

PROPUESTA DE MEDICION DEL IMPACTO DE LA VARIABILIDAD EMOCIONAL
FRENTE A LAS CONDICIONES DE SALUD Y TRABAJO EN LOS FUNCIONARIOS DE
UNA EMPRESA METALMECÁNICA DE BOGOTÁ.

CAROL LIZETH ALVARADO YOPASA

TANIA ALEJANDRA TENJO AMAYA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2021

**PROPUESTA DE MEDICION DEL IMPACTO DE LA VARIABILIDAD
EMOCIONAL FRENTE A LAS CONDICIONES DE SALUD Y TRABAJO EN LOS
FUNCIONARIOS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA DE BOGOTÁ**

CAROL LIZETH ALVARADO YOPASA
TANIA ALEJANDRA TENJO AMAYA

Documento resultado de sistematización de aprendizajes de la práctica profesional para
optar por el título de Administrador en Salud Ocupacional

Director: JAIME ALBERTO ADAMS ANGULO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2021

Dedicatoria

TANIA TENJO

A mis padres María Luisa y Jairo Alejandro quienes, con su amor, esfuerzo y valentía, me han permitido seguir adelante con mis sueños y me han inculcado que no debo temerles a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

CAROL ALVARADO

Este trabajo lo dedico a todas las personas que me acompañaron en esta trayectoria, a mí hijo Diego Alejandro, mis padres Elvia y Víctor, mis hermanas Dayana y Julieth y a todo lo que me permitió llegar hasta acá.

Agradecimientos

TANIA TENJO

A mi compañera de trabajo de grado Carol porque durante todo este proceso ha estado conmigo en todo momento. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Profesor Jaime Alberto Adamas principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

CAROL ALVARADO

A Dios que nos impulsó y ayudó a culminar esta etapa de nuestras vidas, nuestras familias que demostraron su amor y apoyo incondicional durante el proceso de formación profesional en estos años, a la **CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS** por permitirnos hacer parte de su comunidad estudiantil y abrir las puertas de sus instalaciones a nosotras, a nuestro tutor Jaime Alberto Adams Angulo, con sus orientaciones y recomendaciones nos permitieron finalizar con éxito este proceso de formación y por ultimo y no menos importante a mi compañera Tania que me apoyo en todo este camino desde el primer momento.

Tabla de contenido

	Pág.
Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	9
Introducción.....	10
1. Problema.....	12
1.1. Árbol de problema.....	12
1.2. Descripción del problema.....	12
1.3. Formulación o pregunta problema.....	17
1. Objetivos.....	17
2.1. Objetivo general.....	17
2. Justificación.....	17
3. Hipótesis.....	18
4. Marco de referencia.....	19
4.1. Marco legal.....	19
5. Marco investigativo.....	20
5.1 Marco teórico.....	29
5.1.1 La Flexibilización laboral en Colombia.....	30
5.1.2 Las condiciones de trabajo en Colombia.....	33
5.1.3 La contratación de trabajadores.....	34
5.1.4 Duración del contrato laboral.....	34
5.1.5 Remuneración laboral.....	35
5.1.6. Sistema de seguridad social.....	35
5.1.7 La jornada laboral.....	35

6.	Metodología	40
6.1	Enfoque y alcance de la investigación	41
6.2	Técnica: análisis del discurso de tipo categorial.	43
6.3	Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.	44
6.4	Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos .	46
7.	Resultados	47
7.1	Describa los resultados obtenidos a partir de los objetivos planteados y con base a la metodología utilizada para su cumplimiento.	47
7.	Presupuesto	50
8.	Conclusiones	50
9.	Recomendaciones	51
10.	Referencias.....	52

Listado de Figuras

	Pág.
Figura 1. Árbol de problemas	12
Figura 2. Presupuesto.....	51

Listado de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Marco legal.....	19
Tabla 2. Cuadro resumen de objetivos	44
Tabla 3. Medidas del estado emocional	44
Tabla 4. Medidas de comparacion entre hombres y mujeres	50

Resumen

El trabajo parte de una problemática que se acentúa con frecuencia en el mundo empresarial, empresas enfocadas en sus objetivos organizacionales, en producir para alcanzar una rentabilidad y mantenerse en el mercado, llegar primero que la competencia y en una lucha constante por la supervivencia. En este contexto, están los que laboran a nombre de unos dueños que en la mayoría de las ocasiones no están al frente de sus organizaciones, sino que tienen a otros al mando, nos referimos a los trabajadores que sin importar sus condiciones de salud o personales diariamente trabajan para obtener una compensación.

Estas personas antes que trabajadores son seres humanos y están dominados por unos atributos que los diferencia y hacen única a cada una de ellas, las emociones, combinación personalizada que se tiene y que permite la individualidad entre cada ser humano que hace parte de cualquier organización, en este trabajo se establece una propuesta para medir las emociones con las que cada persona realiza sus actividades bajo un contexto de empresa productiva.

Durante un tiempo se reúne un grupo de trabajadores de una empresa metalmecánica en Bogotá para tomar información sobre sus emociones y establecer respuestas basados en los resultados que arroja dicho proceso, se establece una variación frente a las condiciones de trabajo con el propósito de medir el impacto de las emociones frente a los ambientes de trabajo, buscando con ello que las empresas redoblen sus esfuerzos en garantizar condiciones de salud óptimas para sus trabajadores en todos los aspectos.

Palabras Clave.

Emociones, variabilidad emocional, condiciones de salud, condiciones de trabajo empresa metalmecánica.

Introducción

Las emociones en los trabajadores son un factor de riesgo psicosocial muy importante en los diferentes contextos laborales donde puede presentarse el trabajo humano. La evidencia ha indicado que el trabajador expuesto a requerimientos de expresión emocional específicos puede terminar mental y emocionalmente exhausto, disminuir su compromiso laboral e implicar efectos negativos sobre el desempeño, la productividad de la empresa, y el desarrollo de patologías psicológicas o físicas asociadas al estrés laboral (Burch et al., 2013; Jiun-Lan, 2012; Magnus, 2011; Rathi, 2014).

Tomando como punto de partida el concepto de emociones y de esta manera determinar el impacto frente a las condiciones de salud de los trabajadores de una empresa metalmecánica, se realizó una recolección de información primaria y análisis de la misma con la utilización de la APP “Daylio” durante 15 días, se recopilaron resultados sobre aspectos emocionales de los trabajadores y con los resultados obtenidos, se estableció una medición que permitió relacionar los estados emocionales y las condiciones de salud de los trabajadores. Con la información depurada se creará un plan de acción y una serie de recomendaciones que permitan mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. El propósito de este trabajo es mostrar la importancia y beneficios de medir las emociones en los trabajadores de cualquier tipo de organización y establecer un paralelo con respecto a las condiciones que está siendo expuesto en el ejercicio de sus actividades laborales.

Como parte del proceso de obtención de información que permitiera medir las emociones de las personas objeto del estudio, los usuarios que fueron parte de este análisis debían realizar un autoexamen respondiendo una serie de preguntas como las siguientes:

¿Qué tal estuvo la jornada de hoy?, ¿Los diferentes ámbitos en los que estuvo durante el día?, ¿Qué comió?, ¿Si durmió bien?, etc.

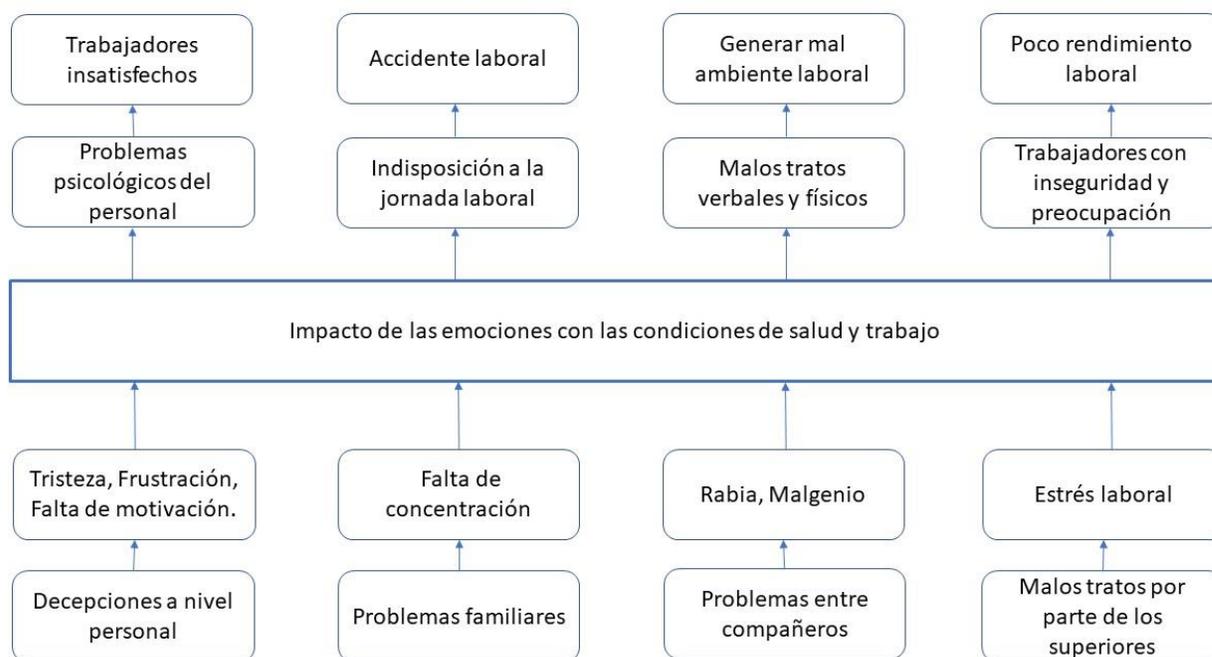
Cada persona seleccionaba las respuestas acordes a lo que reflejaban sus emociones y con base en la información de cada persona, surgían interrogantes del tipo ¿porque tengo tantos días tristes, felices o aburridos etc.?, arrojando diferentes respuestas dependiendo sus resultados, la empresa al poner en práctica herramientas de este tipo, llega a obtener beneficios invaluable, de tal manera que conociendo el estado emocional de sus trabajadores, sabrá qué tipo de estrategias o acciones implementar con cada uno de ellos, teniendo en cuenta que todos los trabajadores son diferentes, pero al momento de interactuar cada ser humano en el interior de una comunidad puede tener una manera de actuar que está influenciada por sus emociones en sí, la forma de relacionarse cada persona es importante ya que allí expresa lo que piensa, lo que siente y la manera de actuar, esto va de la mano con la toma de decisiones, cuando una persona está más consciente de lo que siente y piensa; puede llegar a tomar decisiones mucho más tranquilas y coherentes, tener el control de sus emociones en sociedad le ayudará a tener más autocontrol, mejorar su proceso para la toma de decisiones y contribuye a mejorar las relaciones con los demás, adicional a ello, se desarrolla una inteligencia emocional para reconocer las emociones de los demás y las propias.

Esta científicamente comprobado que los trabajadores con altos niveles de inteligencia emocional, en contraste con los que tienen baja, desarrollan un mayor control de las emociones cuando hay una carga laboral excesiva y trabajo bajo presión. (Goleman 1995)

1. Problema

1.1. Árbol de problema

Figura 1. *Árbol de problemas*



1.2. Descripción del problema

Las emociones juegan un papel muy importante cuando se habla en general de la vida de las personas y la forma como reaccionan a diferentes situaciones que pueden vivir en sus relaciones interpersonales, de allí la importancia de la influencia de las emociones en su desempeño laboral como uno de los ambientes a los que debe exponerse en su proceso de interacción con los demás, ésta se enfoca principalmente en su conducta y carácter, por lo general esto puede tener un impacto negativo o positivo en la jornada laboral, aspectos que se presentan como la toma de decisiones, la comunicación asertiva, liderazgo y el clima laboral, pueden afectar positiva o negativamente sus emociones y por ende, su rendimiento laboral. Los

estados emocionales pueden afectar también la salud de los trabajadores y las relaciones con la familia y los amigos, por lo que intervenirlos puede ser de gran utilidad no solo para las empresas, sino también para sus trabajadores.

La variabilidad emocional es un indicador en el estado de ánimo a nivel individual, que puede llegar a cambiar de forma inesperada, se puede decir que no todas las personas viven sus emociones al máximo y que hay diferentes tonos de la emoción hay unas que experimentan mayor fluctuación e intensidad eso cambia según sus características, circunstancias personales y condiciones de salud y trabajo Según (Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud 2019) entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Aunque se debe tener en cuenta que la enfermedad no es algo extraño a la condición humana, sino que forma parte de su naturaleza, al igual que la salud, no es menos cierto que en el trabajo las personas se ponen en relación con sustancias, materiales y máquinas peligrosas, con exigencias físicas forzadas, con condiciones ambientales y climáticas perjudiciales, etc., puede ser un factor adicional que desencadene en situaciones normales o inesperadas, el estado de las emociones de cada persona al momento de entrar en contacto con las demás variables a nivel organizacional en materia locativa, ambiental, químico o de otra índole.

Es posible evitar la enfermedad y la muerte injustas, en el sentido de evitables, de prematuras, y con estos adjetivos pueden calificarse la mayor parte de los daños derivados del trabajo controlando los aspectos relacionados con las emociones presentados por los trabajadores y otros aspectos inherentes a la organización.

1. Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
2. La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
3. Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
4. Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.

También influye en la salud las condiciones de empleo, el modo en que se presta el trabajo asalariado: los tipos de contratos, la jornada, el reparto de género de las tareas, la doble jornada. Todos esos aspectos tienen mucho que ver con la calidad de vida y la salud. cuando hablamos de salud laboral y, por lo tanto, de salud en el trabajo, no se pueden olvidar estos temas, todas los sectores empresariales y en especial el industrial, al cual pertenece la empresa de metalmecánica que está en el sector que comprende las maquinarias industriales y las herramientas proveedoras a las demás industrias metálicas de esta manera, el metal y las aleaciones de hierro son el insumo básico para la utilización de bienes en el capital productivo de este sector (Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud Sistas, 2020)

Desde la revolución industrial las empresas han venido buscando la forma medir el rendimiento de los trabajadores desde el punto de vista emocional y condiciones de trabajo; de ahí surgen entonces diferentes formas de organización desde varias perspectivas con autores como Durkheim, Weber y Taylor, quienes fundamentan la concepción del trabajador y el trabajo

desde una perspectiva mecanicista, la cual fundamenta modelos de trabajo vigentes hasta el tiempo presente

Las Condiciones de la salud y trabajo son un conjunto de factores relacionados con las personas y sus acciones, los materiales utilizados, el equipo o herramienta empleados y las condiciones ambientales, que pueden afectar la salud de los trabajadores si alguno de estos no está en orden se pueden convertir en factores que afectan la salud relacionados con el estrés. (Álvarez, 2016) Frente a esto es importante reconocer los factores de riesgo Psicosociales y como afectan la salud de las personas. En lo que sigue se pretende desarrollar esta temática.

Factores que afectan la salud relacionados con el estrés. los riesgos directos del estrés laboral para la salud son relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculo esqueléticos. Si no se tiene un cuidado preventivo con las condiciones de salud se va a desglosar un sin número de enfermedades en el cuerpo humano empezando que se puede afectar la salud emocional, esto desestabiliza y debilita el sistema inmunitario y también hace que el cuerpo este más propenso a recibir virus e infecciones adicional la persona se puede llegar a sentir estresado, ansioso, molesto esto afectaría su salud mental y desestabilizaría sus emociones. (Álvarez, 2016)

Las emociones son un componente fundamental de la psicología individual y de los procesos colectivos. Las personas desarrollan mecanismos aprendidos que les permiten la regulación de sus emociones, como un medio para asegurar la supervivencia, adaptación e integración a la vida social. Factores que afectan la salud relacionados con el estrés laboral, los riesgos directos del estrés laboral para la salud son relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculo esqueléticos como lumbalgias. (Álvarez, 2016)

Muchos estudios coinciden en que la actuación superficial es la estrategia de manejo de la disonancia emocional, más perjudicial para la salud de la persona, ya que aumenta el desajuste entre la emoción sentida y la emoción expresada, lo cual se asocia directamente a efectos negativos como la baja satisfacción, los altos niveles de burnout y las intenciones de cambiar de trabajo (Kammeyer-Mueller et al., 2013; Pugh, Groth, & Hennig-Thurau, 2011; Yozgat et al., 2012). En la actuación superficial el trabajador se presenta como un “buen empleado” fingiendo su expresión emocional y actuando de la manera en que da respuesta a las expectativas organizacionales, aunque sus sentimientos reales permanezcan sin cambios y entren en conflicto con las emociones expresadas. (Johnson & Spector, 2007) citado en (Magnus, 2011).

En el contexto laboral se debe tener presente las emociones de los trabajadores, ya que esto entra a intervenir en la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la frustración, la apatía y el estrés. Si se tiene un control emocional se podría disminuir el desgaste psicológico y aumentar el bienestar psicofisiológico. Conocer el estado en que se encuentran los trabajadores sirve para reducir el riesgo psicológico, para así poder implementar y ejecutar mecanismos que permitan aumentar su inteligencia emocional dentro de la jornada laboral. Algunos mecanismos son: fomentar la comunicación, aplicar la escucha activa y hacer pausas activas (Magnus, 2011)

Las personas que no tienen inteligencia emocional por lo general sufren más de estrés y enfermedades relacionadas porque estas tienen un gran efecto en el sistema nervioso por el alto nivel de adrenalina que producen. Cuando se trabaja en el control de las emociones se reduce el nivel de riesgo para morbilidades asociadas produciendo cortisol que es el anti estresante natural generado por el cuerpo humano para así mantener un equilibrio (Agulló, Alvaro, Garrido, Medina, & Schweiger, 2012).

1.3. Formulación o pregunta problema

¿Cómo medir el impacto de la variabilidad emocional frente a las condiciones de salud y trabajo en los funcionarios de una empresa metalmecánica de Bogotá?

1. Objetivos

1.4. Objetivo general

Presentar una propuesta para medir la variabilidad emocional frente a las condiciones de salud y trabajo en los funcionarios de una empresa metalmecánica de Bogotá.

2.1.1 Objetivos específicos

- Buscar una herramienta para la recolección de información sobre los estados de emocionales de los funcionarios.
- Determinar los estados emocionales que se medirán y el instrumento para hacerlo soportados en la teoría especializada.
- Diseñar el paso a paso para el proceso de medición del impacto de las emociones frente a las condiciones de trabajo.

