

GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ÁREAS DE SOPORTE DE UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO UBICADA EN MALAMBO

Nombres y apellidos
GINNARY PAOLA CORONELL ACOSTA
Código estudiantil: 2012197864
IVY MARGARITA ROJANO MARIN
Código estudiantil: 2021216237821

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
ESPECIALISTA EN DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

Tutor(es):
Enohemit Olivero Vega

RESUMEN

El presente estudio analizó cómo es la gestión de la inteligencia emocional de los colaboradores de las áreas de soporte en situaciones de estrés laboral de una empresa de consumo masivo ubicada en Malambo. La razón detrás de esta investigación es que los directivos de la empresa han observado que los colaboradores enfrentan dificultades en sus habilidades sociales durante momentos de Estrés laboral. Para realizar el análisis se optó por la metodología de investigación de corte cuantitativo, aplicando el método deductivo y utilizando como instrumento una encuesta a la población objetivo para evidenciar por medio de la tabulación de las respuestas la influencia que tienen las emociones en el manejo del estrés laboral. Como resultado, se evidenciaron que la mayoría de la muestra encuestada, se percibe como personas con inteligencia emocional para afrontar las situaciones que se presentan como estresores y pueden causar tensión en el trabajo, se observó que las condiciones asociadas a las variables de autoconocimiento, autorregulación, empatía, habilidades sociales, aspectos psicosociales, ambiente laboral, satisfacción y características personales influyen en la percepción de las situaciones que pueden generar estrés laboral, y por último,

se deben generar estrategias para desarrollar al personal que se percibe deficiente al afrontar con poca inteligencia emocional las situaciones de estrés laboral y se debe promover iniciativas dentro y fuera del trabajo que funcionen como catalizador de las agentes estresantes y generador de herramientas que le permitan desarrollar habilidades de inteligencia emocional. Se concluye que incentivar la inteligencia emocional de los trabajadores ayuda a desarrollar sentido de pertenencia y bienestar en su trabajo, aumenta el compromiso y la motivación para realizar mejor las labores y mejora la forma en que se maneja el estrés laboral, por lo tanto es indispensable implementar políticas claras desde el área de gestión humana para garantizar la salud mental y bienestar de los trabajadores de ésta área.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Estrés laboral, Salud mental, Habilidades

ABSTRACT

The present study analyzed how the management of emotional intelligence of the collaborators of the support areas in situations of work stress of a mass consumption company located in malambo is. The reason behind this investigation is that the company's directors have observed that the collaborators face difficulties in their social skills during moments of work stress. To realise the analysis, the quantitative research methodology was chosen, applying the deductive method and using as an instrument a survey to the target population to make evident through the tabulation of the answers the influence that emotions have in the management of work stress. As a result, it was evidenced that the majority of the sample surveyed is perceived as people with emotional intelligence to face situations that present themselves as stressors and can cause tension at work, it was observed that the conditions associated with the variables of self-knowledge, self regulation, empathy, social skills, psychosocial aspects, work environment, satisfaction and personal characteristics influence in the perception of situations that can cause work stress, and finally, strategies must be generated to develop staff who are perceived as deficient when facing with little emotional intelligence work stress situations and initiatives should be promoted outside and inside of work that function as catalyst for stressful agents and generator of tools that that allows them to develop emotional Intelligence skills. It is concluded that encouraging the emotional intelligence of workers helps to develop a sense of belonging and well being in their work, increases the commitment and motivation to perform the work better and improves the way in which work stress is managed, therefore it's essential to implement clear policies from the human management area to guarantee mental health and well-being of the workers in this area.

