

**INCIDENCIAS DE LAS EMOCIONES EN EL AMBITO LABORAL**

**DIANA YAMILETH TORRES BAOS**

dianitatorresbaos12@gmail.com

**INGRID COBO**

ingrisa1126@gmail.com

**LEIDY TATIANA LENIS VERGARA**

tatianalenis@live.com

**Asesor**

**Dra. Diana Leidy Guerrero Sánchez**

**Seminario presentado para optar al título de Profesional en Administración  
Empresarial**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SANTIAGO DE CALI**

**2020**

# **INCIDENCIAS DE LAS EMOCIONES EN EL AMBITO LABORAL**

IMPACT OF EMOTIONS IN THE WORKPLACE

**Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium –Unicatólica, Cali, Colombia**

## **Resumen**

Las emociones son estados afectivos que se experimentan, son respuestas o reacciones fisiológicas ante cambios que se producen en el entorno, se basan en experiencias, percepciones, actitudes y creencias que se usan para percibir y valorar una situación concreta, son estímulos rápidos e impulsivos que pueden ser positivos o negativos.

Este documento tiene como propósito analizar la incidencia que tienen las emociones en el ámbito laboral y cómo afectan de manera positiva y negativa dependiendo del autocontrol que el individuo logre sobre ellas.

Se estructuró una encuesta que contiene preguntas que analizan los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores en las empresas y así conocer cómo influyen las emociones en su ámbito laboral.

Los resultados obtenidos en esta investigación determinan factores de estrés, ansiedad e inconformidad que presentan la muestra, lo que permite impulsar la prevención de posibles riesgos en cuanto a enfermedades físicas, emocionales y lograr el desarrollo del estado de ánimos adecuados en los trabajadores que potencialicen su desempeño y productividad laboral.

Este trabajo permite concluir que las emociones repercuten directamente en el ámbito laboral, por ello es muy importante que las empresas conozcan, los estados de ánimo de los empleados, para poder hacer acompañamiento y aplicar herramientas que les sean útiles y transformar así emociones negativas en positivas, que garanticen el desarrollo de las funciones oportunamente, en el ámbito empresarial.

## **PALABRAS CLAVE**

Autocontrol, Estímulos, Campo Laboral, Emociones, Desempeño

# **INCIDENCIAS DE LAS EMOCIONES EN EL AMBITO LABORAL**

## **IMPACT OF EMOTIONS IN THE WORKPLACE**

Emotions are affective states that are experienced, they are physiological responses or reactions to changes that can happen in a environment. They are based on experiences, perceptions, attitudes and beliefs that are used to perceive and value an specific situation, also are quick and impulsive stimulations that can be positive or negative.

The purpose of this document is to analyze the incidence of emotions in the workplace, and how they affect positively and negatively depending on the self-control that the individual achieves over them selve.

A survey was structured with questions that analyze the psychosocial risks to which companies workers are exposed, in order to find out how emotions influence their workplace environment.

The results obtained in this research determine the stress, anxiety and non-conformity factors that the sample presents, which allows promoting the prevention of possible risks in terms of physical and emotional illnesses. Also to achieve the development of an adequate state of mind in workers that enhances their performance and labor productivity.

This work allows us to conclude that emotions have a direct impact in the workplace, so it is very important that companies know the state of mind of their employees, in order to accompany and apply tools that are useful to them, thus seeking to transform negative emotions in positive emotions

that guarantee, in a timely manner, the development of functions in the business environment.

### **KEY WORDS**

Self -control, Stimulations, Workplace, Emotions, Performance

## I. INTRODUCCIÓN

Las emociones son el reflejo claro de lo que las personas sienten, en determinados momentos, unos con más intensidad que otros y son el resultado de lo que están viviendo a nivel laboral o personal. A través del tiempo han existido varias investigaciones entre las cuales podemos mencionar el trabajo realizado por Duque, García y Hurtado (2017) acerca de la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales, otro aporte relevante es el de Aparicio y Hereira (2017) el cual trata de la prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores administrativos, cabe mencionar también a Ayala y Cardona (2016) Con su artículo de emociones y desempeño laboral. Hoy en día algunas organizaciones no toman en cuenta el estado emocional de los trabajadores, por lo que en ocasiones olvidan al colaborador junto con las emociones, anhelos, sueños y metas, sin tener en cuenta que estas, se obstaculizan por el entorno donde se encuentran, lo cual afecta el desempeño laboral.

El objetivo de este artículo es analizar la incidencia que tienen las emociones en el ámbito laboral y cómo afectan de manera positiva y negativa dependiendo del autocontrol que el individuo logre sobre ellas. por esto surge la pregunta ¿qué incidencias tienen las emociones en el ámbito laboral?. Para responder se plantean la siguiente hipótesis: (1) Reprimir las emociones afecta el desarrollo de las funciones laborales. 2) El

manejo adecuado de las emociones potencializa un alto rendimiento.

La metodología utilizada en esta investigación es la aplicación de una encuesta que será útil para obtener la fuente de información de la muestra cuyas características se explican en el apartado correspondiente con el propósito de determinar la influencia de las emociones en el trabajo y mostrar los resultados de dicha aplicación.