2. Justificación

Este trabajo es importante para que los trabajadores tengan la oportunidad de realizar un seguimiento detallado de sus variaciones a nivel emocional, implementando una medición diaria que permite realizar un seguimiento y control del estado de sus emociones, de manera que cada uno haga una evaluación que permita determinar si el desempeño laboral varía conforme lo hace su estado de ánimo, establecer una manera de controlar sus emociones que permita manejar

asertivamente sus relaciones, elevar la productividad a nivel laboral y resolver problemas con mayor facilidad.

A nivel organizacional puede llegar a ser importante, gracias a la implementación de herramientas que arrojen información relacionada con las emociones de sus trabajadores y así generar informes que puedan ser utilizados por los encargados de Recursos Humanos o SST para elaborar programas y actividades que permitan reducir los niveles de estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, burnout y mejorar el rendimiento dentro de la organización.

Para el programa será beneficiosa la aplicación de esta estrategia en contextos específicos, relacionados con las practicas cotidianas de las industrias y empresas.

La universidad va a ser favorecida con una mayor visibilidad y reconocimiento frente a otras entidades, desarrollando convenios o concretando aliados estratégicos que ayuden a desarrollar proyectos de investigación para estudiantes de cualquier carrera de formación profesional.

Para la ciencia es muy importante el bienestar mental, este tipo de mediciones permite hacer un estudio para obtener resultados y validar lo que se puede hacer a nivel mundial para trabajar en el estado de las emociones de cada trabajador y si bien es sabido, que en todos los países no se manejan las mismas condiciones laborales, siempre hay situaciones que desestabilizan a las personas y requieren ser intervenidas.

3. Hipótesis

HIPOTESIS 1: Se puede medir el impacto de la variabilidad emocional frente a algunas condiciones de trabajo.

HIPOTESIS NULA: No se puede medir el impacto de la variabilidad emocional frente a algunas condiciones de trabajo.

4. Marco de referencia

4.1. Marco legal

Tabla 1.

Marco Legal

Norma	Institución Normalizadora	Año	Descripción	Aporte al Proyecto
Ley 9 Artículo 125	Congreso de Colombia	1979	Todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo en donde se efectúen actividades que puedan causar riesgos para la salud de los trabajadores. estos programas tendrán por objeto la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica (Congreso de Colombia, 1979)	En el artículo 125 nos dice como se debe tener un programa de medicina preventiva que evite los riesgos en la salud de los trabajadores, tanto físicos como psicológicos es aquí donde prevenimos conociendo sus emociones.
Ley 1010	El Congreso de Colombia	2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (Congreso de Colombia, 2006)	El articulo numero 3 nos habla de conductas atenuantes del acoso laboral más específicamente en el literal b nos habla que no es atenuante el obrar en estado de emoción, temor, ira o dolor para como excusa para disminuir la conducta de acoso laboral.
Resolución 2646	Ministerio de la protección social	2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y	El capítulo II el cual nos informa sobre la identificación y la evaluación del riesgo

			monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Ministerio de protección social, 2008)	psicosocial en el factor intralaboral la cual es la que evaluaremos en la investigación El capítulo IV el cual nos informa sobre el origen de las patologías presuntamente causadas por el estrés laboral el cual serán medido por medio de emociones
Resolución 2404	Ministerio del trabajo	2019	Por las cuales se adopta la batería de instrumentos para las evaluaciones de factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de trabajo, 2019)	Esta resolución desde el inicio nos habla de la importancia de las actividades de promoción y prevención de la salud mental y prevención del trastorno mental.

Tabla 1. (Fuente propia)

5. Marco investigativo

A continuación, se mencionan investigaciones relacionadas con procesos laborales y las reacciones emocionales. Se describen algunos estudios que reportan hallazgos de interés para comprender estos procesos.

Álvarez (2016), desarrolló una experiencia educativa con el propósito de enseñar al equipo el concepto e importancia de la regulación de emociones en el trabajo y expuso diferentes estrategias de regulación, con sus posibles efectos, basado en las experiencias y los casos de los participantes. Durante una sesión de trabajo, cada participante fue informado de los resultados de una prueba psicométrica auto informada para evaluar su uso de diferentes estrategias regulatorias. La prueba se realizaba antes de la experiencia educativa.

Se analizaron junto con los miembros del grupo los posibles efectos de las tendencias identificadas por la prueba y su relación con las dificultades actuales en el grupo. Con base en los

resultados de la segunda actividad, el equipo lograba determinar las estrategias regulatorias que debían ser abordadas y evitadas, estableciendo así metas de mejora. Estas predicciones y su repetida realización cultivaban el hábito del análisis y la reflexión colectivos, que eventualmente se convertirían en parte de la cultura y habilidades del equipo y tendrían un impacto en individuos y grupos. Es necesario identificar y registrar hechos, resultados, impactos individuales y colectivos para que el equipo pueda evaluar sus logros. Aquí, era importante determinar cómo y cuándo registrar, quién fue el responsable y cuándo lo analizaría el equipo. La evaluación se llevaba a cabo dentro del plazo acordado por el equipo, acompañada del restablecimiento de las metas, y el establecimiento de nuevas metas en su caso. En cuanto al ajuste emocional, eficiencia, efectividad y efectividad que necesitaba el equipo, los mejores indicadores son los relacionados con el impacto de estos resultados en la productividad global del equipo, estimada desde un punto de vista económico, y los resultados obtenidos en términos de relación costo-beneficio.

Como reconoce Guilarte (2016), consultor organizacional y promotor del desarrollo humano de la empresa venezolana Aprendizaje Organizacional, es reconocida cada vez más la importancia de manejar las emociones, especialmente en el liderazgo. Explica que los líderes deben aprender a manejar su propio mundo emocional antes de poder tener una influencia positiva en los demás. Hay algunas emociones básicas que deben ser reconocidas y tratadas como un recurso (no las evites, las niegues ni las exacerbes) como el miedo o la ira. El equipo de trabajo se desmoraliza, pierde la confianza en el líder y el líder no cumple con las expectativas básicas de guiar al equipo.

Manushevich (2016), exponía que teniendo en cuenta que son más de 8 horas al día que se pasan en el trabajo es muy difícil no demostrar los sentimientos es por eso que afirma, “El

llanto es generalmente una emoción que no es apropiada en el mundo laboral, y cuando se expresa es porque los problemas han avanzado demasiado. También crea un clima de incertidumbre y cuestionamiento”, pero Solange Anuch, psicóloga de Clínica Aleman advierte que, si esta reacción es proporcionada y la persona lo hace frente a un grupo cercano, puede encontrar un espacio de apoyo y contención. Según Pucheu, la prevención es la mejor estrategia. «En el momento en que una persona está a punto de estallar de dolor o rabia, lo mejor es retirarse porque las emociones no están controladas. Pero cuando estos vuelvan a suceder, debes detenerte y buscar las causas que los generan. Puedes hacerlo ahí e incluso pensar en ello te permitirá ventilar». La Psicóloga Silvia Asencio define que tener compañeros en el trabajo no es índice que amistad puede generar un alivio y que la amistad en la oficina como un regalo porque mejora el clima laboral.

Bustos y Conejo (2014), en su publicación investigan las emociones y el presente en docentes del área hospitalaria que trabajan con niños con cáncer, dentro de este enfoque, se utilizó un método de comparación constante, que tiene como objetivo comparar datos con el fin de determinar similitudes y contrastes, identificar sus características, relaciones y determinantes de sus variaciones. En el análisis de los resultados se encontraron dos núcleos de significados: en torno a sentidos del trabajo y a vivencias de la dimensión afectiva de éste, los docentes plantean la necesidad de trabajar desde las influencias, considerando sus propios sentimientos y los de sus alumnos. Por el concepto del plano emocional como elemento del proceso de trabajo en el establecimiento de relaciones con los estudiantes, en el discurso, los docentes tienen aceptación de los sentimientos de los estudiantes, lo que lleva a que acepten plenamente al estudiante como persona, acepten su miedo, su alegría, su rabia y todo lo que le hace pararse frente a un estudiante, un ser humano. Por otra parte, también se presenta una labilidad emocional, pues los

estados emocionales cambian con facilidad y rapidez van desde lo extremadamente positivo como la alegría y una realización intensas, hasta lo extremadamente negativo como una inmensa tristeza o frustración, lo cual también se asocia con las distintas noticias médicas de los estudiantes. Sorprendentemente, el trabajo es una forma muy positiva porque generó emociones importantes, conexiones importantes y la construcción del logro estudiantil y el aprendizaje bidireccional. En comparación con los docentes en activo, los docentes se sentían agradecidos y honrados de poder trabajar en el hospital.

Mababu Mukiur (2012), en su publicación “el constructor de trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional”, realizó este estudio con una muestra multiocupacional de las industrias hotelera y turística y la industria de agentes comerciales. Los datos fueron recogidos mediante el uso de la versión español del Cuestionario de Trabajo Emocional el cual consta de 27 ítems en cual evalúa la frecuencia con que se dan determinadas situaciones emocionales en el trabajo y consta de las siguientes dimensiones, (NO) normas organizacionales sobre las emociones, (RE) requerimientos emocionales del puesto de trabajo, (EE) expresión de emociones positivas, (CE) control de emociones negativas y (DE) disonancia emocional. Existen una serie de modelos que intentan teorizar sobre la base conceptual del burnout ocupacional y definir las variables que inciden en la ocurrencia de este síndrome y su mantenimiento por algún tiempo. El hecho de tener que mostrar sentimientos positivos o negativos hacia los demás, desgasta cuando la expresión de estos sentimientos o emociones no coinciden con los estados emocionales de la propia persona. El coste psicológico para la persona es relativamente alto, especialmente cuando la conducta organizacionalmente esperada o la conducta asociada al rol (implícita o explícitamente) supone la manifestación de emociones positivas de forma preferente. Es fundamental analizar qué variables explican mejor la relación

entre síndrome de burnout y ET, para diseñar estrategias de afrontamiento adecuadas en un contexto organizacional. La investigación también debe analizar a fondo el efecto de algunas variables que podrían considerarse variables moderadoras de la ET y su relación con el agotamiento.

Ernesto Rosario Hernández; Anastasio Rodríguez Irizarry; Lillian V Rovira Millán; Antonio Zapata Solá. (2013), investigaron la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estrés ocupacional, conflictos interpersonales, emociones, autonomía laboral y el acoso psicológico "mobbing" y examinar cuales de estas variables predecían la manifestación de conductas laborales contraproducentes. en diferentes organizaciones de Puerto Rico. Además, se planeó examinar el efecto moderador de las emociones, especialmente las negativas. Los resultados sugieren que los diversos factores estresantes en el trabajo están asociados con la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Además, se realizaron varios análisis de regresión múltiple para examinar las variables que predecían la manifestación de conductas laborales contraproducentes y se encontró que la percepción de diferentes estrategias de acoso psicológico parece ser el mejor predictor de estas manifestaciones. También se realizaron varios análisis de regresión jerárquica moderada para examinar el efecto moderador de las emociones negativas en la manifestación de conductas laborales contraproducentes, y estas emociones parecen tener algún efecto.

Camila Abarca Gálvez; Lucía Ramírez Gutiérrez y Tomás Caycho Rodríguez (2020), en su investigación inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho, realizaron su estudio con maestras, las herramientas utilizadas fueron la ficha sociodemográfica y la inteligencia emocional, la cual se mide por medio de 16 ítems y determina el nivel de burnout por medio de 66 ítems.

En los resultados se observó una correlación negativa, significativa y de baja magnitud en la relación de las dimensiones regulación de emociones, núcleo del burnout y falta de realización. En este sentido, a menor núcleo del burnout, mayor valoración de propias emociones. Las relaciones que existen entre las dimensiones y las variables sociodemográficas de edad y antigüedad. En cuanto a la variable tiempo de servicio, se identificó una correlación negativa y una correlación de bajo tamaño en relación con las dimensiones del burnout. Los hallazgos muestran que existe una relación negativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional que usa, regula y evalúa las propias emociones, y las dimensiones básicas del burnout y la falta de desempeño del burnout. Asimismo, los profesores podían sentirse completos mientras trabajan en su centro de trabajo. comunicaron la existencia de una relación negativa y estadísticamente significativa entre competencias emocionales y burnout en una muestra de profesores de educación infantil en España. Es decir, no hubo relación entre la valoración de la dimensión emocional y el burnout en otros pertenecientes a la inteligencia emocional.

Lizarazo De La Ossa y Sánchez, (2016), en su investigación sobre el efecto de las mentiras en el contexto laboral contaron con la colaboración de 306 personas, seleccionadas por muestreo aleatorio, que fueron seleccionadas para incorporarse a empresas privadas del sector comercial, en puestos de personal de ventas, banquero, tendero y gerente de tienda, se evaluó la ficha sociodemográfica para realizar la investigación y se dividió en tres variables las cuales fueron variable y diseño, variable independiente con el objetivo de definir porque una persona miente y variable dependiente con el objetivo de mediar que tanto cambiaba la confianza antes y después de una mentira y que puede provocar en termino de relación interpersonal. A cada participante se le pidió que describiera hasta tres situaciones, en su vida laboral, en las que descubrió que una persona de su entorno laboral había mentido. Luego se le pidió que

respondiera una serie de preguntas para cada situación a la que estuvo expuesto, lo que le permitió conocer las características de cada mentira, el tipo de objetivo, la causa de la mentira, el objeto al que se encontraba. emociones inducidas. mintiendo, influyendo en la confianza, antes y después, entre otra información. Inicialmente, el responsable de la investigación primaria clasificó los ejemplos de mentiras, según el propósito de la mentira, los tipos de mentira y el origen de la mentira. La clasificación de los ejemplos de mentiras mostró que, en primer lugar, los participantes memorizaron y relataron las mentiras en beneficio personal del mentiroso, con la obvia preponderancia de las mentiras o con beneficio personal, pero sin perjudicar a los demás. La investigación también demuestra con las mentiras disminuye más y de forma significativa la confianza.

Solana Saless y Alicia Omar (2017), con su publicación en la revista Estudios de Psicología en Jainero Brasil, sobre el capital psicosocial y regulación emocional en el trabajo en cual realizaron la investigación del impacto de la relación laboral y el capital psicosocial, para posteriormente crear una estrategia para regular las emociones, este estudio se realizó en una empresa de servicios en Argentina, en el marco de la misma se proponen diferentes hipótesis con relaciones directas e indirectas, la evaluación del capital emocional se realiza por medio de una encuesta de 16 ítems, y cuyos resultados fueron en su mayoría satisfacción laboral ya que se evidencia que los trabajadores laboran de una forma positiva lo cual genera un mejor servicio, amabilidad y cordialidad con el cliente.

María de la Villa Moral Jiménez y Sergio Ganzo Salamanca (2018), realizaron su estudio sobre la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en los trabajadores, publicada en la revista Psicológica del Caribe, este estudio se realizó con una participación de 214 participantes, la principal información que se obtuvo fue la sociodemográfica de los

participantes y su instrumento de medida principal fue medida de autoinforme compuesta por 51 items, los resultados del hallazgo de dicho estudio han confirmado que el ámbito de dedicación profesional tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como, a su vez, en la satisfacción con el trabajo.

Francisco Javier Díaz Pincheira y Moisés Esteban Carrasco Garcés (2018), en su tesis sobre el estudio de factores de clima laboral y riesgos psicosociales y la manera como estos afectan a la felicidad organizacional, para la Universidad de Concepcion en Chile, para este estudio fueron medidas tres variables las cuales fueron la felicidad, el clima laboral y riesgo psicosocial, se realizó con la participación de 107 trabajadores. EL instrumento que se aplica para la medición fue probit binomial con el fin de establecer las relaciones entre las variables de clima organizacional y riesgos psicosociales, en el análisis de los resultados obtenidos, se asoció que los altos niveles de felicidad organizacional se explican por trabajos con altos estándares de desempeño, en donde se refuerce positivamente al trabajador y exista flexibilidad con las necesidades familiares.

María José Suárez Martel y Josefa D. Martín Santana (2019), en su estudio tratan sobre la influencia del perfil sociodemográfico del profesorado universitario sobre la inteligencia emocional y el burnout para la Facultad de Educación. UNED, este estudio se realizó con la participación de 304 docentes, la primera información que se verificó fue la sociodemográfica y como instrumento de medición se utilizó TMMS-24 en el que se evalúa los niveles de inteligencia personal percibida con propiedades psicométricas, el cual consta de percepción emocional (8 ítems), comprensión emocional (8 ítems) y regulación emocional (8 ítems) y la encuesta llamado MBI-GS que evalúa las dimensiones de agotamiento (5 ítems que valoran la sensación de agotamiento, cansancio, fatiga y tensión de origen emocional), cinismo (4 ítems que

reflejan la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo) y eficacia profesional (6 ítems relacionados con las expectativas profesionales, expresando las creencias sobre la capacidad de trabajo y la contribución eficaz a la organización). Como resultado las mujeres puntúan más alto en comprensión emocional y en regulación emocional, aunque presentan un mayor grado de agotamiento y cinismo; los docentes de Arte y Humanidades presentan un mayor grado de percepción emocional y comprensión emocional y un mayor número de años de experiencia origina un mayor nivel de cinismo entre los docentes.

Castaño Castrillón y Páez Cala (2020), realizaron una investigación sobre la relación entre inteligencia emocional y calidad de vida laboral para la publicación en la revista *Informes Psicológicos*, lo desarrollaron con estrategias de manejo del estrés con la participación de 149 estudiantes egresados de pregrado, entre 1.254 recién egresados de la Universidad de Manizales. La primera recolección de datos que realizaron fueron sociodemográficos, adicional se utilizaron 3 instrumentos uno para medir la inteligencia emocional (escala TMMS-24), tipo de afrontamiento del estrés (escala CRIY) y calidad de vida laboral (escala CVP35). En el resultado se evidenció que, a mayor inteligencia emocional, mayor calidad de vida laboral y estrategias de afrontamiento más adecuadas; además, se identificó correlación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento al estrés. Se discutió la importancia que se le debe otorgar al desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto de la universidad para contribuir al éxito profesional.

Mercedes Gómez y Mireya Salas de González (2018), realizaron una investigación para analizar la inteligencia emocional y el clima laboral del administrador educativo en las Escuelas Bolivarianas. La población estuvo conformada por quince directores y cincuenta y ocho docentes de las escuelas bolivarianas del Municipio de Lagunillas, Estado Zulia, Venezuela. Los

instrumentos utilizados fueron encuestas de opción múltiple y su resultado evidenció que los niveles de inteligencia emocional son insuficientes en los administradores educativos para las dimensiones examinadas, lo que indica que su liderazgo se limita a la dimensión administrativa sin ser proactivo, lo que a su vez incide en un clima de insatisfacción laboral en el personal, falta de motivación, estímulo y empatía gerencial.

Ana Lucia Teixeira Hirschle, Sonia Maria Guedes Gondim, Gisele Debiasi Alberton y Aleciane da Silva Moreira Ferreira (2019), el objetivo de su estudio fue probar la mitigación de las estrategias ascendentes y descendentes de regulación emocional en la relación entre el estrés percibido y el bienestar en el trabajo publicado en una revista de psicología para la universidad Federal de bahia en Brasil, en este estudio participaron 480 trabajadores de 12 industrias diferentes, los primeros datos que se utilizaron fue sociodemográfico, adicional de unas encuestas con las que se midieron las emociones de los trabajadores. Los resultados mostraron correlaciones entre el estrés, la regulación emocional y el bienestar, así mismo, también sugieren que la percepción de un mayor estrés se asocia con un mayor uso de estrategias reguladoras no adaptativas y disfuncionales.

5.1 Marco teórico

(Castañeda, 2016) afirma lo siguiente “El mundo contemporáneo tiene como factor determinante para el desarrollo, la globalización, un fenómeno que se caracteriza por una profunda transformación de distintas relaciones de diferente orden, entre otras las relaciones laborales”.

Como consecuencia de este proceso de transformación a nivel mundial, las relaciones sociales han sufrido cambios que afectan significativamente a las personas con respecto a la forma de expresar sus emociones y la manera como pueden ser afectados por situaciones,

vivencias y experiencias que día a día están ocurriendo en la sociedad, por ello en la actualidad vivimos un contexto distinto, donde el promedio de empresas que quedan obsoletas es mayor, pues no logran responder a las exigencias del nuevo orden económico mundial. Es un desafío para las empresas poder responder a circunstancias como la fuerte competitividad del mercado internacionalizado, y las altas exigencias respecto a la calidad de los productos y servicios, estas empresas deben responder con agilidad a estas dificultades o terminarían por caer en el desahucio. Estos factores afectan las relaciones laborales, dando lugar a una crisis en los ordenamientos jurídicos que deben idear regulaciones novedosas para atender los nuevos requerimientos dando lugar a diferentes mecanismos para buscar la llamada flexibilización laboral que adecue al dinamismo de la economía las relaciones de trabajo (Pérez & Aragón, 1999). En el contexto colombiano, tiene sus inicios prácticos en los años 60 con el servicio temporal en cabeza de las Empresas de Servicios Temporales (EST) así pues, con el transcurso de los años este modelo de flexibilización ha venido adquiriendo más fuerza, por su especialización en el manejo de la mano de obra que requiere el sector productivo, convirtiéndose así las EST en un imprescindible apoyo para el empresario.

5.1.1 La Flexibilización laboral en Colombia

Este fenómeno de administración para el manejo flexible de la mano de obra se ha impuesto en gran parte por las necesidades que requiere un mundo caracterizado por la integración de mercados y la globalización. (Pérez & Aragón, 1999), la reforma laboral establecida por la Ley 50 de 1990, por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo, expedida por el Congreso de la Republica en diciembre 28, se considera la apertura a un mercado laboral flexibilizado, ya que introdujo modificaciones a la legislación para que tanto la contratación como el despido de personal fuesen menos costosos, así promovía y facilitaba la

creación de nuevos empleos (Isaza, 2013). En el ámbito nacional se considera a la ley 50 de 1990 como el primer paso a un mercado laboral flexible puesto que esta estuvo orientada a facilitar la creación de nuevos empleos, al introducir modificaciones a la legislación para hacer menos costosa la contratación y el despido de personal, esta norma permitió en primer lugar la adopción de un salario integral, cierto es que solo aplica esta figura para los trabajadores que devenguen un sueldo mayor a 10 SMLMV, (pero esta figura del salario integral es constantemente aprovechada por los empleadores de forma deshonesta aplicándola a trabajadores que devengan una suma menor a 10 SMLMV, aprovechando la ignorancia y necesidad del trabajador) también esta norma facilitó el despido de los trabajadores toda vez que por un lado disminuyó el monto de las indemnizaciones y por el otro eliminó el reintegro como sanción al empleador en los casos de darse un despido sin justa causa de un trabajador con die o más años de antigüedad, así mismo se introdujeron reformas al Código Sustantivo del Trabajo como la implementación de los contratos a término fijo y diversas modalidades de subcontratación, en detrimento de los trabajadores. (Trujillo & Cardona, 2009)

Con las crecientes exigencias de la sociedad en cuanto a la calidad de los productos y servicios demandados, así como a los crecientes niveles de competitividad en el marco de la globalización, hay una mayor propensión de que los trabajadores se encuentren expuestos a ambientes laborales que ameritan mayores esfuerzos físicos y mentales, lo que trae como consecuencia alteraciones de sus funciones biológicas y psíquicas, y la aparición del estrés. Al respecto, Ramírez (2006) explica que el absentismo, a disminución de la calidad, al aumento de la accidentabilidad y a una mayor propensión de abandonar la organización, y cuando menos a reclamos y modificaciones de tácticas operativas, todo ello en detrimento de la productividad. Estudios realizados en la Unión Europea sugieren que entre un 50% y un 60% del total de los

días laborales que se pierden está asociado al estrés, y actualmente se perfila como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT, s.f.). Según cifras del Observatorio de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores de España (2009), a partir de un estudio efectuado sobre 4500 empleados de diferentes empresas con distintas actividades laborales, señalan que el 75% de los trabajadores afirma sufrir de estrés derivado de las condiciones laborales, y apuntan entre las causas más importantes: una elevada carga mental, la falta de autonomía, ambigüedad en el rol laboral e imprecisión en la definición de tareas y a un pobre contenido de trabajo. En el mismo estudio, se obtuvo que 81% de los trabajadores afirman que experimentan síntomas de burnout (agotamiento, sensación de ineficacia, distanciamiento mental); y el 31% de las personas manifestaron que su salud ha empeorado a consecuencia del trabajo. Por lo que la misma instancia señala que los riesgos psicosociales deben considerarse como un factor de riesgo primario para la salud y la seguridad laboral. De acuerdo con el Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2010), la combinación de unas altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con escasas compensaciones, duplican el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular; y agrega que la eliminación de estos factores desfavorables podría evitar entre el 25% y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular. Así mismo, según la referida fuente, además de este tipo de enfermedades, los riesgos psicosociales también se han vinculado a otros trastornos de salud (alteraciones de tipo gastrointestinal dermatológica y endocrinológica) y a ciertas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo. El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), organismo encargado de Vigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas en materia de salud y

seguridad en el trabajo, reconoce la clasificación estadística internacional de enfermedad y problemas relacionados con la salud, establecida por la Organización Panamericana de la Salud, en la cual se identifican como afecciones por factores psicosociales al estrés ocupacional, la fatiga laboral, el agotamiento emocional (síndrome burnout), la respuesta a acoso laboral (síndrome de moobing) y trastornos no orgánicos del sueño (INPSASEL, 2008). Los riesgos psicosociales, por tratarse de un tema aun poco analizado y evaluado en el sector empresarial venezolano, y dada la poca asesoría brindada desde las instancias gubernamentales y educativas, son muchos los empresarios que no han llevado a cabo, ni siquiera por primera vez, una evaluación de los factores psicosociales en sus organizaciones, por lo que desconocen cuáles son, ni la magnitud de los riesgos de este tipo a los cuales pudieran estar expuestos sus trabajadores. Tal es el caso de la empresa donde fue desarrollada la presente investigación, en la cual el tema psicosocial como riesgo laboral, no ha sido previamente estudiado. No obstante, la dirección de la empresa planteó su interés y necesidad de conocer los riesgos psicosociales.

5.1.2 Las condiciones de trabajo en Colombia

En los últimos veinte años, se han operado una serie de cambios en el contexto del trabajo, y no todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implican cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y actualización permanentes, más allá de las capacidades y la formación específicas (Barman, 2000; Sennett, 2002).

Artazcoz (2002) señala que, aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo. Anota que los dos cambios más relevantes han sido la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo (ampliación de horarios a los fines de semana, incremento de horarios

irregulares con horas de trabajo impredecibles, entre otros). Este aumento de las exigencias del trabajo no parece estar acompañado del control (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades) sobre el trabajo

Es muy importante conocer legislación en materia laboral, abarcando tanto los derechos del trabajador como los derechos laborales. Estas leyes se aplican a todos los contratos laborales desarrollados en el país, independientemente de la nacionalidad del empleado o el empleador. Estos son los aspectos que debe tener en cuenta sobre la ley laboral colombiana.

5.1.3 La contratación de trabajadores

Todo contrato de trabajo que se ejecute en Colombia se rige por la ley colombiana, independientemente de la nacionalidad de las partes. Por esta razón, los trabajadores extranjeros que tengan un vínculo laboral con empresas colombianas tienen los mismos deberes y derechos laborales que los trabajadores colombianos. Para celebrar un contrato de trabajo con una persona extranjera, es responsabilidad tanto del empleador como del trabajador cumplir con los trámites migratorios necesarios (como el caso de solicitud de una visa de trabajo) y reportar el contrato ante Migración Colombia, mediante el Sistema de Información para el Reporte de Extranjeros (SIRE).

5.1.4 Duración del contrato laboral

La ley laboral en Colombia contempla cuatro tipos de contrato laboral según su duración: término indefinido, que no se encuentra determinado por un plazo; término fijo, que no puede ser superior a 3 años; obra o labor, cuya duración está determinada por el tiempo requerido para ejecutar la actividad; y contrato ocasional, con una duración inferior a un mes y que tiene como objetivo la realización de actividades distintas a las que normalmente desarrolla la empresa.