KeyWords: emotional intelligence, work stress, mental health, skills.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Báez, F. M. (s. f.). Inteligencia emocional en situaciones de estrés laboral: División de Adquisiciones UNAN-Managua.
<https://camjol.info/index.php/torreon/article/download/12733/14755?inline=1>
- 2 Benevides, C. M. D. S. (2020). COVID-19 pandemic: labor and employment law measures around the world. En Editora Conhecimento Livre eBooks.
<https://doi.org/10.37423/2020.a32>
- 3 Capítulo III. (2015). Metodología de la investigación. Recuperado 21 de abril de 2023, de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0095367/cap03.pdf>
- 4 CRISSIEN BORRERO, & SILVERA HERNANDEZ. (2014). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y NIVELES DE ESTRÉS EN LOS DOCENTES DE LA CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA "CUC". Universidad de la Costa CUC. Recuperado 2 de noviembre de 2023, de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/4170/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20LOS%20DOCENTES%20DE%20LA%20CORPORACION%20UNIVERSIDAD%20DE%20LA%20COSTA%20CUC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 5 EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA. (2007, diciembre). Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia. Recuperado 21 de abril de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- 6 Fer. (s. f.). 4 Autores que hablan sobre inteligencia emocional – FLICH – Fundación Liderazgo Chile. <https://www.flich.org/autores-que-hablan-sobre-inteligencia-emocional/>
- 7 García Montero, & Molina Henríquez. (2018). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA FUNDACIÓN MENORES DEL FUTURO. Fundación Universitaria del Área Andina. Recuperado 21 de abril de 2023, de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4434/Proyecto%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 8 Gimenez Mas, & García Fernández. (2010). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SUS PRINCIPALES MODELOS: PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADOR. Espiral. cuadernos del profesorado. Recuperado 3 de noviembre de 2023, de <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>.
- 9 Goena, G., & Jaén. (2015, marzo). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL LIDERAZGO. UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES. Universidad Pontificia Comillas. Recuperado 21 de abril de 2021, de

- <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
- 10 La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. (2022, 28 septiembre).
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm#:~:text=El%20Informe%20Mundial%20de%20Salud,trabajar%20experimentaron%20un%20trastorno%20mental.
 - 11 Mandamiento Ortiz, & Ruiz Aponte. (2017). El método deductivo-inferencial y su eficacia en el aprendizaje de la matemática de los estudiantes del primer año de secundaria de la I.E. “José María Arguedas” San Roque – Surco – 2014. Universidad César Vallejo. Recuperado 21 de abril de 2023, de
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8381/Mandamiento_OAH-Ruiz_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20G%C3%B3mez%20\(2004\)%20el%20m%C3%A9todo,necesariamente%20se%20da%20la%20consecuencia](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8381/Mandamiento_OAH-Ruiz_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20G%C3%B3mez%20(2004)%20el%20m%C3%A9todo,necesariamente%20se%20da%20la%20consecuencia).
 - 12 Mental health at work: Policy brief. (s. f.). © World Health Organization and International Labour Organization, 2022.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_856976.pdf
 - 13 Mercado laboral según sexo Trimestre octubre - diciembre 2022. (2023). DANE información para todos.
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_genero/boletin_GEIH_sex0 oct22 dic22.pdf
 - 14 Naranjo Pereira. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. Revista Educación. Recuperado 21 de abril de 2023, de
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
 - 15 Niño Barrero, N. B. (2022, agosto). La salud mental en los entornos laborales, un reto (y una prioridad) organizacional que requiere liderazgo y compromiso. Consejo colombiano de seguridad. Recuperado 21 de abril de 2023, de [https://ccs.org.co/portfolio/la-salud-mental-en-los-entornos-laborales-un-reto-y-una-prioridad-organizacional-que-requiere-liderazgo-y-compromiso/#:~:text=Vale%20la%20pena%20se%C3%B1alar%20que,%E2%80%9D%20\(MinSalud%2C%202021\)](https://ccs.org.co/portfolio/la-salud-mental-en-los-entornos-laborales-un-reto-y-una-prioridad-organizacional-que-requiere-liderazgo-y-compromiso/#:~:text=Vale%20la%20pena%20se%C3%B1alar%20que,%E2%80%9D%20(MinSalud%2C%202021)).
 - 16 Petrone, P. (2019). Condiciones psicofísicas en el acoso moral en el trabajo. <https://doi.org/10.35537/10915/44654>
 - 17 Ruiz-Frutos, C., & Gómez-Salgado, J. (2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. Archivos de prevención de riesgos laborales, 24(1), 6-11.
<https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.01.01>

- 18 Torrades, S. (2007, 1 noviembre). Estrés y burn out. definición y prevención. Offarm. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia>