

BIENESTAR LABORAL

CARLOS FELIPE ROA HERRERA

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
BOGOTÁ D.C.
2019**

BIENESTAR LABORAL

CARLOS FELIPE ROA HERRERA

**Trabajo de Grado, para optar por el título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**ORIENTADORA
MARÍA EUGENNIA VILLA CAMACHO
Psicóloga, PhD.**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
BOGOTÁ D.C.
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Director de la Especialización

Firma del calificador

Bogotá D.C., Octubre de 2018

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del claustro

Dr. Jaime Posada Díaz

Vicerrectora Académica y de Posgrados

Dra. Ana Josefa Herrera Vargas

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Decano Facultad de Educación Permanente y Avanzada

Dr. Luis Fernando Romero Suárez

Director Especialización en Gerencia del Talento Humano

Mará Margarita Romero Archbold

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documentos. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

Este logro va para mi madre, mis abuelos, mi familia, quienes siempre me apoyaron y motivaron a cumplir con esta meta proyectada.

A mis amigos quienes a pesar del desorden que se causa al juntarnos me apoyaron, aconsejaron y cuando había falta de energía ayudaron a dar la milla adicional para cumplir.

A mi gran compañera y amiga durante este proceso Majo quien, en cada trabajo complejo, logro encontrar la manera de cumplirlo de la mejor manera.

AGRADECIMIENTOS

Este logro, escalón superado en mi vida profesional, académica y de persona se lo debo atribuir a Dios como primera medida porque con su bendición se logró superar los obstáculos necesarios para lograr este objetivo.

A mi madre y abuelos quienes, con su consejo, regaño, cantaleta y sobre todo mucho amor aportaron mas de lo necesario para que esta meta que es más un sueño se hiciera realidad.

A la orientadora de este trabajo de grado la Dra. María Eugenia quien con su guía, asesoría y conocimiento logro de un anteproyecto conformar un trabajo de grado de especialización.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
ANTECEDENTES	15
JUSTIFICACIÓN	19
OBJETIVOS	20
DELIMITACIÓN	21
1. MARCO TEÓRICO	22
2. DISEÑO METODOLÓGICO	23
3. INTELIGENCIA EMOCIONAL	24
3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ACTUALIDAD	24
3.2 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DEL TIEMPO	24
4. BIENESTAR LABORAL	31
4.1 BIENESTAR LABORAL EN LA ACTUALIDAD	31
4.2 BIENESTAR LABORAL A TRAVÉS DEL TIEMPO	31
4.3 DIMENSIONES DEL BIENESTAR LABORAL	33
5. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL	36
5.1 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL UN FACTOR FUNDAMENTAL	36
6. CONCLUSIONES	37
BIBLIOGRAFÍA	38

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Antecedentes Inteligencia Emocional	15
Figura 2. Antecedentes Bienestar Laboral.	18
Figura 3. Componentes de la prueba de Fernandez y Berrocal	24
Figura 4. Factores y componentes modelo Bar-On	25
Figura 5. Medición de aptitudes a partir de aptitudes personales	26
Figura 6. Aptitudes y sus subescalas correspondientes	27
Figura 7. Áreas de análisis y los modelos ideales a aplicar	28
Figura 8. Factores que afectan la Calidad de Vida Laboral (C.V.L.)	33

GLOSARIO

ALIENACIÓN DEL TRABAJADOR: concepto desde el punto de vista capitalista por el cual el colaborador o empleado no es visto como persona, es visto como una cifra, un producto que tiene un valor (costo de dinero).

BIENESTAR LABORAL: es la búsqueda de la mejora continua de las actividades realizadas por los colaboradores de una organización para lograr optimizar procesos y mejorar la productividad.

CALIDAD DE VIDA LABORAL: se define como la combinación de espacio laboral y equilibrio emocional dentro del ámbito laboral, donde se desarrollan los colaboradores.

CONDUCTISMO: corriente psicológica que se enfoca en analizar las leyes que establecen el comportamiento humanos y animal de manera objetiva, descartando cualquier valoración subjetiva del comportamiento.

EQUILIBRIO EMOCIONAL: respuestas emocionales adecuadas resultado de un estímulo que presenta un individuo hacia el entorno en el que se encuentra.

FELICIDAD: respuesta emocional a la sensación de bienestar y realización que se experimenta al lograr alcanzar metas, deseos y propósitos.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: capacidad de controlar, entender y expresar los sentimientos propios y de los demás, saber distinguir y asimilar de tal forma que permitan enfocar las acciones.

INTELIGENCIA INTERPERSONAL: Es la capacidad de percibir las emociones e intenciones de las personas en el entorno en sus estados de animo y emociones de manera simple; establecer y mantener vínculos con las demás personas.

INTELIGENCIA INTRAPERSONAL: es la capacidad de entender, sentir y controlar las emociones internas, conocerse a si mismo un individuo.

SATISFACCION LABORAL: sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, cumplimiento de tareas, sentido de pertenencia hacia la organización lo que con lleva al cumplimiento de metas, tareas y objetivos tanto personales (individuales) como corporativos.

RESUMEN

En la actualidad la inteligencia emocional juega un papel fundamental en el bienestar laboral y todo su entorno productivo dentro de una organización, llevándola a optimizar sus procesos y mejorar su rentabilidad y producción o por el contrario a ciclos de reprocesos y costos innecesarios, así como una alta rotación de personal; en este documento se presentara la historia de los conceptos de inteligencia emocional, bienestar laboral y como estos dos tienen una relación estrecha y fundamental para las organizaciones hoy día.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, calidad de vida laboral, bienestar laboral.

ABSTRACT

At present, emotional intelligence plays a fundamental role in the work well-being and all its productive environment within an organization, taking it to optimize its processes and improve its profitability and production or by the contrary to cycles of reprocesses and Unnecessary costs, as well as a high turnover of personnel; This document will present the history of the concepts of emotional intelligence, work well-being and how these two have a close and fundamental relationship for the organizations today.

KEY WORDS: Emotional intelligence, quality of work life, work well-being.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el bienestar laboral se ha convertido en un elemento fundamental de toda organización, ya que permite desarrollar e implementar programas en los que forman parte tanto directivas, jefes de área, subalternos y de más personal correspondiente a la organización ya que ellos son los que conviven y desarrollan sus actividades laborales dentro de la misma.