5.1.5 Remuneración laboral

Anualmente se fija el valor del salario mínimo legal mensual vigente (S.M.L.M.V.), que establece el sueldo mínimo que puede percibir una persona por el trabajo desarrollado.

Adicionalmente, las dos partes tienen la libertad de pactar una serie de beneficios adicionales que no son constitutivos de salario, como por ejemplo alimentación, vestuario o primas extralegales.

Para que estos beneficios se consideren como pagos no constitutivos de salario, no pueden ser una contraprestación directa de los servicios prestados por el empleado. Es decir, las comisiones o bonos por cumplimiento de metas individuales son consideradas obligatoriamente como pagos salariales. De igual manera, los trabajadores que devenguen hasta dos veces el salario mínimo, independientemente de su nacionalidad, deben recibir un auxilio de transporte y una dotación de calzado y vestido apropiados para el desempeño de las labores.

5.1.6. Sistema de seguridad social

Los empleadores están obligados a pagar las prestaciones sociales (auxilio de cesantías, cesantías, prima de servicios) y realizar aportes al Sistema de Seguridad Social Integral que corresponden a pensión, salud, y riesgos laborales. Para la contratación de trabajadores extranjeros, la afiliación al Sistema de Seguridad Social es voluntaria, siempre y cuando el empleado no esté cubierto por un régimen pensional en su país de origen o en cualquier otro.

5.1.7 La jornada laboral

Según lo establecido en la ley laboral colombiana, la jornada laboral ordinaria máxima es de ocho horas diarias y 48 horas semanales, que pueden ser distribuidas de lunes a viernes o lunes a sábado según previo acuerdo de las partes. La legislación también permite acordar jornadas laborales flexibles que se adapten a las necesidades de los trabajadores. Si los empleados deben trabajar más de la jornada máxima permitida, deben recibir un pago por las

horas extras de la siguiente manera: las horas extras diurnas se remuneran con un recargo adicional del 25%, y las horas extras nocturnas (entre las 9:00 p.m. y las 6.00 a.m.) tienen un recargo del 35%. Esta ley excluye a los empleados que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo. La legislación laboral colombiana garantiza la igualdad de oportunidades para los trabajadores nacionales y extranjeros, y ofrece a las empresas la posibilidad de contratar talento humano calificado para mejorar su competitividad y fortalecer sus operaciones de expansión en Colombia

- “Condiciones de trabajo en el sector metalmecánico”
- “Condiciones de salud relacionadas con el trabajo en el sector metalmecánico”
- Factores psicosociales asociados en las condiciones de seguridad y salud en el trabajo

El trabajo es una actividad social que puede afectar a la salud y a la calidad de vida laboral de forma positiva o negativa (Tabeleão, Tomasi, & Neves, 2011), y en consecuencia también al bienestar subjetivo, pues este es un componente de la calidad de vida.

La importancia del trabajo en nuestras vidas radica principalmente en 2 aspectos

- 1) Un porcentaje elevado de nuestro tiempo transcurre en el entorno laboral
- 2) Es el lugar donde obtenemos compensaciones económicas, materiales, psicológicas y sociales, además de un crecimiento de nuestra identidad y roles en la sociedad (Peiró, 1993).

Existen diversidad de entornos laborales; algunos conducen a obtener oportunidades de desarrollo profesional y personal, mientras otros ofrecen condiciones laborales poco satisfactorias que impiden el desarrollo de las personas y pueden alterar gravemente su estado de salud y bienestar (González, Peiró, & Bravo, 1996).

Cambios como la globalización o la introducción de nuevas tecnologías en los entornos laborales, entre otros, han dado lugar a nuevas formas de trabajo, una mayor competitividad y unos controles rigurosos de los costes en las empresas. Estas situaciones, si bien han aumentado el interés por la gestión de los recursos humanos y los aspectos psicosociales en los entornos laborales, han propiciado también 19 ½ cambios importantes en la organización del trabajo. El redimensionamiento de plantillas con tendencia a la reducción, la inseguridad laboral, la subcontratación creciente, los contratos temporales, el trabajo polivalente o poco definido, o la sobrecarga, son factores psicosociales que pueden crear incertidumbre entre los profesionales, generar tensión e incluso inducir a estados de agotamiento emocional y burnout, entre otros problemas de salud. Con todo ello, no es de extrañar que el estudio de los factores psicosociales de riesgo sea de interés para la seguridad y salud laboral de los profesionales (Moreno-Jiménez, 1999).

Estrés (agudo, crónico)

Estrés: es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que le haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

Este también es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios de estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.

Consideraciones: El estrés es un sentimiento normal, hay dos tipos de estrés.

1. Estrés agudo: Este es estrés a corto plazo que desaparece rápidamente. Puede sentirlo, por ejemplo, cuando presiona los frenos, pelea con su pareja. Esto le ayuda a controlar las situaciones peligrosas. También ocurre cuando hace algo nuevo o emocionante. Todas las personas sienten estrés agudo en algún momento u otro.

2. Estrés crónico: Este es el estrés que dura por un periodo de tiempo prolongado. Las personas pueden tener estrés crónico si tiene problemas de dinero, un matrimonio infeliz o problemas en el trabajo. Cualquier tipo de estrés que continua por semanas o meses de estrés crónico. Puede acostumbrarse tanto al estrés crónico que no se da cuenta que es un problema. Si no se consigue controlar el estrés esto causara varios problemas de salud como “presión arterial alta, diabetes, obesidad, problemas menstruales en las mujeres, depresión o ansiedad etc.”.

Emociones (tipo de emociones)

Las emociones son reacciones que todos experimentamos: alegría, tristeza, miedo, ira. Estas son conocidas por todos nosotros, pero no por esto dejan de tener complejidad. Aunque todos hemos sentido la ansiedad o el nerviosismo, no todos somos conscientes de que un mal manejo de estas puede acarrear un bloqueo o incluso la enfermedad.

Estas son algunas de las situaciones y reacciones fácilmente identificables que se producen habitualmente en los seres humanos

- ✓ Temor
- ✓ Confrontación
- ✓ Perdida
- ✓ Celebración
- ✓ Esfuerzo
- ✓ Ayuda con quien nos necesita
- ✓ Medición de las emociones en los sitios de trabajo

En los últimos años la investigación post-construccionista (Íñiguez, 2005) ha contribuido de manera decisiva al estudio de las emociones, articulando los análisis mediante el recurso al

proceso de la performatividad, que permite dar cuenta, como sostiene Judith Butler (1993), de que la construcción de las emociones es un procedimiento abierto a constantes transformaciones y redefiniciones (Butler, 1997). Un ámbito privilegiado donde se aprecia la conexión entre emociones y lenguaje, tal y como se desprende de las investigaciones realizadas, se manifiesta de forma singular en la tecnociencia. En efecto, de los estudios se desprende la aparición de nuevas emociones, o diferentes maneras de denominar las emociones “manejadas” en el ámbito tecnocientífico. Debido al uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), consideradas desde la perspectiva de las emociones, podemos observar cómo confluyen algunos de los intereses comunes de filósofos, epistemólogos y psicólogos embarcados en el proyecto de la máquina afectiva (Michael, 2000, 2006), mediante el recurso a constructos como cyborg y techno-disembodiment (Haraway, 1995) o, simplemente, en la noción de disclosure, fenómeno éste difuso de lo que significa expresar emociones a través de un pantalla.

Las Condiciones de la salud y trabajo son un conjunto de factores relacionados con las personas y sus acciones, los materiales utilizados, el equipo o herramienta empleados y las condiciones ambientales, que pueden afectar la salud de los trabajadores si alguno de estos no está en orden se pueden convertir en factores que afectan la salud relacionados con el estrés. (Alvarez, 2016). Frente a esto es importante reconocer los factores de riesgo Psicosociales y como afectan la salud de las personas y se pretende desarrollar esta temática.

Los factores que afectan la salud relacionados con el estrés, los riesgos directos de la actividad laboral para la salud son relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculo esqueléticos. Si no se tiene un cuidado preventivo con las condiciones de salud se va a desglosar un sin número de

enfermedades en el cuerpo humano empezando que se puede afectar la salud emocional, esto desestabiliza y debilita el sistema inmunitario y también hace que el cuerpo este más propenso a recibir virus e infecciones adicional la persona se puede llegar a sentir estresado, ansioso, molesto esto afectaría su salud mental y desestabilizaría sus emociones. (Alvarez, 2016)

Las emociones son un componente fundamental de la psicología individual y de los procesos colectivos. Las personas desarrollan mecanismos aprendidos que les permiten la regulación de sus emociones, como un medio para asegurar la supervivencia, adaptación e integración a la vida social. Factores que afectan la salud relacionados con el estrés laboral, los riesgos directos del estrés laboral para la salud son relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculo esqueléticos como lumbalgias. (Álvarez, 2016)

6. Metodología

Estudio diagnostico descriptivo.

Según Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o como una persona, grupo, cosa, funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizando fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

Refiere Bernal (2006), en la investigación descriptiva, se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos prototipos, guías, etcétera, pero no dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos o fenómenos. La investigación descriptiva se guía por las preguntas de

investigación que se formula el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

Asimismo, Hurtado (2002), infiere que la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio, este tipo de investigación se asocia al diagnóstico; el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueda obtener dos niveles de análisis, dependiendo del fenómeno o del propósito del investigador, estas investigaciones trabaja con uno o con varios eventos de estudio en un contexto determinado, pero su intención no es establecer de casualidad entre ellos, por tal razón no ameritan de la formulación de hipótesis.

Según Jack Flietman (1997:2), el diagnóstico permite estudiar, analizar y evaluar las fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades, sirve como instrumento por medio del cual se analiza y evalúa el entorno de una organización.

6.1 Enfoque y alcance de la investigación

El presente estudio es de tipo mixto

Esta investigación es de tipo mixto por que se hace la combinación de enfoques, cualitativo y cuantitativo.

Para Driessnack, Sousa y Costa (2007): “(...) los métodos mixtos se refieren a un único estudio que utiliza estrategias múltiples o mixtas para responder a las preguntas de investigación y/o comprobar hipótesis”.

Para Cameron (2009), la investigación con métodos mixtos ha ido generando cambios metodológicos entre los investigadores y académicos en una variedad de áreas disciplinarias. Creswell y Plano (2007), citados por Cameron (2009), definieron cuatro etapas en la evolución histórica de las investigaciones mixtas, a saber: período formativo (años de los 50 a los 80),

período del debate paradigmático (de los años 70 a los 90 tardíos), período del desarrollo procedimental (del año 80 tardíos al 2000), y la advocacy como un periodo separado del diseño (del 2000 en adelante). Las investigaciones con complementación metodológica de enfoques cualitativos y cuantitativos fueron evolucionando hasta llegar a conceptualizarlas en función de diseños denominados como de modelo y método mixto.

Por otra parte, Johnson y Onwuegbuzie (2004) definieron los diseños mixtos como “(...) el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio”.

Relacionado al trabajo desarrollado en la etapa de investigación, se realiza una combinación de tipos de enfoques, se programa la toma de información por medio de una aplicación instalada en los Smartphone de las personas que voluntariamente van a realizar el estudio, se realiza una inducción para tener claro la información que se requiere en el marco del ejercicio, utilizando un enfoque cualitativo se crea una encuesta para obtener información del estado de ánimo de las personas y las emociones que están sintiendo durante el periodo de tiempo escogido para obtener la información.

Partiendo de la observación directa desarrollada previamente en las instalaciones de la empresa metalmecánica, se establece el termómetro de las emociones bajo un concepto cualitativo para realizar el seguimiento a la información obtenida con las personas que voluntariamente accedieron a colaborar con el estudio, se instala la aplicación en los teléfonos y se define el rango de días y las horas en las cuales se debe ingresar a la plataforma para responder a la encuesta planteada.

Posterior a la toma de información, se descargan los reportes y utilizando un enfoque cuantitativo se presenta estadísticas de las respuestas obtenidas y así poder presentar los resultados bajo un enfoque numérico.

El alcance de esta serie de mediciones es netamente exploratorio, se busca obtener una comprobación de una hipótesis planteada bajo la premisa de establecer si es posible o no medir las emociones de las personas frente a condiciones de trabajo y así posteriormente, continuar con estudios complementarios que permitan obtener teorías relacionadas con las emociones y las condiciones de trabajo en una empresa metalmeccánica para profundizar en encontrar soluciones para mejorar las condiciones de trabajo para las personas que se dedican a este tipo de actividades.

6.2 Técnica: análisis del discurso de tipo categorial.

Su aplicación facilita la transmisión de las prácticas metodológicas y clarifica la comprensión de los conceptos involucrados en la producción de propuestas de investigación, tesis y artículos científicos. Se hace uso principalmente de adverbios de posición en lengua latina ya que los mismos dan una indicación clara de la relación entre las partes del discurso propio de este género.

Según Roberto Hernández Sampieri (2019) las investigaciones con enfoque mixto consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, puede decirse que surgieron por la complejidad de algunos fenómenos: las relaciones humanas, las enfermedades o el universo.

Así mismo, Duarte (2017) la investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa.

Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no se podría dar cada uno de estos métodos por separado. Los datos cuantitativos incluyen información cerrada como la que se utiliza para medir actitudes, por ejemplo, escalas de puntuación. El análisis de este tipo de datos consiste en analizar estadísticamente las puntuaciones recopiladas, por ejemplo, a través de encuestas, para responder a las preguntas de investigación o probar las hipótesis. Los datos cualitativos son información abierta que el investigador suele recopilar mediante entrevistas, grupos de discusión y observaciones. El análisis de los datos cualitativos (palabras, textos o comportamientos) suele consistir en separarlos por categorías para conocer la diversidad de ideas reunidas durante la recopilación de datos. Al realizar una investigación mixta, tanto de datos cuantitativos y cualitativos, el investigador gana amplitud y profundidad en la comprensión y corroboración, a la vez que compensa las debilidades inherentes del uso de cada enfoque por separado.

Por otra parte, Johnson y Onwuegbuzie (2004) definieron los diseños mixtos como “(...) el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio”.

6.3 Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.

Tabla 2.

Cuadro resumen de objetivos

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Instrumento	Población o Muestra
-------------------------	------------------------------	--------------------	--------------------	----------------------------

Presentar una propuesta para medir la variabilidad emocional frente a las condiciones de salud y trabajo en los funcionarios de una empresa metalmecánica de Bogotá.	Buscar o diseñar herramientas para la recolección de información sobre los estados de emocionales de los funcionarios.	Diseñar la metodología para la toma de información		Ninguno	
			Termómetro de emociones		
	Determinar los estados emocionales que se medirán y el instrumento para hacerlo soportados en la teoría especializada.	Identificar la funcionalidad del termómetro de las emociones utilizado por psicólogos para medir los estados de ánimo.		Ninguno	
	Diseñar el paso a paso para el proceso de medición del impacto de las emociones frente a las condiciones de trabajo	Dar a conocer a los trabajadores las pautas para utilizar la APP		Charla	Trabajadores de empresa de metalmecánica en Bogotá
	Recolectar información suministrada por los trabajos		APP “daylio”		
Presentar los resultados de las mediciones realizadas y una serie de	Identificar por trabajador cuanto varia		APP “daylio”	Ninguno	

recomendaciones para que sean tenidas en cuenta para actividades o estudios complementarios .	su estado de ánimo durante la investigación	APP “daylio”
	Identificar cuanto vario el estado de ánimo de todo el grupo de trabajadores	
	Brindar recomendaciones de acuerdo con la variación	Ninguna

Tabla 2. (Fuente propia)

6.4 Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos

El diseño metodológico se realizó por medio de una aplicación llamada “Daylio” descargable por la APP store y bajo la herramienta del termómetro emocional, se tomó una muestra de 10 trabajadores de una empresa de metalmecánica en Bogotá, quienes se encargaron de descargar en sus celulares la APP y diligenciarla tres veces al día por un periodo de quince días hábiles laborables, recopilando por medio de la APP el estado ánimo y los motivos por los cuales se sentían de esa manera, la herramienta del termómetro digital y la APP funciona con 5 ítems (increíble, bien, regular, mal y horrible), por el cual los trabajadores escogían de acuerdo a su rango de tiempo laborado. La APP presentó la opción de descargar por medio de graficas la recolección de la información presentada durante el tiempo que duro la investigación, donde se evidencia que tanto varían las emociones de los trabajadores durante su jornada laboral, finalmente después de la recolección de los datos y el análisis de los mismo se brinda unas recomendaciones de acuerdo con la variación emocional que se tuvo.

7. Resultados

7.1 Describa los resultados obtenidos a partir de los objetivos planteados y con base a la metodología utilizada para su cumplimiento.

La investigación se realizó con unas variables demográficas teniendo un total de 10 participantes trabajadores de la empresa de metalmecánica en Bogotá, donde la población fue de 3 Mujeres Administrativas equivalente al 30% de la población y 7 hombres operativos equivalente al 70% de la población. Las edades de la población estaban en el rango del 21-30 equivalente al 50% y de 31-40 el 50% faltante. El horario para toda la población es completo de 8:00am a 5:00pm de lunes a viernes. Estos datos se tienen en cuenta para verificar si la variación también puede depender del área de trabajo y la edad.

Respondiendo a la pregunta problema ¿Cómo medir el impacto de la variabilidad emocional frente a las condiciones de salud y trabajo en los funcionarios de una empresa metalmecánica de Bogotá?, para dar respuesta se utilizó una Aplicación donde se recolectaron datos de la variabilidad emocional durante 15 días hábiles laborables y los resultados son presentados de la siguiente manera:

La emoción que más se manifiesta durante la jornada laboral con 201 respuestas fue Bien equivalente al 48% de los estados de ánimo y siguiendo con 44 respuestas fue la opción Regular con un porcentaje del 27%, siguiendo increíble con 48 respuestas y equivaliendo al 11%, Mal con 44 respuestas equivalentes al 10% y finalmente con 14 respuesta Horrible lo cual equivale al 3%.

Tabla 3

Medida de estado emocional durante los 15 días.

Estado de animo	Respuestas totales	Porcentaje
Increíble	48	11%
Bien	201	48%
Regular	113	27%
Mal	44	10%
Horrible	14	3%

Tabla 3. (Fuente propia)

Realizando un análisis de estas respuestas, se puede concluir que en términos generales la variabilidad de las emociones en los trabajadores con los que se trabajó la toma de información no presenta una alta variación si se considera o se parte del principio que se debe mantener en bueno el nivel de emociones o lo tomamos como un estándar, se puede concluir que las condiciones de trabajo al interior de la organización son aceptables y que las personas toleran el ritmo laboral, las condiciones de la tarea, el estilo de mando y todos los factores que se mezclan en un contexto laboral.

