Capacidad para superar una situación que la persona percibe como negativa mediante distintos tipos de afrontamiento adaptativo, que permiten que el trabajador pueda resolver el problema evitando pasar por un proceso más largo en el que se incluyan emociones negativas. Se trata de un aspecto clave en la inteligencia emocional para trabajadores, puesto que es muy frecuente que los mismos se vean superados en ciertas situaciones al no tener el control o no dominar el problema que les surja, por lo que se hace necesario disponer de dicha herramienta para poder afrontarlos y superarlos de una forma sana y eficaz (Olvera y Cruz 1997, citado en López 2000).

5.9 Importancia de la Inteligencia emocional para el desempeño laboral

La inteligencia emocional es una herramienta que aporta ventajas competitivas tanto individuales, como colectivamente. A mayor exigencia de un trabajo, más importante será poseer un dominio de la inteligencia emocional, ya que su déficit puede suponer un riesgo a la hora de desarrollar actividades que alteren la salud y bienestar emocional del trabajador. Umashankar y Ranganathman (2011, citados en Duque Ceballos 2012), plantean que la inteligencia emocional ha de tenerse muy en cuenta, siendo un factor estratégico para la empresa, a la hora de agilizar las relaciones interpersonales. Estas circunstancias nacen de las exigencias laborales, que representan un papel vital en las relaciones personales y sociales, lo que deriva en que este factor es consecuencia de la relación que cada trabajador tiene con sus compañeros, así como consigo mismo.

Los beneficios que reporta un correcto uso de la Inteligencia emocional van desde la reducción de los pensamientos negativos en situaciones complejas en el trabajo, hasta una mejor calidad de vida personal y laboral, sin dejar de lado una mejor capacidad para relacionarse con el resto de trabajadores, y mayor eficiencia en el puesto de trabajo. La inteligencia emocional permite aplicar inteligentemente las emociones, de forma que se pueda lograr intencionalmente que se activen y trabajen en el beneficio personal, ayudando a la hora de tomar decisiones y conseguir metas.

En términos neurológicos, la inteligencia emocional tiene la habilidad de actuar adaptativamente en las relaciones interpersonales, donde las emociones juegan un papel de

presencia y se conforman en los elementos a gestionar. (Zarraquiños 2010, citado en Duque Ceballos 2012).

Limonero (2004, citado en Duque Ceballos 2012) cita la importancia y relevancia que presenta la inteligencia emocional para desarrollar distintas profesiones y actividades, donde el papel de las emociones representa un papel trascendental, ya que el trabajador se ve afectado por numerosas emociones constantemente.

Por ello, cada vez son más las empresas que a día de hoy, además de formar cognitivamente a sus empleados, les dedican tiempo y formación en materia emocional, ya que los empleadores son conocedores de la gran importancia que supone este factor en el desempeño de las tareas del trabajador.

A nivel empresarial, la inteligencia emocional puede considerarse como una parte del esfuerzo humano y de la estrategia empresarial, cuyo fin es entender al trabajador y a la persona que hay tras el mismo, ante la complejidad psíquica, relación de sus comportamientos y rendimiento laboral, así como la gestión de sus emociones, aspectos que cada vez preocupan y generan más interés en los empresarios.

La inteligencia emocional, puede ser una inoculación que defienda la salud y potencia el avance del trabajador laboral y personalmente. Si una empresa posee las herramientas necesarias para potenciar el crecimiento del trabajador, autorregulación motivación, capacidad de empatizar y liderar, es más probable que se adapte a las necesidades futuras de la organización (Gooleman 2000, citado en Duque Ceballos 2012).

6. CONCLUSIONES

A lo largo del presente trabajo, se ha pretendido examinar el fenómeno de la Inteligencia emocional en el entorno de trabajo. Al ser un tema de tendencia reciente, que se ve alterado por factores imprevisibles, como el continuo cambio al que se enfrenta el ámbito laboral, influido por los aspectos económicos, políticos, tecnológicos y sociales, como por ejemplo la llegada de una pandemia que implementa la aparición del teletrabajo, no ha sido fácil encontrar en todo momento documentación científica, por lo que se ha optado en algunos casos por páginas webs de rigor, así como artículos recientes para ajustarse lo máximo posible a la actualidad.

Los objetivos planteados tales como estudiar la importancia que tiene la Inteligencia emocional en el desarrollo de la actividad de los trabajadores, los problemas tanto físicos como psicológicos que sufren los trabajadores de no poseer una óptima Inteligencia emocional, y como aplicar dicha habilidad para tener una vida plena y más saludable, tanto en lo personal como en lo laboral, han sido estudiados y analizados de forma satisfactoria, apreciando más si cabe la relevancia que tiene conocer y practicar dicha habilidad.

Tras la elaboración de este trabajo, se hace notable la importancia que tiene ser inteligentes emocionalmente en el ámbito laboral. Si bien es un aspecto que puede haber estado presente desde hace muchos años, es en las últimas décadas cuando realmente se le ha otorgado la importancia que realmente requiere.

La sociedad en que vivimos, caracterizada por estar en constante cambio, en todos los aspectos (económicos, políticos, sociales, culturales, tecnológicos, etc.), hacen que nos enfrentemos a situaciones que en muchos casos no sabemos resolver, o no poseemos las herramientas necesarias para acometerlas como de la mejor forma, lo que nos genera situaciones de estrés.

De no disponer de la capacidad de implementar y promover nuestra Inteligencia emocional, nos dejaremos llevar por emociones negativas, incrementando más aún el primer problema, lo que hace que la situación se vuelva doblemente difícil, de modo que se hace imprescindible mejorar la Inteligencia emocional para poder gestionar y manejar óptimamente nuestras emociones.

Numerosas empresas invierten y apuestan por formar a sus empleados en disponer de los conocimientos necesarios para gestionar las mencionadas emociones negativas de una forma más eficaz, sin que repercuta o disminuyendo la repercusión en su trabajo, mejorando tanto el resultado final de la actividad de la empresa en general, y la salud del trabajador en particular.

Aunque son cada vez más las organizaciones que aplican formación y se preocupan por la salud de sus empleados, debería ser una cifra mucho mayor si nos fijamos en el número de trabajadores que al cabo del tiempo, sufren situaciones estresantes en el caso menos importante, y enfermedades mentales en el peor de los casos.

Las personas cada vez sienten más curiosidad por el término de la Inteligencia emocional, ya que son conocedores de la importancia que atesora en todos los aspectos de su vida, pero considero debería hacerse imprescindible en todas las culturas y políticas de Recursos Humanos de las empresas.

A corto plazo, las empresas ven mejores resultados tanto en productividad, cumplimiento de objetivos, disminución del ausentismo, mejor ambiente y clima laboral, pero sobre todo, a largo plazo se verá una recompensa en forma de una vida mucho más sana para los trabajadores, que, al fin y al cabo, son el principal y más valioso recurso de las empresas.

7.REFERENCIAS

- Fernandez Berrocal, P. Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey .*Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 19(3), 63-93 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Brito, D. S. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico-Profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica*, 16. Obtenido de <https://cutt.ly/jYumLcc>
- Contreras, F. &. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas*, 311-319. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/137/195>
- De la Cruz-Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *UNIMAR*, 63-92. Obtenido de <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- De Quijano, S. (1998). Un modelo integrado de la motivación en el trabajo: conceptualización y medida. *Journal of work and Organizational Psychology*, 193-216. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/43200.pdf>
- Duque Ceballos, J. (2012). Emociones e inteligencia emocional. Una aproximación a su pertinencia y sugirimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 147-169. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2979>
- Flores, M. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 9-24. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29>
- Gonzales, R. R. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional De Psicología*, 1-19. Obtenido de <https://doi.org/10.33670/18181023.v3i01.13>

Gracia, E. (2004). *El control de las emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional*.

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grande Carazas, S. (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 116-122. Obtenido de

<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>

Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. *Doctoral dissertation, Ciencias Económicas*.

https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

López, Y. O. (2000). *Inteligencia emocional: Manual para profesionales en el ámbito industrial*.

Plaza y valdes. Obtenido de <https://bit.ly/3DSReLT>

Lumbreras, C. C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. ESIC Editorial. Obtenido de

<https://bit.ly/3HSZhuy>

Mario, B. G. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 71-78. Obtenido de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es.

Moreno, G. A. La definición de la salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(1), 93-107.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>

Nieto, H. M. (1999). *Salud laboral. Medicina y Salud Pública*. Buenos Aires: Eudeba.

Obtenido de http://www.medicos-municipales.org.ar/cymat/salud_laboral1.pdf

- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Oficina internacional del trabajo, OIT, 1-7. Obtenido de <http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ser009.pdf>
- Rico, C. A. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 101-104. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90910213.pdf>
- Rivas, H. C. (2018). Motivación laboral. elemento fundamental en el éxito organziacional. *Revista scientific*, 177-192. Obtenido de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159
- Salovey, P. (1990). Imaginación, conocimiento y personalidad. *Inteligencia emocional*, 185-211. Obtenido de <https://bit.ly/3CWa040>
- Silla, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 27-33. Obtenido de <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacionadministrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>