

**ANÁLISIS DEL MANEJO DE LAS EMOCIONES DE LOS COLABORADORES EN
LAS ORGANIZACIONES DE COLOMBIA.**



**UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA**

AUTOR.

ERIKA MARCELA ALFONSO BELTRÁN.

**Propuesta de ensayo como opción de grado para optar por el título de:
Administrador de empresas.**

ASESOR.

CARLOS ALFONSO LOPEZ URQUINA.

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE
ESPECIALIZACIÓN EN
BOGOTÁ, COLOMBIA.
25 de Octubre de 2021.**

Resumen.

El presente ensayo es un documento expositivo, donde se propone mostrar las emociones que pueden presentar los trabajadores de Colombia en sus áreas de trabajo y cómo estas se pueden manejar según autores.

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal. (Goleman, 1995, 3)

Sin embargo, existen diferentes situaciones que generan emociones tanto positivas como negativas, en este caso se expone el contexto laboral donde se manifiestan dichas emociones experimentadas por los trabajadores en Colombia y que se puede generar a causa de no tener un control adecuado de estas en los ambientes laborales.

Abstract

This essay is an expository document, where it is proposed to show the emotions that Colombian workers can present in their work areas and how these can be managed according to authors.

Emotional intelligence allows us to become aware of our emotions, understand the feelings of others, tolerate the pressures and frustrations that we endure at work, accentuate our ability to work as a team and adopt an empathic and social attitude, which will give us greater possibilities of Personal development. (Goleman, 1995, 3)

However, there are different situations that generate both positive and negative emotions, in this case the work context is exposed where these emotions experienced by workers in Colombia are manifested and that can be generated because of not having adequate control of these in the work environments.

Introducción.

Este escrito pretende exponer acerca de las emociones que presentan los trabajadores en las organizaciones en Colombia, teniendo en cuenta que los colaboradores son personas las cuales piensan y sienten de maneras diferentes, por ende se propone analizar el manejo de estas según algunos autores, quienes tienen amplio conocimiento sobre la inteligencia emocional, la cual es una herramienta útil para comprender y controlar nuestras emociones en las diversas situaciones a las que podemos estar expuestos, específicamente en un ambiente laboral.

¿Qué son las emociones?

Para esta exposición, nos preguntamos: ¿Qué son las emociones? ¿Cómo pueden estas emociones afectar el trabajo? ¿Cómo podemos controlarlas para evitar desbordar emocionalmente? Pues bien, las emociones son propias del ser humano, son sensaciones subjetivas que se experimentan por cierto tiempo en el cuerpo a causa de la liberación de neurotransmisores en el cerebro provocadas por situaciones que generen esta experimentación en el cuerpo lo cual puede generar estados de ánimo y reacciones en la persona que los evidencie.

Las emociones según Feldman (2006) “están representadas por múltiples componentes que se reflejan en respuestas fisiológicas, conductuales y subjetivas”, de esta manera las emociones se producen en nuestro cuerpo debido a las diferentes situaciones en las que podemos estar expuestos y lo que esta puede llegar a generar sobre nosotros mismos, ya sean situaciones de estrés, felicidad, tristeza, entre otros, generando así significados o sensaciones intrapersonales de manera positiva (agradable) o negativa, según sea el caso. Sin embargo Feldman (2006) menciona que “La emoción es generalmente de corta duración, es muy intensa

y está asociada a un estímulo específico”, por ende se pueden experimentar por un tiempo determinado y específico, según Beorlegui (2017) gracias a un encefalograma se pudo determinar un promedio de 500 milisegundos, equivalente a medio segundo, dejando una repercusión biológica aproximadamente entre siete y diez segundos después, dejando así como resultado un sentimiento a causa de la emoción, influyendo así en los estados de ánimo de las personas.

Daniel Golman menciona en su libro de inteligencia emocional, que unos sociobiólogos afirman que las emociones “son quienes nos permiten afrontar situaciones demasiado difíciles”, tarea que no puede ser resuelta únicamente con el intelecto o el coeficiente intelectual, ya que este mismo destaca que son completamente diferentes, de igual forma Franklin (2015) menciona que “El Coeficiente Intelectual es la mente racional, la cual se puede definir como la forma de comprensión de la que somos conscientes” haciendo la comparación con la inteligencia emocional donde esta “se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos; de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p. 1).

Tipo de emociones.

Existen diferentes tipos de emociones y por ende variaciones de estas según la situación o contexto que los determine, Enrique Franklin (2015) los clasifica de la siguiente manera:

- Ira: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, fastidio, irritabilidad, hostilidad, violencia y odio.
- Tristeza: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en algunos casos, depresión grave.

- Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror y, en caso extremo, fobia y pánico.
- Placer: felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y, en extremo, manía.
- Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, ágape (amor espiritual).
- Sorpresa: conmoción, asombro, descontento.
- Disgusto: desdén, despecho, menosprecio, aborrecimiento, remordimiento, aversión, repulsión.
- Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición

Qué es la inteligencia emocional.

Cuando hablamos de inteligencia podemos entender esta de diferentes maneras, existen las inteligencias múltiples, inteligencia intelectual, e inteligencia emocional; la primera de estas nos puede ayudar a definir nuestro modo de aprendizaje, la segunda de estas es la capacidad que tenemos para aprender nuevos temas y la resolución de problemas lógicos, y finalmente la inteligencia emocional la cual es la capacidad de manejar y controlar las emociones que experimentamos.

El término “Inteligencia emocional” se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos; de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones. La Inteligencia Emocional requiere no sólo tener

emociones sino que además aprendamos a reconocerlas y valorarlas en nosotros mismos y en los demás, y que respondamos apropiadamente a ellas, aplicando eficazmente la información y energía de las emociones en nuestra vida diaria y en nuestro trabajo. Significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo el trabajo en conjunto, sin roces, en busca de una meta común. (Franklin, 2015. p.2)

Autores que hablan sobre la inteligencia emocional.

Goleman (1995) plantea: “La inteligencia se define como la capacidad de resolver problemas y de crear conductas que tienen un valor cultural, por lo tanto la inteligencia emocional será la capacidad de resolver problemas de carácter emocional, que involucra el control de los impulsos que sentimos ante determinada situación” El éxito de una persona no depende del intelecto o de estudios académicos, si no de su inteligencia emocional, que según el autor es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean, y haciendo hincapié que no nacemos con inteligencia emocional sino que nosotros mismos la podemos crear, alimentar y fortalecer a través de nuestros conocimientos. También la podemos apreciar en nuestra capacidad de hacer las cosas, nuestras habilidades, desempeñarnos bien en las situaciones de la vida cotidiana, trabajo, relaciones de pareja, familia, estudio y demás. (Cano,S., Zea, M. 2012. p. 61)

Gardner afirmó también “que la inteligencia de una persona varía de acuerdo con cómo es inteligente y no cuán inteligente es”. (1983, p. 335). Con esto podemos decir que la inteligencia emocional no es algo nuevo y el cociente de inteligencia o coeficiente Intelectual

(CI)4 no es la única medida de la inteligencia humana. La inteligencia emocional se aplica a todos los seres humanos y en todas las etapas, en todas las profesiones y condiciones sociales. (Cano,S., Zea, M. 2012. p. 61)

López y Arango (2002) afirman que: La inteligencia emocional es la capacidad de dominar las emociones y configurar rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión y el altruismo. Consiste en saber reconocer lo que se siente, controlar las respuestas emocionales, aprender a automotivarse y a entusiasmarse con lo que se quiere. Definir y conseguir metas, afrontar la vida con confianza y optimismo, comprender los sentimientos de los demás y relacionarse armoniosamente con ellos. (p. 198). (Cano,S., Zea, M. 2012. p. 62)

Emociones o sentimientos en el trabajo.

Existen diferentes tipos de trabajo, tales como trabajos de oficina o lugares específicos para llevarlos a cabo y de igual forma trabajos en casa, todos tienen diferentes tipos jornadas de trabajo según la labor ejercida (cuantificadas por horas o prestación de servicios), sin embargo pueden generar diversas emociones en los trabajadores quienes son los que lo experimentan y tienen un punto de vista subjetivo frente a dicha situación .

De acuerdo a Lazarus y Folkman(9,10) estudiosos del estrés y las emociones, cuando una situación es vista como estresante su interpretación se puede dar en dos sentidos cuyo efecto sobre la salud y el bienestar es notablemente distinto... Esta percepción podría estar asociada a la pérdida de la salud, como por ejemplo, en el caso de una enfermedad, o de estima o de posición social, como en el caso de una persona que pierde su empleo. Aquí la persona experimenta rabia, ansiedad, incluso depresión y en muchos casos puede tener manifestaciones

físicas que pueden culminar en alguna enfermedad...Por ejemplo, un trabajo nuevo puede generar tensión pero si esta situación es percibida por el individuo como un nuevo reto, su expresión emocional y los recursos de afrontamiento que utiliza para manejarla generarán cambios y efectos muy diferentes a si esta misma situación es percibida como de daño o pérdida; pareciera que las diferencias individuales juegan un rol fundamental en este proceso(11-16). (Feldman,L., Blanco, G., 2006)

En los diferentes contextos laborales donde puede presentarse el trabajo emocional, la evidencia ha indicado que el trabajador expuesto a requerimientos de expresión emocional específicos, puede terminar mental y emocionalmente exhausto, disminuir su compromiso laboral, implicar efectos negativos sobre el desempeño y productividad de la empresa, y desarrollar patologías psicológicas o físicas asociadas al estrés laboral (Burch et al., 2013; Jiun-Lan, 2012; Magnus, 2011; Rathi, 2014).

El trabajo y las emociones tienen una profunda relación con el bienestar físico y mental del trabajador, ya sea por un aspecto positivo o negativo, cuando nos referimos a lo positivo evidenciamos que cuando el individuo se enfrenta a situaciones nuevas, experiencias nuevas y retos prometedores, experimenta emociones tales como el nerviosismo que trae consigo el enfrentar nuevos compromisos en su vida laboral, la felicidad, la euforia, el éxtasis, son emociones que acompañan ese amplio sentimiento que genera la relación entre el trabajo y el individuo en su empresa con la comodidad y el confort que siente el trabajador día a día a medida que sobrelleva sus labores.

Por otro lado, lo negativo es un aspecto que también se debe recalcar debido a las repercusiones que puede generar a mediano o largo plazo con relación a la salud del individuo,

en este caso, cuando el individuo se enfrenta a situaciones de alta tensión, carga laboral excesiva, factores estresantes, falta de recursos, falta de comunicación y un sin fin de motivos; pueden desencadenar la acumulación de emociones negativas que vamos a reprimir en nuestro interior y con el paso del tiempo nos generan estrés, angustia, ira, descontrol, disgusto, aburrimiento e incluso tristeza. La repercusión a largo plazo con la acumulación de las emociones debido a las cargas laborales tiene que ver con la aparición de enfermedades que comúnmente se generan por el estrés y la ansiedad laboral como los cambios en la conducta, en el humor, en el estilo de vida, la depresión, y otras como la hipertensión arterial, la diabetes mellitus, enfermedades osteomusculares, entre otras. Cuando el trabajador expresa en gran medida estas emociones en su trabajo, expresa consigo las molestias que la tensión laboral genera en su salud mental y su inconformidad con la situación.

Hoy en día con la llegada de la pandemia por el Covid-19, el trabajo tuvo que parar por un tiempo y a su vez, los trabajadores tuvieron que cesar sus actividades hasta nueva orden, lo que vino después fueron las nuevas modalidades de trabajo que se implementaron a nivel mundial, con la modalidad de teletrabajo, videoconferencias, modalidad virtual y nuevas plataformas digitales, esto quiere decir que estábamos atravesando por un nuevo comienzo en el ámbito laboral, lo que determinaría los nuevos hábitos de los trabajadores y era empezar a trabajar desde casa. La expresión para muchos era de felicidad, de tranquilidad, porque era casi que un receso indefinido, y tenían los recursos para enfrentarse a las nuevas modalidades; sin embargo para algunos era una incertidumbre y angustia lo nuevo que llegaba, porque no contaban con las mejores condiciones para participar de las actividades laborales en un 100%. Según Alzate (2020) “aquí no solo es importante lo que ocurre al interior de las organizaciones; como el entorno de trabajo, las condiciones del puesto, las relaciones interpersonales o el contenido de las mismas tareas. Es importantísimo entender que este concepto se extiende fuera

de la organización, como por ejemplo con la doble presencialidad entre el hogar y la oficina marcada por la pandemia y los aspectos propios del trabajador como su personalidad y actitud”

No obstante, estos nuevos hábitos en el trabajo aunque para muchos no sean lo mejor, se sigue trabajando en la implementación de estrategias que permitan contribuir al equilibrio entre lo personal y laboral para lograr el bienestar y la productividad de los empleados (Rosillo, 2020).

Datos en Colombia.

En este caso, Colombia tiene 22 millones de trabajadores, donde entre el 20% y 33% de trabajadores reportan estrés laboral donde el 55,07% son mujeres y el 37,54 son hombres quienes reportan dicho estrés laboral. (DANE, 2020)

Según datos del DANE, para las cifras del año 2020 algunos trabajadores refieren “sentirse solos, estresados, preocupados, deprimidos” lo cual se puede evidenciar que a menor número de horas de trabajo remunerado, la población ocupada exhibe mayores prevalencias de esta dificultad, donde en su mayoría son mujeres (28,0%) donde en su mayoría quienes presentan dichos problemas son quienes trabajan hasta 20 horas semanales.

Población ocupada que “Se siente sola, estresada, preocupada, deprimida”

Según sexo y rango de horas semanales de trabajo en ocupación

Total nacional - Cifras de población en miles

Agosto 2020

		Número de personas que respondieron tener esta dificultad	Total personas ocupadas	% de personas que respondieron tener esta dificultad
TOTAL	TOTAL	4.692	19.697	23,8%
	Hasta 20 horas	1.101	3.672	30,0%
	Entre 21 y 40 horas	1.631	6.280	26,0%
	Más de 40 horas	1.960	9.745	20,1%
Hombre	TOTAL	2.576	12.148	21,2%
	Hasta 20 horas	445	1.624	27,4%
	Entre 21 y 40 horas	905	3.851	23,5%
	Más de 40 horas	1.227	6.674	18,4%
Mujer	TOTAL	2.115	7.549	28,0%
	Hasta 20 horas	656	2.049	32,0%
	Entre 21 y 40 horas	726	2.430	29,9%
	Más de 40 horas	733	3.071	23,9%

A menor número de horas de trabajo remunerado, la población ocupada exhibe mayores prevalencias de esta dificultad.

28,0% de las mujeres y 21,2% de los hombres respondieron haber sentido esta dificultad.

Fuente: DANE, GEIH

Nota: el dominio total nacional no incluye la población de los departamentos de Amazonas, Arauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Putumayo, Vaupés, Vichada y San Andrés.

Asimismo existe un trastorno psicológico que afecta a los trabajadores derivado del estrés, la ansiedad y la depresión, los cuales en este caso son emociones generadas por la concentración del trabajo, dicho trastorno psicológico es el síndrome de Burnout (tipificado en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como una clase de trastorno psicológico que afecta a los trabajadores de mediana edad entre los 20 y 35 años (Toro, J. 2020)), este puede presentar síntomas como el bajo rendimiento, escasa comunicación y participación, cambios de humor, conductas pasivo agresivas y comentarios negativos del contexto.

Según el informe, 19,25% de los reportes corresponden a síntomas de ansiedad causados por algún motivo laboral, 12,94% a reacciones de estrés por altas concentraciones de trabajo, 10,92% a causa de la depresión y 3,25% en relación con conductas suicidas derivadas de factores personales que incluyen sentimientos negativos frente a su actividad laboral. (Toro, J. 2020)

Sin embargo, no todos los aspectos son negativos, una de las compañías que sirven como referente al hablar de sitios ideales para trabajar es Google, reconocida en el mundo por sus instalaciones, servicios y beneficios para sus empleados (transporte gratuito, licencias remuneradas, la posibilidad de llevar sus mascotas a la oficina, entre muchas otras) y, en general, por sus políticas abiertas y muy flexibles de recursos humanos.

En Colombia contamos con unas empresas que tienen muy en cuenta la salud mental de sus trabajadores y de esta manera trabajan las emociones de cada uno generando entornos laborales agradables y de igual forma con una muy buena producción. Uno de estos casos es Mattelsa, una tienda de ropa con diversas sedes en el país, la cual no se concibe a sí misma como una empresa, sino como una comunidad. Ellos entienden que el trabajo no consiste en un ciclo repleto de monotonía y mucho menos de aburrimiento, sino que los pilares básicos de su filosofía se conjugan para poder lograr del trabajo una experiencia de bienestar, que es lo más importante para ellos. Estas estructuras de trabajo permiten a los empleados disminuir las horas de trabajo pero aumentar la calidad de producción considerablemente. De esta manera tienen en cuenta la alimentación saludable, el ejercicio, el ocio, la socialización y el conocimiento, donde cuentan con profesionales idóneos que también contribuyen con el bienestar de sus demás trabajadores, generando así nuevas experiencias y un punto de vista positivo frente al trabajo para sus colaboradores. (Rodriguez, 2019)

Otro caso para evidenciar en nuestro país, es la empresa Axity, la cual pertenece al mundo de la tecnología informática y telecomunicaciones y tiene alrededor de 1.200 empleados en sus instalaciones de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. Mencionan que permiten generar ambientes agradables permitiéndoles a sus trabajadores trabajar en modo *home-office* (teletrabajo), proporcionan espacios de entretenimiento, zonas de esparcimiento, y actividades para incentivar la creatividad y la innovación de los empleados. En esta empresa se resalta el valor que le da al empleado por sus conocimientos y su experiencia más que por sus títulos

académicos, además, no solamente se valora por lo que sabe, sino por lo que está dispuesta a aprender, de esta manera también estimulan el aprendizaje de sus trabajadores y a su vez entrenan a su personal frente a las nuevas tendencias en el mercado. (Dueñas, 2020)

Finalmente podemos encontrar la empresa FIT Ideas, la cual lidera el “Ranking de empresas Heroínas de Latinoamérica”, según el Blog de Tecnología y Marketing en Colombia TecnoMarketingNews (2021) dicha empresa lleva 10 años en el mercado desarrollando soluciones tecnológicas a la medida y experiencias digitales memorables, pero es líder del anterior título mencionado gracias al cuidado del bienestar y la felicidad de sus colaboradores “Este es un reconocimiento al esfuerzo que hemos hecho durante el último año para mantener felices y motivados a nuestros colaboradores. Los desafíos financieros de la pandemia nos llevaron, incluso, a cerrar nuestra oficina física en Bogotá e implementar al cien por ciento el home office, pero siempre teniendo claro que nuestro equipo de colaboradores es el centro del éxito de la empresa”, afirma Óscar López, fundador y director de nuevos negocios de FIT Ideas.

Conclusión.

De esta manera podemos concluir, que la inteligencia emocional tiene una amplia relación en el modo en el que las personas pueden manejar sus emociones, en este caso como los trabajadores pueden llevar sus emociones laborales adecuadamente para afrontar las situaciones a los que pueden estar expuestos en su trabajo. Asimismo, la inteligencia emocional permite el control de nuestras emociones cuando nos enfrentamos a situaciones estresantes generadas en el contexto laboral y con ello pensar en lo beneficioso o preocupante que pueda ser el manejo de la situación con el control de nuestra emociones.

La expresión de las emociones en el trabajo tiene influencia en gran medida al bienestar físico y mental de las personas, y esto es debido ya sea a los grandes retos en nuestro trabajo o las grandes cargas que nos pueda generar éste, es decir, el trabajo nos puede impactar de forma

positiva o negativa de tal forma que nuestras emociones salen a flote como un conjunto de sensaciones que expresa nuestro organismo como interpretación de lo que sentimos, como alegría, ira, euforia, nerviosismo, miedo, ansiedad, etc.

Por ende, cuando los trabajadores no saben cómo manejar dichas emociones causadas por el trabajo, son los empleadores los encargados de dar las capacitaciones implicando la parte emocional de las personas, dado que este también es un factor importante en la salud mental y física de la persona, y si es necesario facilitar las ayudas a los empleados para buscar profesionales quienes puedan aconsejarlos y guiarlos por un buen manejo de estos generando así entornos saludables para sus trabajadores, no solo teniendo en cuenta la mano de obra que estos pueden brindar, si no teniendo en cuenta la parte emocional que su contexto laboral le puede afectar ya sea positiva o negativamente.

Referencias.

- Berra Ruiz, Enrique; Muñoz Maldonado, Sandra Ivonne; Vega Valero, Cynthia Zaira; Silva Rodríguez, Arturo; Gómez Escobar, Gisela. 2014. Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman Revista Intercontinental de Psicología y Educación, vol. 16, núm. 1, pp. 37-57 Universidad Intercontinental Distrito Federal, México <https://www.redalyc.org/pdf/802/80230114003.pdf>
- Beorlegui, S. 2017. ¿Cuánto dura una emoción? <https://santiagobeorlegui.com/blog/2017/07/16/cuanto-dura-una-emocion/>
- Burch, G. F., Batchelor, J. H., & Humphrey, R. H. (2013). Emotional Labor for Entrepreneurs: A Natural and Necessary Extension. Entrepreneurship Research Journal, 3(3), 331-366. doi: 10.1515/erj-2012-0022
- Cano Murcia, Sandra Rocío; Zea Jiménez, Marcela 2012. Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. Revista Logos, Ciencia & Tecnología, vol. 4, núm. 1, pp. 58-67. Policía Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751763003.pdf>
- DANE. 2020. Salud mental en Colombia: una aproximación desde las estadísticas oficiales en el contexto de pandemia. Tomado de: <https://www.dane.gov.co/files/webinar/presentacion-webinar-salud-mental-en-colombia-21-10-2020.pdf>
- Dueñas M., J. E. (2020, 18 mayo). *¿Empleados felices? ¿Colombia también tiene casos para mostrar!* Impacto TIC. <https://impactotic.co/empleados-felices-en-colombia/>
- Editor TMN. (2021, 2 junio). *En FIT Ideas prima la felicidad de sus colaboradores* ». TecnoMarketingNews. <https://tecnomarketingnews.com/en-fit-ideas-prim-la-felicidad-de-sus-colaboradores/>

- Franklin, Enrique. (2015). Inteligencia emocional. 10.13140/RG.2.1.3076.7446.
https://www.researchgate.net/publication/284550201_Inteligencia_emocional
- Feldman, L., & Blanco, G. (2006, 12). LAS EMOCIONES EN EL AMBIENTE LABORAL: UN NUEVO RETO PARA LAS ORGANIZACIONES. *Scielo*, 29(2).
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002
- Goleman, D. La inteligencia emocional. Por qué es mas importante que el coeficiente intelectual <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Greco, Carolina. 2010. LAS EMOCIONES POSITIVAS: SU IMPORTANCIA EN EL MARCO DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN LA INFANCIA. *Liberabit. Revista de Psicología*, vol. 16, núm. 1, pp. 81-93. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú <https://www.redalyc.org/pdf/686/68615511009.pdf>
- Mariano Chóliz (2005): Psicología de la emoción: el proceso emocional <https://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Otero, Maria Rita. 2006. Emociones, Sentimientos y Razonamientos en Didáctica de las Ciencias *Revista Electrónica de Investigación en Educación en Ciencias*, vol. 1, núm. 1, pp. 24-53 Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina <https://www.redalyc.org/pdf/2733/273320433004.pdf>
- Piqueras Rodríguez, José Antonio; Ramos Linares, Victoriano; Martínez González, Agustín Ernesto; Oblitas Guadalupe, Luis Armando. 2009. EMOCIONES NEGATIVAS Y SU IMPACTO EN LA SALUD MENTAL Y FÍSICA *Suma Psicológica*, vol. 16, núm. 2, pp. 85-112. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Bogotá, Colombia <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>
- Rodríguez, M. (2019, junio). *Mattelsa: el paraíso de los hipsters*. Las2orillas.
<https://www.las2orillas.co/mattelsa-el-paraíso-de-los-hipsters/>

Torres G., Idier A., Ballesteros M., Manuel. 2015. Emociones en el trabajo: antecedentes, efectos e intervención. Psicol. ARL Sura. <https://www.arlsura.com/boletin/sectorial/2016/marzo/financiero/docs/emocionesenelt rabajo.pdf>

Toro, J. 2020. Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. Revista La República. Tomado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>