La inteligencia emocional establece que cada individuo, particularmente en el campo organizacional y empresarial evidencia que cada colaborador es un mundo compuesto por virtudes, defectos, problemas y de más estados anímicos que están presentes en la organización y contribuyen al ambiente laboral.

Al lograr un vínculo entre la inteligencia emocional y el bienestar laboral se pueden obtener mejoras productivas, de entorno organizacional y efectivas relaciones durante la jornada entre colaboradores, de tal manera que se desarrolle un entorno favorable para el desarrollo de tareas de alta importancia para la empresa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inteligencia emocional es la forma en la que se puede influir en una persona para potenciar sus virtudes, fortalezas y en más las debilidades para convertirlas en fortalezas logrando grandes beneficios en la organización, estableciendo un puente entre el manejo de la inteligencia emocional y el bienestar laboral para aumentar su productividad.

ANTECEDENTES

INTELIGENCIA EMOCIONAL:

Figura 1. Antecedentes Inteligencia Emocional

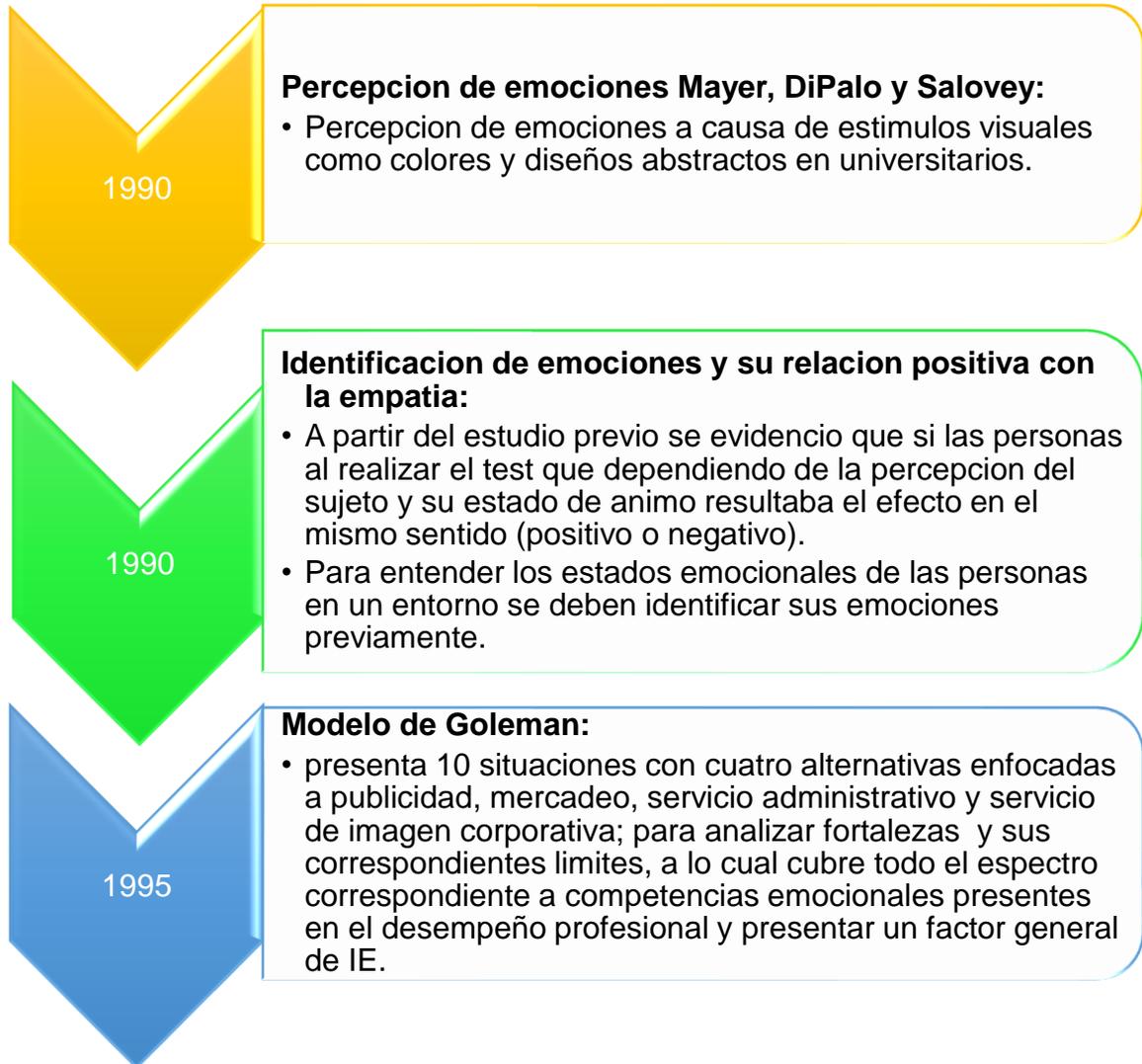
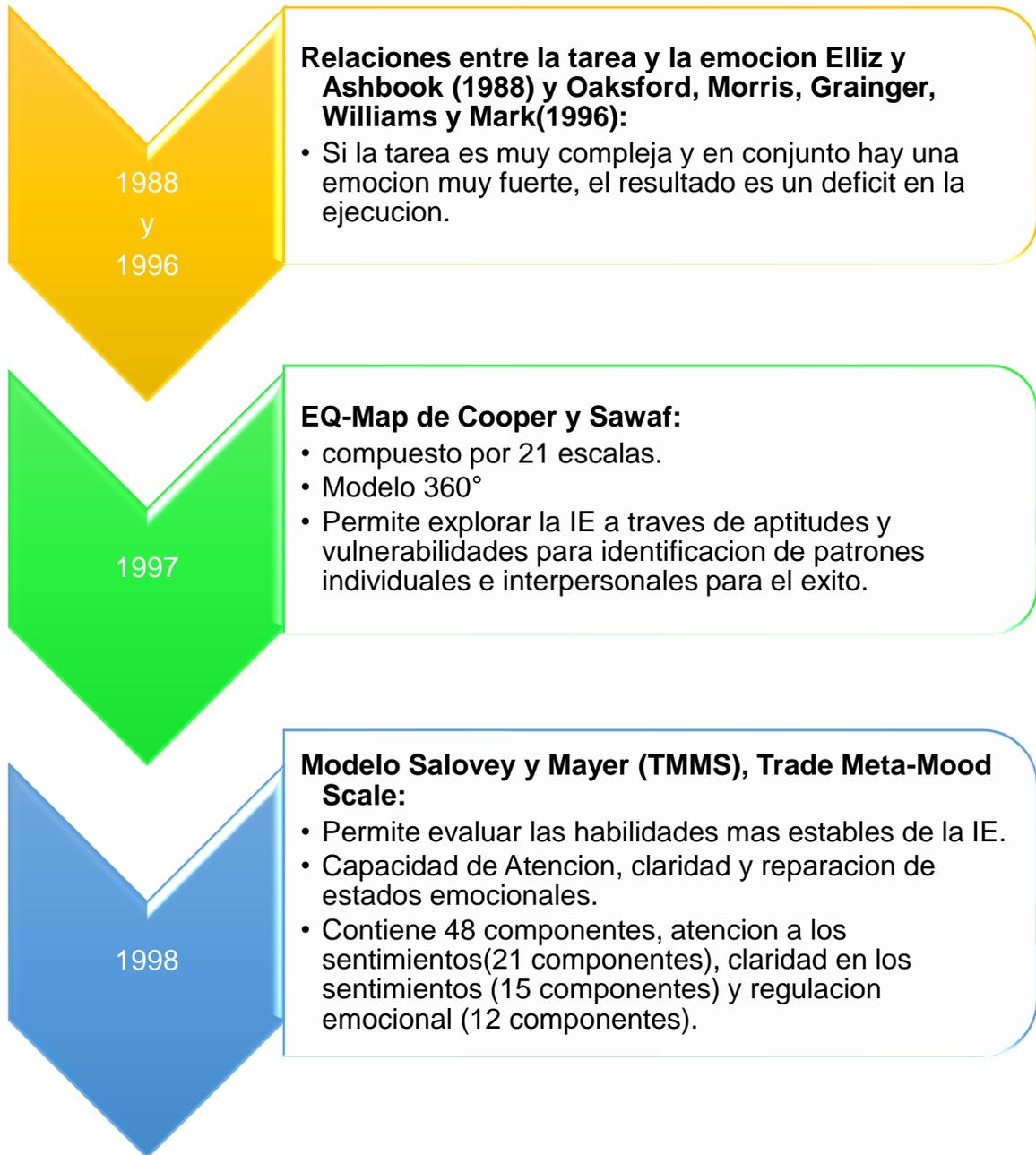