El desarrollo de este artículo se hace para dar a conocer la importancia que tienen las emociones y como afectan el desempeño de los empleados debido a los riesgos psicosociales que generan depresión, estrés, bajos niveles de cumplimiento e incluso suicidio. Por lo anterior es necesario que las empresas hagan revisión y acompañamiento para transformar emociones negativas en positivas y que el empleado sea un motivo de éxito y no de fracaso en la empresa.

En este artículo se encuentra información relevante que sustenta esta investigación basada en estudios realizados por diferentes autores que defienden la importancia de las emociones, y su impacto en el desempeño laboral. Se presenta la metodología empleada para obtener información de la muestra, el análisis de los resultados, la discusión de los hallazgos y se plantean las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## II. MARCO TEÓRICO

Las emociones son reacciones psicofisiológicas que todos experimentamos en nuestro día a día: alegría, tristeza, rabia... En gran parte, éstas gobiernan nuestras decisiones y nos llevan a escoger caminos y a desechar otros. También influyen en nuestra conducta y pensamientos.

Denzin, 2009 (citado en Bericat, 2012), define la emoción como,

“...una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de y recorriendo el cuerpo, y que, durante el transcurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional’ (p.1).

Ashforth y Humphrey, 1993; Briner, 1999; Grandey, Diefendorff y Rupp, 2013; Mumby y Putnam, 1993; Noon, Blyton y Morrell, 2013, Zapf, 2002 (citados en López, González y Blandón 2018) señalan que,

“En el pasado, las emociones no fueron tenidas en cuenta en el estudio del comportamiento organizacional. El lugar de trabajo era visto como un ambiente racional, en donde las emociones no conseguían una posición relevante. Las emociones no eran consideradas para explicar fenómenos en el lugar de trabajo. Hoy en día se ha ido desmontando esta visión, y más investigadores están encontrando cómo las emociones del lugar de trabajo

ayudan a explicar resultados individuales y organizacionales. (p. 105)”

Por otro lado, Sutton y Rafaeli, 1988 (citados por López et al. 2018, p.461) han demostrado que “las emociones expresadas por los trabajadores que desempeñan roles de tipo emocional influyen el comportamiento de otros”. “Las personas desean estar felices. Sé feliz y ellos estarán felices de venir a tu tienda”.

Cabe aclarar que, “suprimir emociones negativas es diferente a manifestar emociones positivas no sentidas; ya que las causas y los efectos son totalmente diferentes (Fisher y Ashkanasy, 2000, p. 21).

Cannon y Bard (1898, 1977), a través de sus experimentos, hicieron énfasis en el papel del cerebro en la producción de respuestas y sentimientos fisiológicos. Dichos experimentos apoyaron sustancialmente su teoría de la emoción.

Asimismo, consideraron la emoción como un acontecimiento cognitivo. Plantearon que todas las reacciones físicas son iguales para diferentes emociones y, por lo tanto, que sobre la base de las señales fisiológica (únicamente) no podríamos distinguir unas emociones de otras.

Además, señalan que el sujeto tenderá siempre a buscar el equilibrio y a la adaptación de situaciones.

De acuerdo con Geetu Bharwaney (2010, p. 33), “la inteligencia emocional es la habilidad para sintonizar las emociones, comprenderlas y tomar medidas necesarias”.

Por otro lado, el Dr. Daniel Goleman, 2008 (citado por Nieto, 2012, p.2) es quien define la inteligencia emocional como,

La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último, - pero no por ello menos importante- la capacidad de empatizar y confiar en los demás.

De lo anterior se puede decir que en la medida que se tenga la capacidad de manejar todas las dimensiones propuestas por Goleman (1995), las cuales son: Autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y las habilidades sociales, se pueden llegar a conformar organizaciones armónicas que permitan el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

Goleman llamó la atención hacia los componentes no cognitivos que influyen en el alto desempeño en la dirección.

El éxito en el desarrollo de la inteligencia emocional en las organizaciones es lograr el crecimiento de cada uno de los integrantes, promoviendo en los colaboradores la preocupación de aumentar su potencial competitivo en función del logro de los objetivos personales y organizacionales (Gutiérrez, 2016).

Es muy importante resaltar en esta investigación que el trabajo emocional es un factor de riesgo psicosocial que debe

ser evaluado por la empresas con el fin de prevenir consecuencias negativas, puesto que supone el manejo de sentimientos para demostrar expresiones corporales y faciales que sean públicamente observables (Hochschild, 1983; 2008), produciendo consecuencias como el síndrome de burnout o síndrome de “quemarse por el trabajo”. También produce la alienación y extrañamiento del yo, es decir tener problemas para distinguir cuando es él o cuando está simulando.

El Síndrome de Burnout, es definido como una serie de manifestaciones tanto físicas como psicológicas que aparecen como consecuencia de la presión que sufren los profesionales que trabajan en relación directa con personas y que se encuentran sometidos de forma continua a estresores propios del contexto en el que trabajan (Patlán, 2013).

El concepto de “estar quemado” o Síndrome de Burnout (SB), fue descrito en 1974 en Estados Unidos por Freudenberger; y conceptualizado en 1989 por Maslach y Jackson (Moreno, 2008).

Maslach & Jackson (1986), definen el síndrome de burnout como el agotamiento físico y emocional que resulta de la exposición prolongada a situaciones emocionalmente demandantes, como consecuencia el trabajador responde adaptativamente deslizándose a nivel afectivo, mostrándose apático y cínico.

