

**LA INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
BIENESTAR LABORAL DE LOS VIGILANTES DE LA
EMPRESA INTEGRALES DE SEGURIDAD LTDA EN
BARRANQUILLA**

NOMBRES Y APELLIDOS

CASTRO BERDUGO DANIELA DE JESÚS

20181991283

POLO GAMARRA ANA MARCELA

20171385045

VILLARREAL ÁVILA JORLEY MARCELA

20181992832

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA

OPTAR EL TÍTULO DE:

ESPECIALISTA EN DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

TUTOR(ES):

ENOHEMIT OLIVERO VEGA

RESUMEN

En la presente investigación se analizó la influencia de la inteligencia emocional (IE) en el bienestar laboral de los vigilantes de la empresa Integrales de Seguridad LTDA en Barranquilla, Colombia. Este estudio buscó comprender cómo la IE, entendida como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás, impactaba en la satisfacción laboral, la productividad y las relaciones interpersonales. El problema radicó en que, a pesar de las exigencias emocionales inherentes al rol de los vigilantes, no se había evaluado previamente cómo estas habilidades contribuían a su desempeño ni a su calidad de vida laboral, lo que limitaba el diseño de estrategias organizacionales enfocadas en el bienestar integral del equipo. La metodología utilizada en esta investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal. Los datos se recopilieron mediante una encuesta aplicada a los vigilantes lo que permitió obtener un panorama amplio y detallado de la situación laboral y emocional del grupo de estudio. Los resultados obtenidos evidenciaron que más del 90% de los vigilantes manifestó un manejo adecuado de sus emociones, lo cual tuvo un impacto positivo en su desempeño y en sus interacciones laborales. Este grupo demostró una disposición significativa para adaptarse a cambios, proponer ideas innovadoras y asumir nuevos retos, reflejando una mentalidad orientada al crecimiento. Sin embargo, el 30% de los participantes expresó inquietudes relacionadas con las oportunidades de desarrollo profesional, lo que reveló una necesidad importante de mejora. También se identificó que, aunque la mayoría de los vigilantes se sintió valorada, algunos señalaron deficiencias en la comunicación interna, que

podría ser más abierta y transparente. Por último, se observó la necesidad de fortalecer los sistemas de recompensas y de revisar la estructura salarial para garantizar mayor competitividad y equidad, elementos esenciales para incrementar la satisfacción del equipo. En conclusión, la investigación determinó que la inteligencia emocional desempeñó un papel crucial en el bienestar y desempeño laboral de los vigilantes de Integrales de Seguridad LTDA. La adecuada gestión emocional influyó directamente en un ambiente laboral más colaborativo, positivo y productivo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Sin embargo, se concluyó que era fundamental implementar estrategias que abordaran las áreas de mejora detectadas, como el desarrollo profesional y la comunicación interna, para maximizar el potencial del equipo. Estas acciones no solo fortalecerían la calidad de vida laboral de los vigilantes, sino que también potenciarían el desempeño global de la empresa, promoviendo un entorno de trabajo más saludable, motivador y sostenible para todos.

Palabras clave: Inteligencia emocional| Bienestar laboral.

ABSTRACT

In this research, the influence of emotional intelligence (EI) on the workplace well-being of security guards at Integrales de Seguridad LTDA in Barranquilla, Colombia, was analyzed. The study aimed to understand how EI, defined as the ability to recognize, understand, and manage one's own and others' emotions, impacted job satisfaction, productivity, and interpersonal relationships. The problem stemmed from the fact that, despite the emotional demands inherent to the role of security guards, there had been no prior evaluation of how these skills contributed to their performance or quality of work life. This gap limited the design of organizational strategies aimed at improving the team's overall well-being. The methodology employed a quantitative approach with a non-experimental and cross-sectional design. Data were collected through a survey administered to the security guards, providing a broad and detailed understanding of their occupational and emotional conditions. The results showed that over 90% of the security guards demonstrated effective emotional management, which positively impacted their performance and workplace interactions. This group exhibited a significant ability to adapt to change, propose innovative ideas, and take on new challenges, reflecting a growth-oriented mindset. However, 30% of participants expressed concerns regarding professional development opportunities, indicating an important area for improvement. Additionally, while most guards felt valued, some pointed to deficiencies in internal communication, which could be more open and transparent. The study also highlighted the need to strengthen reward systems and review the salary structure to ensure greater competitiveness and equity—key factors for improving team satisfaction.