Figura 1. (continuación)



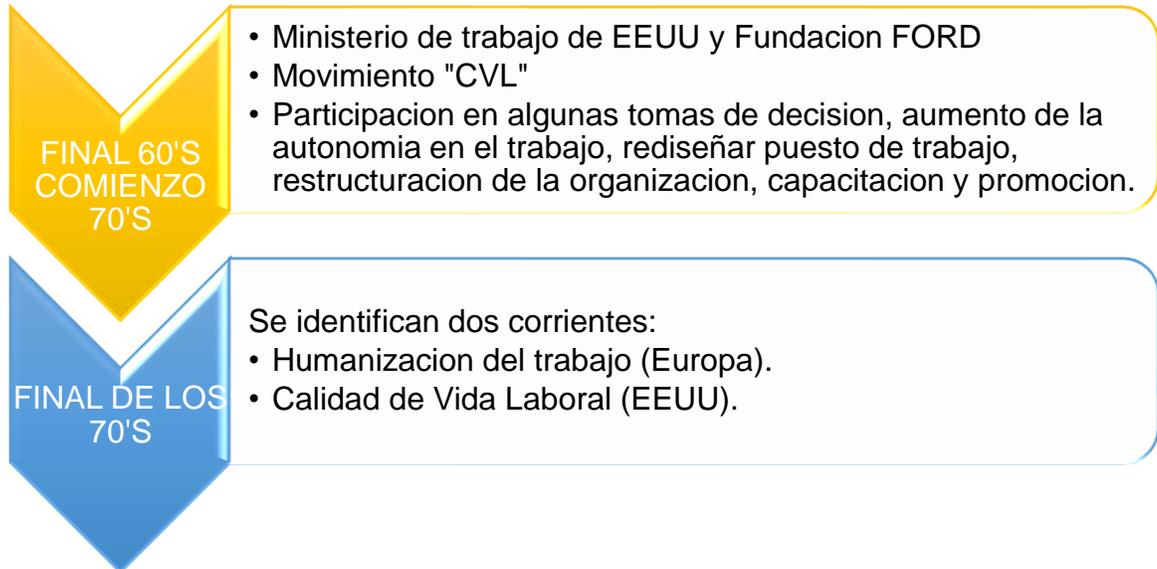
Figura 1. (continuación)



Nota: la información contenida en la figura 1. Corresponde a: TRUJILLO, Mara; RIVAS, Luis Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. En: INNOVAR. Enero-junio, 2005, p. 9-24

BIENESTAR LABORAL:

Figura 2. Antecedentes Bienestar Laboral.



Nota: la información contenida en la Figura 2. Corresponde a: GRANADOS, Isabel Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. En: Revista IIPSI. 2011, p. 213-225

JUSTIFICACIÓN

El ambiente laboral de las organizaciones se compone por todos los estados de ánimo de sus colaboradores en conjunto y como este aumenta o disminuye la efectividad y productividad de una organización dado que la inteligencia emocional influye en gran parte del ambiente laboral de una empresa es por ello, que se requiere establecer una relación más clara entre ambos y lograr buscar las estrategias que permitan optimizar a una organización.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar una revisión bibliográfica de autores para establecer la relación que existe entre el ambiente laboral y la inteligencia emocional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la inteligencia emocional como concepto y su influencia en la organización.
- Definir ambiente laboral y su influencia en la organización.
- Relacionar la inteligencia emocional con el ambiente laboral para mejoría de una organización.

DELIMITACIÓN

El concepto de bienestar laboral ha tenido una trayectoria de importancia en las organizaciones desde finales del siglo XIX ya que proviene de la preocupación de los empresarios por sus colaboradores ya que el tiempo que estos están en las organizaciones afecta la productividad al sentirse en espacios de gran tensión laboral, por otra parte la inteligencia emocional ha tenido su origen profundo de investigación desde los años 1970 en adelante pero el conjunto de ambos conceptos para lograr un bienestar laboral y manejo adecuado de la inteligencia emocional lo encontramos en un lapso de 10 años atrás (año 2008), donde se encontró que al realizar un correcto manejo de la inteligencia emocional se podría lograr un bienestar para los colaboradores.

Por ello se establece que la delimitación de este trabajo será de los últimos 10 años de investigación correspondiente a dichos temas.

1. MARCO TEÓRICO

La inteligencia emocional la definen varios autores como el conocimiento de las emociones, la manera de dominarlas, como enfrentarse a situaciones inesperadas o que sean de mucha presión; el conocimiento de la inteligencia emocional permite sobre llevar situaciones frente a demás individuos y su manera de actuar en distintos entornos como el laboral.

El bienestar laboral parte de como un colaborador se siente a gusto, cómodo en su entorno como espacio en el cual desempeña sus labores, las condiciones de luz, mobiliaria y como tal el espacio influye en el desempeño laboral del colaborador y en como este se identifica dentro de la organización y aporta al crecimiento.

la inteligencia emocional tiene como premisa que la inteligencia de un individuo va más allá de su coeficiente intelectual y de más capacidades académicas, existe un grupo de habilidades de gran importancia como lo son las habilidades sociales y prácticas que son más relacionadas a la inteligencia académica que es de destacar que no siempre un individuo con un alto coeficiente intelectual puede desempeñar funciones que requiere más que conocimiento un control adecuado de sus estados de ánimo, emociones y sentimientos al enfrentar las distintas situaciones que con lleva el desempeño de una tarea.

el concepto de bienestar laboral se puede relacionar de manera igual al concepto de clima laboral ya que se establece como concepto de clima en manera particular a todos aquellos factores que interactúan en una región o zona; basado en este concepto macro y limitándolo al área laboral se define como una serie de factores establecidos con los que el colaborador se encuentra en interacción constante y esto influye en su grado de satisfacción y desempeño.

Al establecer una relación de la inteligencia emocional abrimos la puerta a una modalidad de bienestar laboral en la que se puede desarrollar un ambiente laboral, el cual permita a cada colaborador de manera particular aportar a la organización.

2. DISEÑO METODOLÓGICO

Con el fin de recopilar información sobre el tema “La inteligencia emocional y su relación con el bienestar laboral.” se procede con la búsqueda en las diferentes colecciones digitales que se encuentran en la página web de la Universidad de América (Dialnet, Ebsco, E-libro, Gestión Humana, Virtual-pro, Scopus, entre otras), también en Google académico para ampliar el rango de búsqueda.

Se realiza la búsqueda con un enfoque en inteligencia emocional y bienestar laboral, teniendo presente que un buen ambiente laboral y con manejo de la inteligencia emocional para aprovechar todas las capacidades de los colaboradores para obtener resultados óptimos para las organizaciones.

Finalmente se clasifica la información con mayor relevancia.

Las categorías trabajadas fueron las siguientes:

Áreas

- Artes y Humanidades.
- Psicología social.
- Psicología laboral.
- Inteligencia Emocional.

3.INTELIGENCIA EMOCIONAL

3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ACTUALIDAD

Según Bermúdez¹, la inteligencia emocional tiene como premisa que la inteligencia de un individuo va más allá de su coeficiente intelectual y de más capacidades académicas, existe un grupo de habilidades de gran importancia como lo son las habilidades sociales y prácticas que son más relacionadas a la inteligencia académica que es de destacar que no siempre un individuo con un alto coeficiente intelectual puede desempeñar funciones que requiere más que conocimiento un control adecuado de sus estados de ánimo, emociones y sentimientos al enfrentar las distintas situaciones que con lleva el desempeño de una tarea.

3.2 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVES DEL TIEMPO

Según Trujillo², a partir de 1960 la corriente del conductismo había perdido fuerza dentro del contexto de la inteligencia emocional, durante esta época surge lo que se conocería como el estructuralismo, el cual se establece con base a los procesos cognoscitivos para ello Piaget propone que el principio de todo estudio del pensamiento humano es un individuo que trata de interpretar y entender el sentido del mundo.

Según Trujillo³, gracias a todos estos aportes se han ido presentando distintas reformulaciones a las propuestas y tomándolas como premisas para lograr enfocar el concepto de inteligencia emocional a lo que se tiene hoy día, otro ejemplo de ello fue la incorporación de la ley de efecto, por Freud (1910-1911), al principio de satisfacción obteniendo como resultado el principio de realidad, el cual fue utilizado por Ribot (1910) en la reconocida lógica de los sentimientos.

Ya en tiempos más recientes se establece el concepto real de Inteligencia emocional (IE), propuesto por Salovey y Mayer el cual fue estructurado a partir de dos inteligencias como lo son la interpersonal y la intrapersonal de Gardner (1983).

¹ BERMÚDEZ, María Paz; TEVA, I.; SÁNCHEZ, Ana Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. [Google académico] Vol. 4, No. 1. P. 28[Consultado septiembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <https://www.redalyc.org/html/647/64720105/>]

² TRUJILLO, Mara; RIVAS, Luis Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. EN: Innovar [Google académico]. Vol. 15, No. 25. P. 11.Enero-junio 2005. [consultado septiembre 2019. Archivo en PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>] *Ibíd.*, P. 12 *Ibíd.*, P. 13 *Ibíd.*, P. 16 *Ibíd.*, P. 17

³*Ibíd.*, P. 12

Según Trujillo⁴, finalmente, en el ámbito empresarial encontramos a Goleman quien introduce el concepto de inteligencia emocional a este, con el fin de identificar alcances y beneficios que trae la Inteligencia emocional en las organizaciones tratando de responder a la interrogante ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria?

Según Trujillo⁵, en el campo administrativo el concepto de inteligencia emocional ha sido acogido con bastante agrado ya que es común encontrar profesionales con inteligencia académica sobre saliente y deficiente inteligencia emocional o viceversa.

Según Trujillo⁶, durante el estudio y análisis de la inteligencia emocional se han presentado varios modelos de distintos autores, basados en dos categorías principalmente como lo son los modelos mixtos y los modelos habilidad, definidos respectivamente de la siguiente manera:

- Modelo mixto: según García⁷, visión general de la inteligencia emocional (IE), como un conjunto de rasgos estables, los cuales se enfocan al campo que se desea estudiar de la personalidad, competencias socioemocionales, aspectos motivacionales y demás habilidades cognitivas.
- Modelo de habilidad: Según García⁸, visión más enfocada y limitada de la inteligencia emocional (IE), definida por Salovey y Mayer como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación en el pensamiento.