Los estudios de Maslach y Jackson (1981, 1985 y 1986), citados por Bittar, (2008, p.41) defienden que el burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de

trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características:

1. La primera es el **Agotamiento emocional** que se define como “cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es un sentimiento de que nada se puede ofrecer a los demás”.

2. **Despersonalización** es la segunda dimensión y se entiende como “el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas; especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia sí mismo”.

3 Junto a estas dos dimensiones aparece una tercera, consistente en un **sentimiento de bajo logro** o realización profesional y/o personal y que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen al sujeto, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo.

Para contextualizar los aportes de otras investigaciones en el presente documento se puede tomar como ejemplo el artículo realizado por Duque, García y Hurtado (2017, p.1),

“Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico que se realizó con empleados del nivel administrativo, por los estudiantes de la Universidad Icesi en la cual hicieron una investigación relacionada de cómo influye la inteligencia emocional, en el desarrollo de las competencias laborales, teniendo en cuenta las actitudes emocionales y cómo estas afectan el desempeño laboral, a través de la aplicación de una encuesta a 122 estudiantes de maestría, con experiencia laboral superior a tres años”.

Otro aporte relevante encontrado es el trabajo realizado por Aparicio y Hereira (2017), estudiantes de la Universidad Libre seccional Barranquilla, denominado “Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del Atlántico”, el cual analiza,

“...la Prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa, durante el período febrero-abril de 2017, en el cual utilizaron una muestra conformada por 42 empleados Administrativos del tránsito departamental a quienes les aplicaron una encuesta sociodemográfica y de percepción del estrés, lo cual arroja que está directamente relacionado con las cargas laborales, el agotamiento físico y las condiciones del puesto de trabajo”.

Por otra parte, Ayala y Cardona (2016), estudiantes de la universidad de Antioquia, realizaron un artículo de Emociones y desempeño laboral, el cual hace un

recorrido histórico del surgimiento del estudio de la emoción y muestra componentes neurofisiológicos, conductual y cognitivos articulando con el desempeño empresarial y la influencia que tiene la emoción en el rendimiento laboral de cada individuo.

Por su parte el estudio llevado a cabo por Erickson y Ritter (2001) demostró que no había diferencias de género ni de edad ante el control de emociones y las repercusiones que estas tenían en su bienestar psicológico. Multitud de autores señalan que existen diferencias; ya que, las mujeres tienen más capacidad para desarrollar mayores niveles de TE (Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Schaubroeck y Jones, 2000).

También se destaca la investigación realizada por Gil-Monte y Peiró (1999), (citada por Quiceno y Vinaccia, 2007, en la Acta Colombiana de Psicología, p.119), quienes definen el burnout como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el rol profesional, así como la vivencia de sentirse emocionalmente agotado.

Asimismo, autores como Feldman y Blanco, 2006 (citados por Lucia, Morales y Ariza, 2012, p. 369),

“...resaltan la importancia que adquiere una eficaz gestión de las emociones en las organizaciones, al apuntar que más allá del plano individual, las emociones desempeñan una función social, impactando de modos muy diversos en el contexto laboral. Presentando

evidencias empíricas sobre cuáles son los factores que determinan la implicación emocional en el lugar de trabajo, se contribuye a devolver a las experiencias afectivas su legítimo estatus de interés científico en la explicación de la conducta organizacional (Gamero, 2007)”.

Según Feldman y Blanco, 2006 (citados por Casademunt, et al. 2012, p.370), “la gestión de las emociones implica actuaciones de diversa índole: la modificación o eliminación de fuentes de emociones negativas que caracterizan algunos ambientes laborales, el desarrollo de autoconciencia y/o habilidades o la mejora en determinadas destrezas a nivel individual y/o grupal”.

Por último, García, Álamo y Hernández, 2010 (citados por Casademunt, et al. 2012, p.370) afirman que cuando el trabajador siente que es importante en su organización, se compromete en actividades valiosas para la misma, de modo que demuestre su competencia individual y, de esta forma, refuerce su autoestima en el trabajo. En una línea de pensamiento similar, Brown (1996), señala la importancia del rol de las emociones como factor psicológico determinante en la relación entre implicación laboral y sus antecedentes.



### III. METODOLOGÍA

En el desarrollo de este artículo la metodología utilizada fue la aplicación de una encuesta de elaboración propia con base en el cuestionario de riesgo psicosocial de Copenhague, CoPsoQ, (2010) para determinar la afectación de las emociones en el ámbito laboral, analiza el riesgo psicosocial, a los que están expuestos los empleados y como afectan directamente el desempeño laboral. La investigación es de tipo descriptivo y su enfoque es cuantitativo ya que los resultados son presentados en gráficos y porcentajes.

La población analizada es de 600 estudiantes de la carrera de Administración de Empresa de los semestres de quinto a octavo de la Universidad Lumen Gentium Unicatólica, de la ciudad de Cali, ubicada en la sede Meléndez, Jornada nocturna.

La muestra que representa a esta población es de 50 estudiantes, las edades de las personas oscilan entre 20 a 45 años, de género femenino y masculino, del sector administrativo, con tres años de experiencia laboral.

La técnica de recolección de la fuente de información fue la encuesta, la cual se realizó de manera virtual y tuvo una duración aproximada de 10 a 12 minutos por persona utilizando la herramienta Google drive. fue anónima para adquirir mayor veracidad, con la elección de solo una respuesta por pregunta. El cuestionario fue tipo liker, en donde la

escala evaluativa fue de 1 a 5 donde 1= nunca; 2= casi nunca; 3=algunas veces; 4= casi siempre; 5=siempre.