Estos resultados también pueden permitir reflejar una estabilidad emocional en las personas del estudio, que no están expuestas a factores emocionales fuertes por su edad, no están expuestas a síndrome de Burnout, situaciones de estrés laboral o crónico, así como tampoco han experimentado situaciones de duelo o pérdida de un ser querido, problemas financieros o de otro tipo y eso les permite tolerar situaciones adversas en el ámbito laboral y resistir con mayor entereza las condiciones de trabajo manejadas en la organización.

También se refleja que la mayoría de los trabajadores son más susceptibles a percibir varios sentimientos durante la jornada laboral y en muchas ocasiones demostrar lo que están sintiendo, sin importar qué tipo de emoción en particular sea, pero verificando el género donde se evidencia que los estados de ánimo son muy similares la única variación es el estado de ánimo

“mal” ya que verificando todos los hombres son operativo y manejan un nivel emocional más diversificadas ya que se encuentran directamente en el proceso de producción de la empresa.

Tabla 4

Medidas de comparación entre hombres y mujeres

Mujeres			Hombres		
Estado de animo	Respuesta	Porcentaje	Estado de animo	Respuesta	Porcentaje
INCREIBLE	18	14%	INCREIBLE	30	10%
BIEN	67	53%	BIEN	134	46%
REGULAR	31	25%	REGULAR	82	28%
MAL	5	4%	MAL	39	13%
HORRIBLE	5	4%	HORRIBLE	9	3%
	126	100%		294	100%

Tabla 4. (Fuente propia)

Es interesante coincidir con la entrevista a Sigal Barsade: “Las emociones de los empleados no son ruido, son datos” en la revista Harvard deusto business review (2020) menciona que a través de su investigación “ha descubierto que las emociones influyen no solo en el bienestar y el compromiso de los empleados, sino también en los resultados empresariales, como la productividad y la rentabilidad” también menciona que las personas responden de acuerdo a lo que consideran apropiado para la situación, sin distinción de emociones, esto debido a que existen procesos sociales inherentes al ser humano, que le ayudan a comparar sus estados de ánimo con el resto de las personas en un grupo y es entonces cuando deciden cómo responder. De allí la importación y la investigación que se realiza con el fin de verificar que tanto varía el estado de ánimo de los trabajadores.

2. Presupuesto

A continuación, presentamos los gastos para realizar el estudio.

Figura 2. *Presupuesto*

PRESUPUESTO	TOTAL
Transportes	\$ 50.000
Papelería	\$ 30.000
Equipos, software y app	\$ 80.000
TOTALES	\$ 160.000

Ilustración 1. (Fuente propia)

3. Conclusiones

1. Las organizaciones en general deberían destinar parte de sus recursos asignados al proceso de implementación de SGSST en actividades de medición en procesos relacionados con el clima laboral, las condiciones de trabajo de sus colaboradores y factores psicológicos como lo puede ser el manejo de las emociones, ya que permite conocer las condiciones de salud de su población y no solamente tener una información a nivel físico como la obtenida en exámenes médicos ocupacionales convencionales.
2. Establecer procesos de medición de condiciones más enfocadas a los aspectos de comportamiento o psicológicos de los trabajadores, puede permitir tener ventajas al momento de desarrollar procesos organizacionales en los que se debe contar con el compromiso del talento humano para llevar a cabo dichos procesos, ejemplo la implementación de un Sistema de Gestión, gracias a la información obtenida en

dichos procedimientos se pueden establecer mecanismos o puntos a considerar para entablar sinergias exitosas con los colaboradores.

3. Al interior de las organizaciones no se debe considerar solamente mantener al día aspectos físicos o productivos, se debe prestar atención especial a qué está sintiendo el personal, cuales son sus motivaciones, qué lo hace sentir feliz, triste, malhumorado o tener un contacto más cercano con ellos, las organizaciones que se enfoquen en este tipo de temas pueden descubrir en el mediano plazo que estos puntos serán diferenciadores ya que pueden tener claro las fortalezas y debilidades de sus grupos de trabajo y saber potenciar a las personas para alcanzar las metas de una manera más integral.
4. Los seres humanos están expuestos a una serie de emociones que sufren variaciones continuamente y en cualquier lugar, desde la comodidad de su casa hasta en la actividad laboral más extenuante y las empresas en muchas ocasiones no son conscientes de esta realidad, son egoístas y solo piensan en sus objetivos organizacionales y dejan de lado los objetivos de sus equipos de trabajo.

4. Recomendaciones

La investigación realizada genera resultados desfavorables entendiendo e interpretando que los trabajadores no mezclan gran parte de sus emociones con su vida laboral, recomendamos poner en práctica dentro de la organización:

- Evaluar riesgos
- Generar acciones preventivas
- Adecuar cargas laborales
- Fomentar estrategias de comunicación dentro de la organización

- Medidas de conciliación de la vida laboral.
- Estudios posteriores enfocados en el riesgo psicosocial de sus trabajadores.
- Acompañamiento con personas especializadas en manejar asuntos de relaciones humanas.

5. Referencias

- Alvarez, F. T. (2016). Regulación Cognitiva de Emociones. Propuesta de una estrategia para mejorar el bienestar y el desempeño en equipos de trabajo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 43-44.
- Álvarez, F. T. (2016). Regulación Cognitiva de Emociones. Propuesta de una estrategia para mejorar el bienestar y el desempeño en equipos de trabajo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 1.
- Bustos, C., & Cornejo, R. (2014). Sentidos del trabajo en docentes de aulas hospitalarias: Las emociones y el presente como pilares del proceso de trabajo. *Psicoperspectivas*, 189 - 191.
- Castañeda, C. A. (2016). *Dialnet*. Obtenido de Universidad de la Costa: [Dialnet-LaFlexibilizacionLaboralEnColombia-5759627.pdf](#)
- Castrillón, J. J., & Cala, M. L. (2020). Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. *Informes Psicológicos*, 139-153.
Recuperado el 20 de octubre de 2021, de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/201/103>
- Congreso de Colombia. (1979). *Ley 9*. Recuperado el 12 de octubre de 2021, de Por la cual se dictan Medidas Sanitarias:
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0009_1979.htm

Congreso de Colombia. (2006). *Ley 100*. Recuperado el 12 de octubre de 2021, de Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1616*. Recuperado el 12 de octubre de 2021, de Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y s dictan otras disposiciones:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

De La Ossa, S. M., & Sánchez, F. (2016). Efectos de la Mentira en el Contexto Laboral: Pérdida de Confianza y Experiencia Emocional Negativa. *Revista Colombiana de Psicología*, 155 - 159.

Gálvez, C. A., Gutiérrez, L. R., & Rodríguez, T. C. (2020). Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho. *Apuntes Universitarios*, 33 - 45.

Gómez, M., & González, M. S. (2018). Inteligencia Emocional del Gerente Educativo y Clima Laboral en Escuelas Bolivarianas Venezolanas. *Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas*, 10-26. Recuperado el 20 de octubre de 2021, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalDelGerenteEducativoYClimaLabo-7062711.pdf)

[InteligenciaEmocionalDelGerenteEducativoYClimaLabo-7062711.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalDelGerenteEducativoYClimaLabo-7062711.pdf)

Guilarte, J. C. (2016). La gestión de las emociones en el trabajo. *Editora El Sol, S.A. de C.V.*, 1-2.

Jiménez, M. d., & Salamanca, S. G. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 18-32.

Recuperado el 20 de octubre de 2021, de

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

Klotz, F. (2020). "Las Emociones de los empleados no son ruido, son datos" : [Entrevista a] Sigal Barsade, titular de la Cátedra Joseph Frank. *Harvard deusto business review*, 64-69.

Recuperado el 5 de noviembre de 2021, de <https://www.harvard-deusto.com/entrevista-a-sigal-barsade-las-emociones-de-los-empleados-no-son-ruido-son-datos>

Manushevich, A. (2016). Hasta dónde está permitido demostrar las emociones en el trabajo y cómo lidiar con ellas. *El Mercurio; Santiago, Chile*, 1-2.

Martel, M. J., & Santana, J. D. (2019). Influencia del perfil sociodemográfico del profesorado universitario sobre la inteligencia emocional y burnout. *Educacion XXI*, 93-116.

Recuperado el 20 de octubre de 2021, de

<https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/69985/1/22514-52811-1-PB.pdf>

Ministerio de protección social. (2008). *Resolución 2646*. Recuperado el 12 de octubre de 2021, de Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo:

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Ministerio de trabajo. (2019). *Resolución 2404*. Recuperado el 12 de octubre de 2021, de Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

- Mukiur, R. M. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 30 - 33.
- Omar, A., & Saless, S. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología*, 89-98. Recuperado el 2021 de octubre de 20, de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/53741/CONICET_Digital_Nro.f1409035-3ebe-4813-94d2-78d690f04dea_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pincheira, F. J., & Garcés, M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos. *Universidad de Concepción*, 1-14. Recuperado el 20 de octubre de 2021
- Rosario-Hernández, E., Irizarry, A. R., Millán, L. V., & Solá, A. Z. (2013). La relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estresores laborales, emociones y acoso psicológico: El efecto moderador de las emociones negativas 1. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 35 - 42.