In conclusion, the research determined that emotional intelligence played a vital role in the well-being and work performance of the security guards at Integrales de Seguridad LTDA. Proper emotional management directly contributed to fostering a more collaborative, positive, and productive workplace environment, aligned with organizational goals. However, the study concluded that it was essential to implement strategies addressing areas of improvement, such as professional development and internal communication, to maximize the team's potential. These measures would not only enhance the quality of work life for the security guards but also improve the company's overall performance, creating a healthier, more motivating, and sustainable work environment for everyone involved.

Key Words: Emotional Intelligence | Occupational Well-being

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Adams, J. S. (1963). *Toward an understanding of inequity*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.
2. Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299.
3. Agui-Ortiz, A. K. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta científica*, 6(4), 203-212.
4. Ajzen, I. (1991). The Theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
5. Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2008). *Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships* (9th ed.). Impact Publishers.
6. Amabile, T. M. (2018). *Creativity in context: Update to the social psychology of creativity*. Routledge.
7. Andrews, F.M. y Withey, S.B. (1976). Social indicators of well-being: Americans' perception of quality of life. México: The Management Group Inc
8. Arrieta-Valderrama, E. J., Velasquez, M. C., & Rodríguez-Arias, C. A. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso barranquilla. *Ad-Gnosis*, 8(8).
9. Arvey, R.D., Carter, G.W. y Buerkely, D.R. (1991). Job satisfaction: Dispositional and situational influences. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 359-383

10. Bandura A. 1997. Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.
11. Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*.
Psychological Review, 84(2), 191–215.
12. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman.
13. Barrett L., Wilson-Mendenhall C., Barsalou L. (2015). “The conceptual act theory: a road map,” in *The Psychological Construction of Emotion*, eds Barrett L. F., Russell J. A., editors. New York, NY: Guilford Publications.
14. Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press.
15. Bass, B. M. (2006). Transformational leadership. *Lawrence Elbaum Associating*.
16. Bass, B. M., & Bass Bernard, M. (1985). Leadership and performance beyond expectations.
17. Baumeister, R. F., Vohs, K. D., & Tice, D. M. (2007). The strength model of self-control. *Current directions in psychological science*, 16(6), 351-355.
18. Bello-Dávila, Z., Rionda-Sánchez, H. D., & Rodríguez-Pérez, M. E. (2010). La inteligencia emocional y su educación. *Varona*, (51), 36-43.
19. Berbena, M. A. Z., Sierra, M. D. L. D. V., y Vivero, M. D. C. V. (2017). Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 6 (15).
20. Bozal, M. G. (2005). Escala mixta likert-thurstone. *Anduli: Revista Andaluza de Ciencias Sociales*, (5), 81-96.
21. Calderón, J., Laca, F., Pedroza, F. y Pando, M. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 267-277

22. Cobo Martín, Jose María & Lopez Refojo, Lucía, (2011). Estudio sobre la promoción de la salud y la cultura del bienestar en las empresas del Ibex 35.
23. Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American journal of sociology*, 94, S95-S120.
24. Cooper, R. (1998). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo. Colombia. Norma.
25. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
26. Damasio, Antonio R. : Descartes' Error, Emotion, Reason, and the Human Brain. Avon Books, New York, 1994.
27. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer Science & Business Media.
28. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2013). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer Science & Business Media.
29. Deetz, S. (1992). *Democracy in an age of corporate colonization: Developments in communication theory*. SUNY Press.
30. Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34.
31. Diener, E., Oishi, S. y Lucas, R.E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54(1), 403-425.
32. Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época, (1), 21-43.

33. Dutton, J. E., & Heaphy, E. D. (2003). The power of high-quality connections. *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*, 3(3), 263-278.
34. Dweck, C. S. (2006). *Mindset: The new psychology of success*. Random House.
35. Easterbrooks, M. A., Bartlett, J. D., Beeghly, M., & Thompson, R. A. (2013). Social and emotional development in infancy. In *Handbook of psychology: Developmental psychology* (Vol. 6, pp. 91-120). Wiley.
36. Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological reports*, 94(3), 751-755.
37. García Sanz, V. (2012). La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables (Trabajo de Grado). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>
38. GOLEMAN D. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España: Editorial Kairos; 1998. p. 22.
39. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*: New York: Bantam.
40. Goleman, D. (1998). La inteligencia emocional en la práctica. *Barcelona: Kairos*.
41. Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles)*. Conecta.
42. Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bloomsbury Publishing.
43. Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
44. Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of general psychology*, 2(3), 271-299.

45. Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39(3), 281-291.
46. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
47. Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista electrónica PSYCONEX*, 9(14), 1-13.
48. House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
49. Intelligence, E. (1995). Why it can matter more than IQ. *New York: Bantam*.
50. Jiménez Sierra, D., Ortiz Padilla, M., Monsalve Perdomo, M., & Gómez García, M. (2020). "Felicidad" asociada al bienestar laboral: categorización de variables.
51. Judge, T.A., Heller, D. y Mount, M.K. (2002). Five factor model of personality and job satisfaction. A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541
52. Kram, K. E. (1988). *Mentoring at work: Developmental relationships in organizational life*. University Press of America.
53. Kunnanatt, J. T. (2004). Emotional intelligence: The new science of interpersonal effectiveness. *Human resource development quarterly*, 15(4), 489.
54. Lengnick-Hall, C. A., Beck, T. E., & Lengnick-Hall, C. A. (2011). *Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management*. *Organizational Dynamics*, 40(3), 243-252.
55. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.

56. Mafud, J. L. C. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 21(3), 239-247.
57. Martín, J. A. S., Fernández, A. B., & García, A. A. (2019). Fundamentos neuropsicológicos de la inteligencia emocional: El sistema límbico como motor biológico de las emociones. *Creatividad y Sociedad: Revista de la Asociación para la Creatividad*, (29), 251-275.
58. Mayer, J. D., CARUSO, D. R., & SALOVEY, P. (1997). Emotional Intelligence Meets. 1997.
59. McClelland, D. C. (1961). The achieving society van nostrand Reinhold. *Princeton, NJ*.
60. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89
61. Ochoa Bolaños, M. A. (2013). *Herramienta de prevención integrada–implantada para cambiar paulatinamente la cultura de lo urgente en cuatro taladros de perforación de pozos petroleros operando en el oriente ecuatoriano* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK).
62. Ricardo, J. E., Cano, I. M. C., Alcívar, G. C. I., y Vargas, R. J. T. (2017). Neurociencia cognitiva e inteligencia emocional. La gestión pedagógica en el contexto de la formación. profesional. *Revista Didasculia: Didáctica y Educación*. ISSN 2224-2643, 7(4), 207-214.
63. Roa Herrera, C. F. (2019). Bienestar laboral.
64. Robbins, S., 1994. Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones, México, Prentice Hall

65. Rosenberg, M. B., & Eisler, R. (2003). Life-enriching education: Nonviolent communication helps schools improve performance, reduce conflict, and enhance relationships. PuddleDancer Press.
66. Ruiz Salas, M., & Sánchez Diaz, J. J. (2020). La importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo.
67. RUÍZ, J. Á. R. J. (2014). La relación entre la inteligencia emocional, los conflictos interpersonales y la intención de abandonar la organización, según distintas variables sociodemográficas.
68. Rutter, M. (2012). Resilience as a dynamic concept. *Development and psychopathology*, 24(2), 335-344.
69. Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 1069.
70. Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, conocimiento y personalidad*, 9(3), 185-211.
71. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
72. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). What is emotional intelligence. Salovey, P., Sluyter, D. Emotional development and emotional intelligence: Implication for educators, 105-153.
73. Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of management journal*, 37(3), 580-607.

74. Smith, J., & Brown, L. (2023). Effectiveness of Emotional Intelligence Training Programs: A Systematic Review. *Journal of Emotional Intelligence Research*, 15(2), 123-145.
75. Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). *Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis*. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.
76. Super, D. E. (1980). *A life-span, life-space approach to career development*. *Journal of Vocational Behavior*, 16(3), 282-298.
77. Taormina, G.R. y Gao, J. (2005). Effects of organizational socialization on work enthusiasm in two Chinese cultures. *Proceedings of the 65th Annual Meeting of the Academy of Management, Honolulu, USA*
78. Taormina, R.J. (1994). The Organizational Socialization Inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, 2, 133-145.
79. Taormina, R.J. (1997). Organizational socialization: A multidomain, continuous process model. *International Journal of Selection and Assessment*, 5, 29-47
80. Ternera, L. C., DÍAZ, G. C., Sierra, Z. F., Mercado, M. G., & De la Cruz, G. R. (2008). Inteligencia emocional percibida en los grumetes de la Escuela Naval de Suboficiales ARC "Barranquilla". *Psicogente*, 11(20), 145-151.
81. Tuckman, B. W. (1965). *Developmental sequence in small groups*. *Psychological Bulletin*, 63(6), 384-399.
82. VIGOTSKI S L. *Historia de las funciones psíquicas superiores*. La Habana, Cuba: Editorial CientíficoTécnica; 1987.

83. Vogus, T. J., & Sutcliffe, K. M. (2007). *Organizational resilience: A socio-technical perspective. In Proceedings of the 2007 International Symposium on Engineering and Management.*
84. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation.* Wiley.