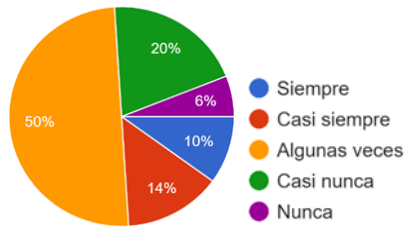
Los resultados de la encuesta y su análisis se presentan en el capítulo de resultados con su gráfico y porcentaje.

### IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra descrita anteriormente en la metodología, en esta se muestra que 36 personas son de género femenino y 13 personas de género masculino, de las cuales 18 personas tienen 26-31 años, 16 personas tienen 20-25 años, seguido de 9 personas con edades entre 32-37 años y el resto de la población con edades superior a 40 años, el 58% de las personas encuestadas cursa el semestre 8, seguido de un 26% que corresponde a estudiantes de 5 semestre, un 12% de estudiantes de 6 semestre por último un 4% de estudiantes de 7 semestre. De las 50 personas encuestadas el 42 % trabaja en áreas administrativas el 24% trabajan en áreas comerciales, el 18% están en otras áreas, seguidos del 10% que trabajan en el área financiera y el 6% se ubican en áreas manufactureras.

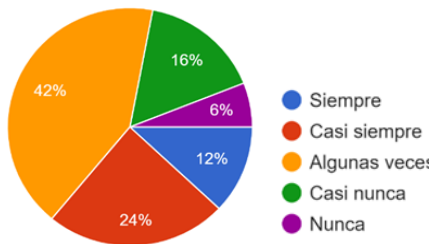
El propósito de este estudio es argumentar como las emociones influyen positiva o negativamente en el desarrollo laboral

Gráfico 1. Relación de los problemas laborales en el entorno familiar.



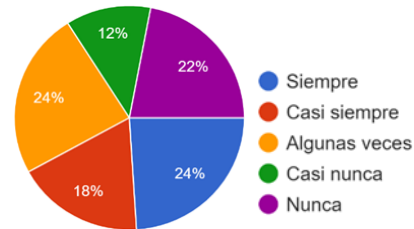
En el gráfico 1. Las personas respondieron en un 50% que algunas veces siguen pensando en el trabajo cuando están en casa. El 20% dijo casi nunca, el 14% casi siempre, el 10% dijeron siempre y solo el 6% dijo que nunca. Es decir que 50% de las personas encuestadas siguen pensando en su trabajo cuando llegan a casa.

Gráfico 2. Desgaste emocional en el trabajo.



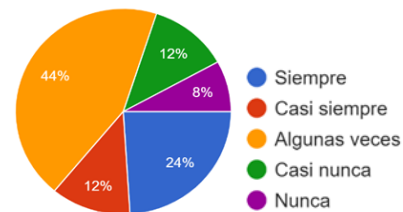
Según el gráfico 2. Las personas encuestadas expresan que su trabajo es desgastador emocionalmente, un 42% considera que algunas veces, un 24% dice que casi siempre, 16% dice que casi nunca y un 6% dice que su trabajo nunca es desgastador.

3. Gráfico 3. Emociones escondidas en el trabajo.



Con la gráfica 3. Se evidencia que las personas encuestadas un 24% siempre tienen que esconder sus emociones en el trabajo, 24% algunas veces, un 22% sienten que nunca esconde sus emociones, el 18% casi siempre y el 12% nunca, lo que indica que hay una igualdad de personas entre las que siempre esconden sus emociones y las que algunas veces esconden sus emociones.

Gráfico 4. Dolores corporales a causa del trabajo.



Gráfica 4. De las personas encuestadas un 44% algunas veces presentan dolores en el cuello, espalda o tensión muscular, el 24% lo padecen siempre, un 12% casi siempre y casi nunca, solo un 8% nunca tienen dolores. Aquí es de apreciar que la mayoría de las personas presentan dolores a causa de su trabajo.

Gráfico 5. Distribución de tarea irregular en el trabajo.

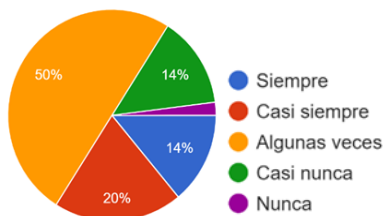
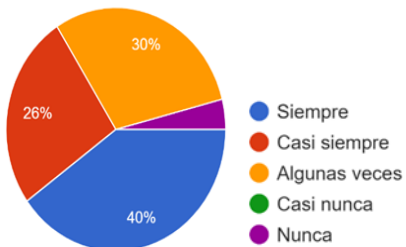


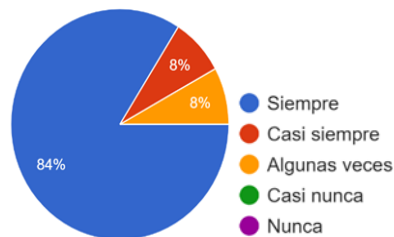
Gráfico 5. Muestra con un 50% que las personas encuestadas algunas veces por acumulación de trabajo presentan estrés o ansiedad, un 20% casi siempre, un 14% casi nunca, otro 14% siempre y 2% nunca, es decir que el 50% de las personas encuestadas presentan ansiedad o estrés.

Gráfico 6. Sentido de pertenencia hacia la empresa.



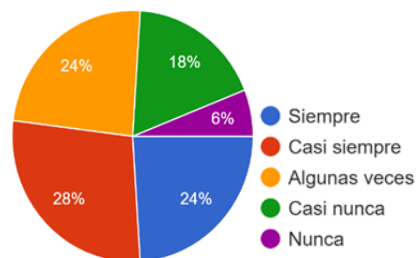
Según la gráfica 6. Un 40% expresan que siempre sienten entusiasmo al hablar de la empresa con otras personas, un 30% algunas veces, 26% casi siempre y por último un 4% nunca, podemos decir que la mayoría de la muestra se alegra al hablar de la empresa a la que pertenece.

Gráfico 7. Conocimiento de las responsabilidades en el puesto de trabajo.



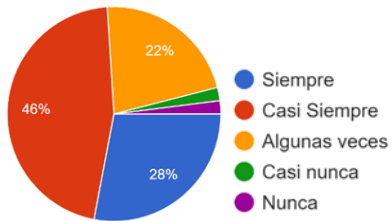
Gráfica 7. De las 50 personas encuestadas un 84% manifiesta conocer sus tareas y responsabilidades, el 8% para algunas veces y el 8% casi siempre, es decir ninguna persona encuestada desconoce sus tareas y responsabilidades.

Gráfico 8. Cambios en la empresa que afectan el futuro del trabajador.



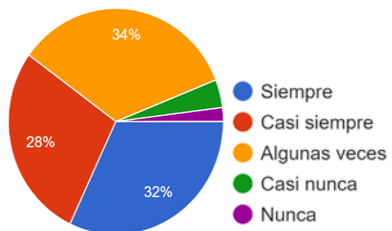
La grafica 8. Deja observar que de la muestra tomada el 28% de las personas casi siempre reciben información sobre cambios futuros, 24% algunas veces y el 24% siempre, el 18% dice que casi nunca, el 6% nunca.

Gráfico 9. Ayuda y apoyo de compañeras o compañeros.



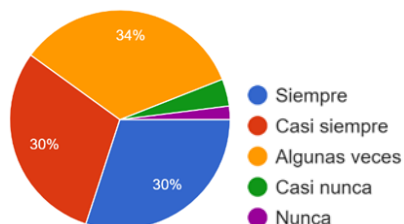
Según la gráfica 9. De las 50 encuestas realizadas, un 46% responde que casi siempre tiene apoyo de sus compañeros, un 28% siempre, 22% dice que algunas veces y el 4 restante % se divide en la mitad para casi nunca y nunca. Es decir, la mayoría de las personas reciben apoyo de sus compañeros.

Gráfico 10. Ayuda y apoyo del jefe inmediato.



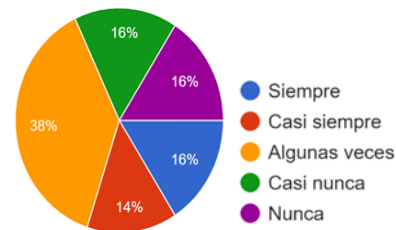
El gráfico 10. Deja observar que el 34% de los encuestados algunas veces recibe apoyo del jefe, 32% siempre, 28% casi siempre y el resto de la muestra manifiesta que casi nunca y nunca recibe apoyo.

Gráfico 11. Comunicación entre los actuales jefes y los trabajadores.



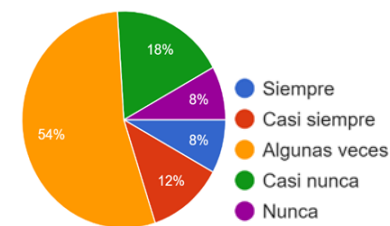
Según gráfica 11. De las 50 personas encuestadas respondieron siempre y casi siempre en un mismo porcentaje 30% que tienen comunicación asertiva con el jefe, mientras el 34% equivalente dice que algunas veces tienen buena comunicación con el jefe, el 6% restante se distribuye para casi nunca y nunca.

Gráfico 12. Relación entre las tareas domésticas y familiares.



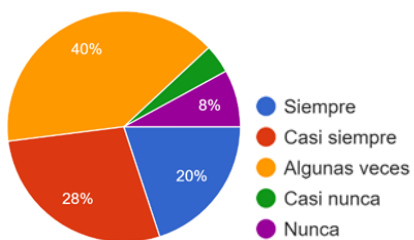
El gráfico 12. Muestra que de las encuestas aplicadas el 38% algunas veces piensa en las tareas del hogar cuando trabaja, el 16% siempre lo hace, el 14% casi siempre y el restante 32% se divide a la mitad para casi nunca y nunca en los que piensan en las tareas del hogar.

Gráfico 13. Momentos en los que el trabajador necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez.



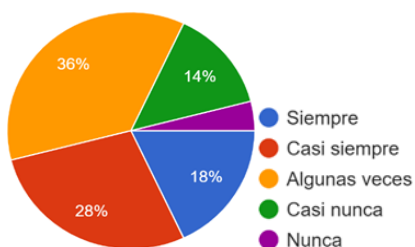
Según el gráfico 13. De las personas encuestadas el 54% algunas veces necesita estar en la empresa y en la casa, el 18% casi nunca, el 12% casi siempre, el (8%) siempre y nunca.

Gráfico 14. Reconocimiento del jefe hacia los trabajadores.