En la actualidad existen cinco modelos aceptados por expertos para la evaluación de la inteligencia emocional los cuales se presentan a continuación:

- Modelo de Mayor y Salovey (1995 – modelo de habilidad):
Estos autores evalúan la inteligencia emocional a partir de habilidades emocionales y adaptativas, relacionándolas de manera conceptual en los siguientes criterios: 1. Evaluación y expresión de las emociones, 2. Regulación de las emociones, 3. Uso de las emociones de manera adaptativa; llevando el nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS), evidenciados en tres subescalas las

⁴Ibíd., P. 13

⁵Ibíd., P. 16

⁶Ibíd., P.17

⁷GARCIA-FERNANDEZ, Mariano; GIMENÉZ-MAS, Sara La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador EN: Revista digital del centro del Profesorado [Google académico], 2010, Vol. 3 no. 6, p. 46[Consultado diciembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/ESPIRAL/article/view/909/828>]

⁸Ibíd., P. 47

cuales son: los sentimientos, claridad de los sentimientos y reparación emocional.

En resumen, evalúa las capacidades con las que el individuo es consciente de las emociones que tiene y la capacidad de controlar las mismas.

- Modelo de Extremera y Fernandez – Berrocal (2001-Modelo de habilidad): Modelo basado en TMMS de Mayor y Salovey con la diferencia de que su prueba se obtiene con 24 preguntas con tres subescalas como lo es percepción emocional, comprensión de los sentimientos y regulación emocional.

En la siguiente figura se presentan los componentes de la prueba y su definición:

Figura 3. Componentes de la prueba de Fernandez y Berrocal

Dimensiones	Definiciones
Percepción	Capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente
Comprensión	Comprensión de los estados emocionales
Regulación	Capacidad de regular estados emocionales correctamente

Nota: la información contenida en la figura 3. Corresponde a: TRUJILLO, Mara; RIVAS, Luis Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. En: INNOVAR. Enero-junio, 2005, p. 9-24

- Modelo de Bar-On (1997 – Modelo Mixto):

En este modelo se presentan factores como: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general; estos 5 factores se encuentran divididos en 15 subcomponentes de los cuales se resaltan : aprobación de la realidad, manejo de este, control de impulsos, que hacen que este método se incluya entre los métodos mixtos, aunque sus autores resaltan que es un modelo semejante a un inventario con un total de 133 preguntas con 5 factores principales y 15 subcomponentes.

Figura 4. Factores y componentes modelo Bar-On

Factores	Habilidades Medidas
Inteligencia intrapersonal	Autoconciencia emocional, acertividad, autoestima, autoactualización e independencia.
Inteligencia interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales.
Adaptación	Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidad. es sociales.
Gestión de estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos. sociales.
Humor general	Felicidad, optimismo.

Nota: la información contenida en la figura 4. Corresponde a: TRUJILLO, Mara; RIVAS, Luis Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. En: INNOVAR. Enero-junio, 2005, p. 9-24

- Modelo de David Goleman (2002 – Modelo Mixto):
Este modelo abarca de manera global los aspectos más relacionados de la inteligencia emocional dentro del ámbito administrativo como lo son: autoconciencia, manejo del estrés, rasgos Motivacionales(automotivación), áreas comportamentales (relaciones interpersonales).

Siendo así el más asertivo en las áreas de personalidad tanto a nivel profesional y demás ocupaciones administrativas.

Conformado por dos aptitudes principales que son la inteligencia intrapersonal (autoconocimiento, autocontrol y motivación) y la interpersonal (empatía y habilidades sociales).

La siguiente figura muestra la importancia de las aptitudes emocionales:

Figura 5. Medición de aptitudes a partir de aptitudes personales

<i>Aptitud personal</i>	<i>Aptitud medida</i>	<i>Aptitud social</i>	<i>Aptitud medida</i>
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.		

Nota: la información contenida en la figura 5. Corresponde a: TRUJILLO, Mara; RIVAS, Luis Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. En: INNOVAR. Enero-junio, 2005, p. 9-24

- Modelo EQ – Map de Oriolo y Cooper (1998 – Modelo Mixto):

Este modelo permite conocer al individuo de manera integral, con manejo estadístico confiable de resultado, debido a ello se ha probado con mandos medios en Estados Unidos y Canadá, obteniendo resultados asertivos ya que permite identificar patrones de aptitudes y vulnerabilidades particulares de cada individuo ya que se divide en 5 aptitudes como : entorno habitual, conciencia emocional,

competencias, valores y actitudes; las cuales se encuentran en 21 subescalas como se puede ver en la siguiente figura:

Figura 6. Aptitudes y sus subescalas correspondientes

Aptitudes	Subescalas
Entorno habitual	Sucesos de la vida. Presiones del trabajo.Presiones personales. autoactualización e independencia.
Conciencia emocional	Conciencia emocional de uno mismo. Expresión emocional. Conciencia emocional de otros.
Competencias	Intención. Creatividad. Elasticidad. Conexiones interpersonales. Descontento constructivo.
Valores	Compasión. Perspectiva. Intuición radio de confianza. Poder personal. Integridad.
Actitudes	Salud general. Calidad de vida. Cociente de relaciones. Óptimo rendimiento.

Nota: la información contenida en la figura 6. Corresponde a: TRUJILLO, Mara; RIVAS, Luis Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. En: INNOVAR. Enero-junio, 2005, p. 9-24

Según Trujillo⁹, estos modelos tienen conceptos en común como lo son capacidad de discriminar las emociones, control y regulación de estas, por último el uso de estas emociones de manera adaptativa; siendo estos tres aspectos los pilares de desarrollo de los métodos presentados anteriormente.

Estos aspectos fundamentales, evidentes en los tres modelos, son adaptaciones de los autores según su área de estudio y forma de interpretar la inteligencia emocional en un entorno que requiere la adaptación constante del individuo.