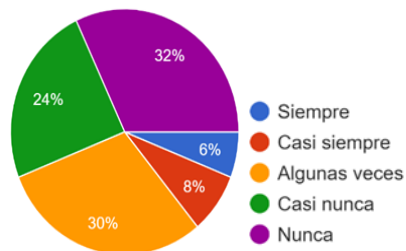
La ilustración 14. Muestra que el 40% de las personas encuestadas algunas veces recibe reconocimiento, 20% siempre, 28% casi siempre, 8% nunca y el 4% dice casi nunca, siendo menor el porcentaje de las personas que casi nunca reciben reconocimiento.

Gráfico 15. Apoyo necesario por parte del departamento de talento humano.



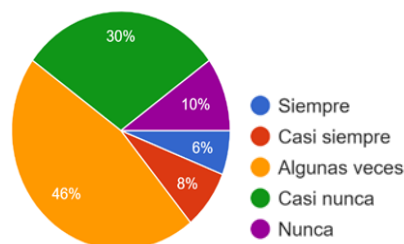
Según el gráfico 15. El 36% de los encuestados manifiestan que algunas veces han recibido apoyo del área de talento humano, el 28% dice casi siempre, el 18% siempre y el 14% casi nunca y el 4% nunca, es decir que hay un menor porcentaje de las personas que nunca reciben apoyo del área de talento humano.

Gráfico 16. Trato recibido en el área trabajo.



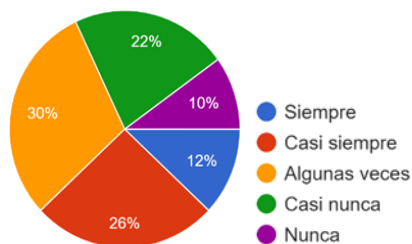
El gráfico 16. Deja ver que de las encuestas aplicadas el 32% nunca han sentido un trato injusto, el 30% algunas veces, el 24% casi nunca, el 8% casi siempre y el 6% siempre, evidenciando así que en un menor porcentaje las personas sienten un trato injusto.

Gráfico 17. Ordenes contradictorias por parte de los jefes.



En el gráfico 17. El 46% dijo que algunas veces recibe órdenes contradictorias, el 30% casi nunca, el 10% dice nunca, el 8% casi siempre y el 6% siempre.

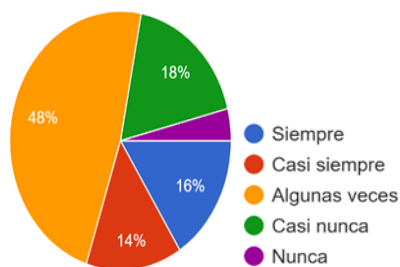
Gráfico 18. Trabajo de horas adicionales y mucho esfuerzo mental



En el gráfico 18. Las personas encuestadas respondieron, un 30% dice que solo algunas veces necesita tiempo adicional y esfuerzo mental, un 26% dijo casi siempre,

22% dijo casi nunca, el 12% dijo que siempre, y el 10% dijo que nunca. Es notable en esta gráfica que la mayoría de las personas siente que algunas veces debe de hacer trabajo adicional y esfuerzo mental para sus labores.

Gráfico 19. Sobre carga laboral.



Según el gráfico 19. De las 50 personas encuestadas, el 48% respondieron que algunas veces siente sobre carga laboral, el 14% casi siempre, el 18% casi nunca, el 16% siempre y 4% nunca, lo que evidencia que mas de la mitad de las personas encuestadas siente algunas veces sobre carga laboral.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio están alineados con la investigación realizada por Duque, García, y Hurtado (2017) quienes elaboraron un artículo acerca de la inteligencia emocional y su influencia en el desarrollo de las competencias laborales, en los estudiantes de maestría de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle, donde obtuvieron que un 75% de las competencias laborales dependen de

las emociones, como componente psicológico y fundamental para el desarrollo de las habilidades en el puesto de trabajo, así mismo en esta investigación las gráficas 1,2,3 y 16 reflejan un porcentaje promedio del 62% que las emociones son factores determinantes para el buen desempeño laboral. De este modo si las personas tienen la capacidad de reconocer sus emociones y las domina o tiene control sobre ellas, tiene la fortaleza para desarrollar eficientemente su función en la empresa.

Los hallazgos de esta investigación también se encuentran alineados con el trabajo realizado por Aparicio, y Hereira, (2017) quienes analizaron el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos del tránsito departamental del atlántico, donde se evidencio que el 29% de la muestra analizada estaba en riesgo de padecer el síndrome, como consecuencia del alto cansancio emocional, en el mismo sentido, la encuesta aplicada en este trabajo también arrojó una calificación promedio del 41%, reflejado en las gráficas 4, 17,18 y 19 donde los trabajadores sienten que hacen mucho esfuerzo mental, tienen sobre carga laboral, generándole también cansancio emocional.

En comparación con el artículo Ayala, y Cardona, (2016) quienes argumentan que el manejo de las emociones, reflejan una eficiencia mucho mayor, cuando son positivas que negativas, en el contexto laboral, del mismo modo en este artículo se argumenta, según los resultados de las gráficas 9,10,14,,15 con un porcentaje promedio del 58 % que los estados de ánimo dependen de múltiples elementos entre ellos, el reconocimiento y el apoyo

recibido de jefes y compañeros juegan un papel de vital importancia, a la hora de desarrollar las funciones laborales y permitir el logro de los objetivos organizacionales, generando así adecuados ambientes laborales.

Cabe mencionar la investigación realizada por Erickson y Ritter (2001) para soportar el presente estudio, quienes demostraron, que no había diferencias de género, ni de edad, ante el control de emociones y que el entorno situacional de cada puesto de trabajo influye en la conducta y el comportamiento de cada colaborador, adoptando buenas o inapropiadas posturas, de ahí la importancia de los hallazgos encontrados en esta investigación, los cuales están a favor del estudio nombrado anteriormente y se ve reflejado en las gráficas 6,7,8,13 con un porcentaje aproximado de 63%, donde los encuestados expresan, que el conocimiento y las responsabilidades del puesto de trabajo, son factores de gran relevancia para obtener seguridad en el desarrollo de las funciones del trabajo y mantener una destacable actitud sin ocasionarle al individuo reacciones psicológicas negativas.

Por ultimo se nombra en esta discusión, el trabajo de estudio realizado a la organización Amanecer Medico, en la sede Administrativa de Cali, elaborado por Enríquez, Martínez, Guevara (2014) quienes determinaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en cuyos resultados obtuvieron que no es posible desvincular lo que se siente, así se encuentre la persona, en diferentes entornos, puesto que la mente es una sola y esta en una dinámica

constante, de ahí que el conocimiento de las emociones, es de gran relevancia para aceptarles de tal forma, que genere beneficio a nivel individual y empresarial, de igual forma, los resultados arrojados en las gráficas 5,11,12 de la presente investigación, con un porcentaje aproximado de 66%, demuestran que el individuo esta directamente conectado con lo que siente y expresa emocionalmente en su entorno ya sea personal o laboral.

## VI. CONCLUSIONES

- Se puede concluir que, al realizar este artículo basado en las incidencias, que tienen en las emociones en el ámbito laboral es de suma importancia que en las empresas conozcan lo que sienten los empleados a través de herramientas que demuestren el estado emocional de los colaboradores.
- Entre mayor sea la inteligencia emocional tenga un colaborador, tendrá más capacidad para tomar posturas adecuadas frente a diferentes situaciones.
- El estado emocional de una persona puede variar dependiendo del entorno donde se encuentre, por lo tanto, es importante evidenciarlo a tiempo para evitar riesgos o enfermedades o trastornos por el estrés.
- El desempeño laboral está directamente relacionado con las emociones pues si son positivas o

negativas así mismo será el impacto en el resultado obtenido.

- El adecuado clima laboral de una organización potencializa que las emociones sean positiva en los colaboradores.
- De las personas encuestadas también se evidencio que presentan sobrecarga en el trabajo lo cual requiere un mayor esfuerzo mental para sus labores.
- Las emociones son fundamentales para fortalecer las competencias laborales y así lograr un mejor desempeño en el logro de objetivos.

## VII. RECOMENDACIONES

- Promover capacitaciones de inteligencia emocional, que permitan que los trabajadores desarrollen habilidades para manejar sus emociones.
- Utilizar herramientas de riesgos psicosociales para identificar empleados que necesiten seguimiento y ayuda psicológica por trastornos causados por el estrés.
- Destinar un presupuesto para actividades de bienestar social donde los empleados tengan experiencias positivas que generen emociones de gratitud y pertenencia por la organización.

- Realizar planes de reconocimiento mensual, trimestral o anual que motiven a los empleados a realizar sus trabajos eficientemente potencializando así las emociones positivas.
- Fomentar la revisión periódica de los puestos de trabajo, así como la capacitación y revisión médica con profesionales de la salud y ARL para la prevención de enfermedades derivadas de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores.

## VIII. REFERENCIAS

López, L., Gonzáles, J. & Blandón, A. (2017). *Trabajo emocional: conceptos y características revisión de literatura*. Universidad del Tolima. P.1  
[Http://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08](http://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08).

Lopez, L., Gonzáles, J. & Blandón, A. (2017). *Trabajo emocional: conceptos y características revisión de literatura*. Universidad del Tolima. P.105  
[Http://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08](http://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08).

Lopez, L., Gonzáles, J. & Blandón, A. (2017). *Trabajo emocional: conceptos y características revisión de literatura*. Universidad del Tolima. P.471



<http://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a088>.

Fisher, C. & Ashkanasy, N. ., (2000). *The emerging role of emotions in work life: an introduction*. Journal of Organizational Behavior, P. 21.  
[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum\\_2004\\_14.pdf](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf).

Nieto, A. (2012). *Inteligencia emocional*. Universidad Virtual de Guanajuato UVEG. 1,2,3 Recuperado de: <https://www.aadidess.com/wp-content/uploads/2019/06/inteligencia-emocional.pdf>

Bittar, M. ( 2008). *Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios*. P. 41. [https://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915\\_2.pdf](https://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf)

Duque, J. García, M. & Hurtado, A. (2017) *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. Universidad Icesi de Cali, 251. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v33n144/0123-5923-eg-33-144-00250.pdf>.

Aparicio, M. & Hereira, K. (2017). *Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del atlántico*. Universidad libre de Barranquilla. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstrea>

<m/handle/10901/10655/TRABAJO%20TESIS%20EMPASTAR%20MAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Ayala, A. & Cardona, M. ( 2016) *Emociones y desempeño laboral*. Revista electrónica *Psyconex*.  
[https://C:/Users/hp/Downloads/326985-Texto%20del%20art\\_culo-122106-1-10-20170123%20\(1\).pdf](https://C:/Users/hp/Downloads/326985-Texto%20del%20art_culo-122106-1-10-20170123%20(1).pdf).

Erickson, R. & Ritter, C. (2001). *Emotioanl Labor, Burnout and Inauthenticity. Does Gender Matter?*. Social Psychology Quartely.  
[file:///C:/Users/hp/Downloads/forum\\_2004\\_14%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/forum_2004_14%20(1).pdf)

Gracia, E. & Martínez, I. (2004). *El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional*. Universitat, Jaume. Recuperado de: [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum\\_2004\\_14.pdf](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf).

Quiceno, J. & Vinnacia, S. (2007). *Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (sqt)”*. Universidad san buenaventura de Medellín, 119. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>.

Lucia, A. Morales, A. & Ariza, J. (2012). *La implicación emocional en el puesto de trabajo: Un estudio empírico*. Universidad Politécnica de Catalunya, 369,370. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/549/54924501006.pdf>

## ANEXO

Hernández, E. (2015). *Síndrome de burnout y estrés laboral: estudio exploratorio en profesionales que ofrecen atención psicosocial en proyecto tejiendo esperanzas*. Universidad de los Andes de Bogotá, Recuperado de: <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/13315/u721979.pdf?sequence=1>.

Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en la empresa*. Universidad Anáhuac de México. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>.

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES**

Agradecemos de su valiosa ayuda respondiendo el siguiente cuestionario de factores de riesgos psicosociales que servirá para realizar un análisis acerca de como las emociones influyen en el ámbito laboral, los resultados obtenidos serán únicamente de uso académico, es un cuestionario anónimo con única opción de respuesta por lo cual le pedimos que responda sinceramente cada una de las preguntas sin debatirlas con nadie y siguiendo la siguiente instrucción:

Las preguntas tienen varias opciones de respuestas y debe señalar con una "X" la respuesta que mejor describe su situación, la escala de este cuestionario es de 1 a 5 donde 1= nunca; 2= casi nunca; 3= algunas veces; 4= casi siempre y 5= siempre.

| PERFIL DE LA MUESTRA                 |                |            |           |               |       |
|--------------------------------------|----------------|------------|-----------|---------------|-------|
| ¿A qué rango de edad pertenece?      | 20-25          | 26-31      | 32-37     | 40-45         |       |
| ¿Qué semestre de cursando?           | 5              | 6          | 7         | 8             |       |
| ¿Cuál es el género al que pertenece? | Femenino       |            | Masculino |               |       |
| ¿Área de desempeño en la empresa?    | Administrativo | Financiero | Comercial | Manufacturero | Otros |

| MUESTRA | CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES   | NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|---------|--|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1       | ¿Le cuesta evitar los problemas del trabajo cuando está en casa?   |       |            |               |              |         |
| 2       | En trabajos en general, es desahogado (emocionalmente)?  |       |            |               |              |         |
| 3       | ¿Su trabajo requiere que aprenda sus actividades?  |       |            |               |              |         |
| 4       | ¿Hay cosas de las que se siente agotado o cansado tras un día de trabajo?  |       |            |               |              |         |
| 5       | ¿La distribución de tareas es regular y precisa que se le ocurran al trabajo, generalmente serios o accidentales?            |       |            |               |              |         |
| 6       | ¿Trabaja con entusiasmo en su empresa o otras personas?  |       |            |               |              |         |
| 7       | ¿Siente estar demasiado cerca de las responsabilidades?  |       |            |               |              |         |
| 8       | ¿En la empresa se le informa con suficiente antelación los cambios que pueden afectar su futuro?                             |       |            |               |              |         |
| 9       | ¿Ayuda ayuda y apoyo de sus compañeros o superiores?   |       |            |               |              |         |
| 10      | ¿Ayuda ayuda y apoyo de su jefe inmediato?   |       |            |               |              |         |
| 11      | ¿Cuenta que sus estudios o los conocimientos adquiridos le ayuden con sus trabajos?  |       |            |               |              |         |
| 12      | ¿Cuánto está en la empresa, piensa en las tareas pendientes y familiares?  |       |            |               |              |         |
| 13      | ¿Hay momentos en los que necesite estar en la empresa y en casa al mismo tiempo?   |       |            |               |              |         |
| 14      | ¿Considera usted que sus superiores le proporcionan el reconocimiento que le merece?   |       |            |               |              |         |
| 15      | ¿En las situaciones difíciles, considera usted que recibe el apoyo necesario por parte del departamento de recursos humanos? |       |            |               |              |         |
| 16      | ¿Siente que en su trabajo le falta capacitación?   |       |            |               |              |         |
| 17      | ¿Considera usted que le dan suficiente capacitación?   |       |            |               |              |         |
| 18      | ¿Su trabajo le exige trabajar horas adicionales y hacer muchas actividades?  |       |            |               |              |         |
| 19      | ¿Siente que el trabajo le exige trabajar horas adicionales y hacer muchas actividades?                                       |       |            |               |              |         |
| 20      | ¿Siente que el trabajo le exige trabajar horas adicionales y hacer muchas actividades?                                       |       |            |               |              |         |

Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario de riesgo psicosocial CoProQ.

Fuente: Elaboración propia