Al aplicar estos modelos dentro de un ámbito gerencial-administrativo, en sus distintas áreas de mando se pudieron evidenciar cuales podrían ser utilizados para un análisis más efectivo:

⁹ TRUJILLO. Op.Cit.,P.21

Figura 7. Áreas de análisis y los modelos ideales a aplicar

Ámbito de análisis	Autores	Definición	Habilidades	Tipo de modelo	Nombre del modelo
Área educativa	Mayer John, Salovey Peter (1997)	IE es un conjunto de habilidades que explican las diferencias Individuales en el modo de percibir y comprender nuestras emociones. Más formalmente, la IE es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento para comprender emociones y razonar emocionalmente (Mayer, Salovey, 1997, p. 10)	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción, evaluación y expresión de emociones. • Asimilación de las emociones en nuestro pensamiento. • Comprensión y análisis de las emociones. • Regulación reflexiva de las emociones. 	Modelo de habilidades	<i>Trait Meta-Mood scale (TMMS)</i>
Área educativa	Reuven Bar-On (1997) (versión orquestada como evaluación 360°)	IE es un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen para afrontar exitosamente presiones y demandas ambientales (Bar-On, 1997, p. 14)	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción. • Comprensión. • Regulación. 	Modelo mixto	<i>Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24)</i>
Área de mandos medios	Fernández-Berocal, Extremera, Pacheco (2002) (Adaptación del modelo de Salovey-Mayer)	Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, a partir de la percepción, comprensión y regulación (Fernández-Berocal, 2002)	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Intrapersonales. • Habilidades Interpersonales. • Adaptabilidad. • Manejo de estrés. • Estado anímico general. 	Modelo de habilidades	<i>EQ-i</i>
Área alta dirección	Goleman D. (1995)	IE, incluye autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo... hay una palabra pasada de moda que engloba todo un abanico de destrezas que integran la IE: el carácter (Goleman, 1995, p. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las propias emociones. • Manejo emocional. • Automotivación. • Reconocimiento de las emociones en otros. • Manejo de las relaciones Interpersonales. 	Modelo mixto	<i>ECI (Emotional Competence Inventory)</i>
Área gerencial (mandos medios)	Orlolo, Robert, Cooper (2001)	IE es el Instrumento para conocer al ser humano íntegramente	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno habitual. • Conciencia emocional. • Competencia. • Valores. • Actitudes. 	Modelo mixto	<i>EQ-map.</i>

Nota: la información contenida en la figura 1. Corresponde a: TRUJILLO, Mara; RIVAS, Luis Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. En: INNOVAR. Enero-junio, 2005, p. 9-24

Según Trujillo¹⁰, este resultado de análisis permite evidenciar que para las áreas de administración y gerencia son más utilizados los modelos mixtos ya que permiten evaluar de manera confiable y válida la inteligencia emocional en estos cargos.

¹⁰ TRUJILLO. Op.Cit.,P.21

4. BIENESTAR LABORAL

4.1 BIENESTAR LABORAL EN LA ACTUALIDAD

Según Granados¹¹, el concepto de bienestar laboral se puede relacionar de manera igual al concepto de clima laboral ya que se establece como concepto de clima en manera particular a todos aquellos factores que interactúan en una región o zona; basado en este concepto macro y limitándolo al área laboral se define como una serie de factores establecidos con los que el colaborador se encuentra en interacción constante y esto influye en su grado de satisfacción y desempeño.

El concepto de clima laboral se origina en la época de los años 60's y 70's, surge a partir de un conjunto de conferencias ofrecidas por el ministerio de trabajo de Estados Unidos y la Fundación FORD, recordando que para la época y prácticamente desde sus orígenes la hoy multinacional FORD se caracterizó por tener entre sus pilares era mejorar el nivel de vida de sus colaboradores, para la época existía el concepto de alienación del trabajador, debido a ello se estaban presentando protestas que no solo exigían un mejor puesto de trabajo, también pedían participación en ciertos momentos de toma de decisión dentro de las organizaciones, establecer una estructura que estimulara la promoción y crecimiento laboral y salarial dentro de las mismas organizaciones .

4.2 BIENESTAR LABORAL A TRAVES DEL TIEMPO

El estudio de este concepto se desprendió en dos campos como los son la calidad de vida laboral en el entorno de trabajo y la calidad de vida laboral psicológica, el primero de estos se basa en lograr en un entorno ideal que mejore la calidad de vida laboral y el cumplimiento de logros de la organización, estableciendo esta última como un sistema compuesto por subsistemas que logran sus objetivos macro a través de tareas delegadas; caso contrario sucede con el concepto de calidad de vida laboral psicológico el cual prioriza al colaborador ya que analiza las distintas situaciones a las que se enfrenta diariamente en el desempeño de sus tareas asignadas dentro de la organización.

Estas dos corrientes tienen como eje de estudio principal la calidad de vida laboral en la organización, pero discrepan en que la corriente psicológica antepone al colaborador y sus intereses a la organización, caso contrario sucede con la corriente de entorno de trabajo a la cual es prioridad el cumplimiento de logros organizacionales generando condiciones ideales para los colaboradores que les permita aportar a la empresa.

¹¹ GRANADOS, Isabel Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios EN: Revista IIPSI [Google académico]. Lima. 2011. Vol. 14 no. 2, p. 214. 2011 [Consultado septiembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2109/1827>]

Algunos autores definen la calidad de vida laboral como:

Katzell, Yankelovich, Fein Or nati y Nash (1975) : "...un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro,(b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales" ¹²

Sun : "...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción"¹³

Fernández Ríos (1999): "Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo"¹⁴

Lau (2000): "la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal"¹⁵

Para entender de donde vienen estas definiciones se pueden revisar factores objetivos y subjetivos en antecedentes y consecuencias:

¹² *Ibíd.*, P. 217

¹³ *Ibíd.*, P. 217

¹⁴ *Ibíd.*, P.217

¹⁵ *Ibíd.*, P. 217

Tabla 1. Causas y consecuencias del origen del concepto de calidad de Vida laboral

CAUSA	CONSECUENCIA
Objetivo	Objetivo
Realidad laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.	Ajuste persona - puesto de trabajo: alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.
Subjetivo	Subjetivo
Adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.	Experiencia subjetiva: se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.

Nota: La información de la tabla 1. Corresponde a: GRANADOS, Isabel Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. En: Revista IIPSI. 2011, p. 213-225

4.3 DIMENSIONES DEL BIENESTAR LABORAL

Las dimensiones que la componen se dividen en dos, la primera hace referencia al entorno donde se desarrolla el colaborador en sus funciones asignadas (Condiciones Objetivas) y la segunda abarca todo lo relacionado a la experiencia psicológica (Condiciones Subjetivas) que conlleva realizar las actividades.

Condiciones objetivas:

- Medio Ambiente físico: Entorno donde se desarrollan actividades laborales.
- Medio Ambiente tecnológico: Herramientas con las que se realizan actividades laborales.
- Medio Ambiente contractual: Se relaciona a la forma en que el colaborador ve remunerada su actividad dentro de la organización.
- Medio Ambiente Productivo: Se relaciona con los horarios asignados y como estos afectan su entorno fuera de la organización y como consecuencia repercute en su desempeño laboral¹⁶.

¹⁶Ibíd., P.218

Condiciones Subjetivas

- Esfera privada y mundo laboral: las acciones y situaciones externas a la vida laboral, la vida personal, de los colaboradores incide en la calidad de vida y puede afectar su entorno personal privado externo a la organización afectando sus relaciones interpersonales incluso con compañeros.
- Individuo y actividad profesional: Se establece que lo ideal es que el individuo realice actividades de crecimiento profesional lo cual tendrá como resultado un factor motivador en el desarrollo de su labor.
- Organización y función directiva: se relaciona con el concepto de trabajo en equipo y como en un grupo de trabajo con una buena sinergia se obtienen resultados esperados o muy superiores a lo solicitado, caso contrario se desencadena incluso una rotación de personal y objetivos aceptables o deficientes.
- Beneficios: se puede relacionar en la actualidad como un programa de bienestar laboral el cual proporciona un conjunto de beneficios de la organización hacia sus colaboradores logrando identidad, compromiso y mejora hacia la organización y sus objetivos¹⁷.

Según Granados¹⁸, Lograr que estas dos dimensiones (Objetiva y Subjetiva) se encuentren en equilibrio traería grandes beneficios para la organización como lo son optimización financiera, reducción en la rotación de personal, dan valor agregado a la organización, se vuelven organizaciones que atraen mejores profesionales, aumenta la productividad, entre otros aspectos de crecimiento a beneficio de la organización sin dejar de lado a sus colaboradores.

Según los autores¹⁹, el mayor logro al obtener este equilibrio en una organización es el compromiso organizacional el cual se basa en componentes normativos internos, emocionales y de entorno. Se parte de que para lograr el compromiso organizacional el pilar principal es el deseo de los colaboradores por permanecer y aportar lo mejor de si a la organización para la cual laboran sea por causas afectivas (componentes subjetivos), normas que establecen la permanencia en la organización o bien por que los colaboradores realizan comparativos con otras organizaciones en cuanto a beneficios que reciben (componentes subjetivos y objetivos).

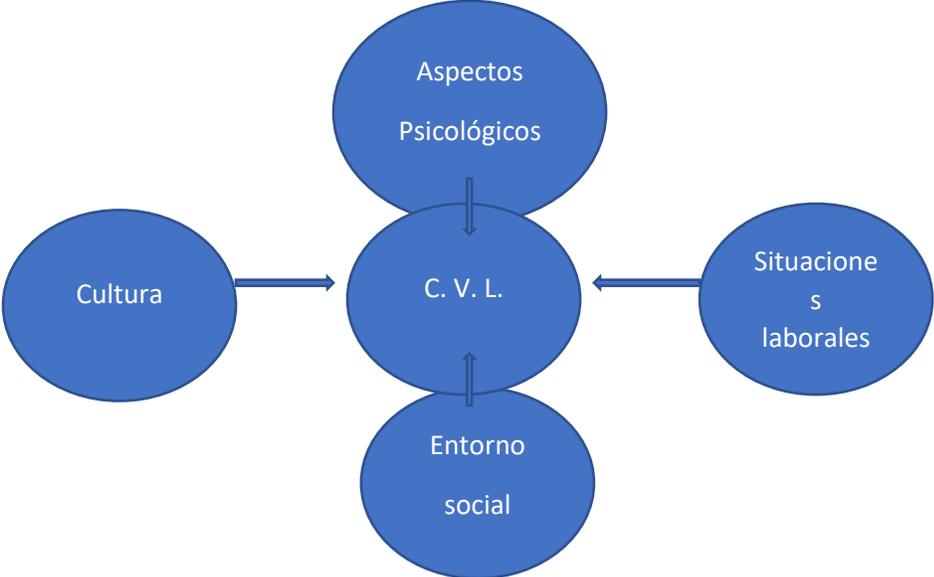
¹⁷Ibíd., P.220

¹⁸Ibíd., P. 221

¹⁹ DOMINGUEZ, Luis; RAMIREZ, Álvaro; GARCIA, Andrés El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional EN: Revista Nacional De Administración[Google académico], 2013, Vol. 4 no. 1, p. 61[Consultado Noviembre 2018. Archivo disponible en PDF. Disponible en <https://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/view/533/435>]

Todos estos factores se pueden resumir en la siguiente figura:

Figura 8. Factores que afectan la Calidad de Vida Laboral (C.V.L.)



Nota: la información contenida en la Figura 8. Corresponde a: ESCALANTE, María; QUIROGA, Yenny Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. P. 3

5. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL

5.1 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL UN FACTOR FUNDAMENTAL

En la actualidad el bienestar laboral abarca varios aspectos cotidianos dentro de una organización, como lo son los aspectos emocionales de los colaboradores, el entorno en el cual se desempeñan, el espacio donde se pueden interrelacionar con los demás compañeros, espacios donde poder realizar pausas activas, la manera de remunerar su labor dentro de la organización, como son reconocidos dentro de ella y otros aspectos relacionados a salarios intangibles o emocionales, beneficios de valor agregado que hacen que la organización sea apreciada y valorada por sus clientes internos.

Todos estos aspectos pueden estar involucrados en un programa de bienestar laboral el cual es particular de cada organización y está diseñado para que sus empleados estén a gusto en la organización, que generen una identidad hacia ella y logren un compromiso emocional de sus colaboradores con la organización a querer aportar lo mejor de si en sus labores a desempeñar y dar un poco más de lo solicitado para que la organización crezca.

El bienestar se relaciona de manera directa con las emociones, el dominio y enfoque de estas permiten lograr objetivos y metas propuestas para ello se debe hacer uso de la inteligencia emocional, para interpretar a cada colaborador, conocer sus virtudes, fortalezas, aptitudes y actitudes que darán apoyo a la misionalidad de la organización y a sus objetivos.

La inteligencia emocional permite conocer a un individuo su conducta, el cómo tratar las circunstancias de llamados de atención, sugerencia y reconocimientos, cuáles son los pilares de los cuales se puede sacar provecho para potencializar dentro de la organización y como el individuo puede encajar o no dentro del esquema de una organización.

Al establecer una relación de la inteligencia emocional abrimos la puerta a una modalidad de bienestar laboral en la que se puede desarrollar un ambiente laboral, el cual permita a cada colaborador de manera particular aportar a la organización sus fortalezas, aptitudes y virtudes a la empresa, pero más aun poder entender las debilidades y dificultades particulares, logrando así tomar estas dificultades y a través del programa de bienestar laboral transformarlas en ventajas y fortalezas que darán un valor agregado tanto al individuo como a la organización logrando un crecimiento desde el interior de la organización hasta la parte exterior logrando potenciar ingresos y aspectos financieros.

6. CONCLUSIONES

- La inteligencia emocional es la base para un buen ambiente laboral, para tal fin se debe conocer los integrantes del grupo de trabajo con el fin de proponer estrategias que optimicen la eficiencia en una organización.
- Un mal ambiente laboral es el reflejo de una inteligencia emocional mal manejada por parte de los jefes de trabajo de una organización.
- La inteligencia emocional permite interpretar virtudes, fortalezas, debilidades de un individuo y sus reacciones a situaciones asignadas, promoviendo las acciones correctivas para que las virtudes y fortalezas sean de provecho para la organización.
- Un ambiente laboral ideal es el que tiene en equilibrio las emociones, reacciones y afectos de todos sus integrantes dentro del entorno laboral permitiendo a todos los colaboradores aportar lo mejor de sí a la organización.
- El bienestar laboral en la actualidad es la herramienta que permite a través de un excelente manejo de la inteligencia emocional reducir los índices de rotación de personal conociendo sus necesidades que favorecen su desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

ALLES, Martha Diccionario de términos de Recursos humanos. [Google académico] Buenos Aires: Granica, 2011. 488 p.[consultado octubre 2018. Archivo en PDF. Disponible en http://www.academia.edu/27750849/Diccionario_-_Gestion_por_competencias_-_Martha_Alles.pdf]

ANDRADE, Verónica; GOMEZ, Ingrid Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia EN: Pensamiento Psicológico[Google académico], 2008, Vol. 4 no. 10, p. 9-25[Consultado Enero 2019. Archivo en PDF. Disponible en <http://portalesn2.puj.edu.co/javevirtualoj/index.php/pensamientopsicologico/article/view/701/977>]

ARDILA, Rubén Calidad de vida: una definición integradora EN: Revista Latinoamericana de Psicología. [Google académico], 2003, Vol. 35 no. 2, p. 161-164 [Consultado diciembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>]

AUGUSTO, J; BERRIOS-MARTOS, M; LOPEZ, E; AGUILAR, M Relación entre Burnout e Inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería EN: Ansiedad y estrés [EBSCO], 2006, Vol. 12 no. 2, p. 479-493 [Consultado noviembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=efe96bdb-ea9a-4588-bdad-432f65db01e0%40sdc-v-sessmgr03>]

BERMÚDEZ, María; TEVA, I.; SÁNCHEZ, Ana Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico EN: Universitas Psychologica[Google académico], enero-junio 2003, Vol. 2 no. 1, p. 27-32[Consultado octubre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <https://www.redalyc.org/html/647/64720105/>]

CALDERÓN, Gregorio; MURILLO, Sandra; TORRES, Karen Cultura organizacional y bienestar laboral EN: Cuadernos de Administración [Google académico], enero-junio 2003, Vol. 16 no. 25, p. 109-137[Consultado septiembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <https://www.redalyc.org/html/205/20502506/>]

CALDERÓN, José; LACA, Francisco; PANDO, Manuel La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar EN: Psicología y salud [Google académico], enero- junio 2017, Vol. 27 no. 1, p. 71-78[Consultado enero 2019. Archivo en PDF. Disponible en <http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2438/4291>]

DOMINGUEZ, Luis; RAMIREZ, Álvaro; GARCIA, Andrés El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional EN: Revista Nacional De

Administración [Google académico], 2013, Vol. 4 no. 1, p. 59-70 [Consultado Noviembre 2018. Archivo disponible en PDF. Disponible en <https://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/view/533/435>]

FERNÁNDEZ BERROCAL, Pablo; EXTREMERA PACHECO, Natalio La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey EN: Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado [Google académico], diciembre 2005 Vol. 19 no. 3, p. 63-93 [Consultado en noviembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>]

GARCIA-FERNANDEZ, Mariano; GIMENÉZ-MAS, Sara La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador EN: Revista digital del centro del Profesorado [Google académico], 2010, Vol. 3 no. 6, p. 43-52 [Consultado diciembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/ESPIRAL/article/view/909/828>]

GARRIDO-PINZON, Johanna; URIBE-RODRIGUEZ, Ana Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral EN: Acta colombiana de psicología [Google académico], 2011, Vol. 14 no. 2, p. 27-34 [Consultado noviembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf>]

GONZALEZ, Pilar; PEIRO, José; BRAVO, María Jesús Calidad de vida laboral EN: Tratado de psicología del trabajo [Google académico]. 3 ed., 1991. p. 161-186 [Consultado diciembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20priorito%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>]

GRANADOS, Isabel Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios EN: Revista IIPSI [Google académico]. Lima. 2011. Vol. 14 no. 2, p. 271-276. 2011 [Consultado septiembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2109/1827>]

MARTINEZ, Marino; ROS, Ricardo De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral EN: Acciones e investigaciones sociales [Google académico], 2010, Vol. 28, p. 5-55 [Consultado noviembre 2018. Archivo en PDF. Disponible en http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/28_AIS/AIS28_01.pdf]

TRUJILLO, Mara; RIVAS, Luis Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. EN: Innovar [Google académico] Enero-junio 2005. [consultado septiembre 2019. Archivo en PDF. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>]