

## ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA REGULACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES.

Ender Mendoza<sup>8</sup>

### RESUMEN

Este estudio destaca la importancia de la Inteligencia Emocional (IE) en la gestión del estrés laboral. Los Acontecimientos Vitales Estresantes (AVE) pueden afectar el bienestar y rendimiento de los empleados, y la IE puede mitigar estos efectos. Se propone la implementación de espacios de escucha activa, dirigidos por un psicólogo organizacional, para promover la IE. Además, se enfatiza la importancia de la salud mental a nivel organizacional. La promoción de la IE puede ser una fuente de innovación y crecimiento personal. Finalmente, se discuten innovaciones en la psicología organizacional, como el coaching y la medición de la satisfacción laboral, que pueden fomentar la IE en el lugar de trabajo. En síntesis, la IE puede ser una estrategia efectiva para la gestión del estrés laboral, beneficiando tanto a los empleados como a la organización.

**Palabras claves:** Acontecimientos Vitales Estresantes, Estrategias de la IE, Innovación, Psicología Organizacional, Salud Mental.

### ABSTRACT

This study highlights the importance of Emotional Intelligence (EI) in managing work-related stress. Stressful Life Events (SLE) can affect the well-being and performance of employees, and EI can mitigate these effects. The implementation of active listening spaces, led by an organizational psychologist, is proposed to promote EI. In addition, the importance of mental health at the organizational level is emphasized. The promotion of EI can be a source of innovation and personal growth. Finally, innovations in organizational psychology, such as coaching and job satisfaction measurement, which can foster EI in the workplace, are discussed. In synthesis, EI can be an effective strategy for managing work stress, benefiting both employees and the organization.

**Keywords:** EI Strategies, Innovation, Mental Health, Organizational Psychology, Stressful Life Events.

<sup>8</sup>Licenciado en Psicología, Universidad Bicentenario de Aragua – Venezuela  
[Endermendoza14@gmail.com](mailto:Endermendoza14@gmail.com)

## Introducción

En el acelerado y a menudo exigente entorno laboral actual, el estrés se ha convertido en una realidad cotidiana para muchos trabajadores. Los acontecimientos vitales estresantes (AVE), como trabajo-familia, salud, emocional, presiones de los proyectos, las fechas límite y las expectativas de las reuniones, pueden generar altos niveles de tensión que afectan el control emocional y el rendimiento laboral.

Aquí es donde la inteligencia emocional (IE), un concepto popularizado por el psicólogo Daniel Goleman, juega un papel crucial. Como señala Alicia López (2023), "La IE es una de las habilidades más importantes a tener. Se ha demostrado que predice el éxito en muchas áreas, como las relaciones, el desempeño laboral y los ascensos, e incluso los logros académicos" La IE se refiere a la capacidad de reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones y las emociones de los demás. Según Goleman, la IE se basa en cinco componentes clave: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Estos componentes pueden desempeñar un papel fundamental en la forma en que los empleados manejan el estrés en el lugar de trabajo.

Pero, ¿por qué se considera la IE como una estrategia para el manejo del estrés? Juan Armando Corbin (2023), comenta: "Durante las últimas tres décadas, muchos estudios han demostrado que ser emocionalmente inteligentes significa gozar de una mayor salud mental y un mejor rendimiento, y por eso se aplica tanto en el ámbito clínico y terapéutico como en el laboral, educativo o deportivo". La IE es una habilidad que nos permite gestionar adecuadamente nuestras emociones y las de los demás, así como utilizarlas para guiar nuestro comportamiento hacia objetivos positivos. Esta habilidad es esencial para reducir el impacto del estrés en nuestro organismo, especialmente en el sistema límbico, que es el encargado de regular las emociones.

Como señala Rojas Marian (2016), "cuando el cortisol, una hormona que se libera en respuesta al estrés, se dispara, tardamos horas en recuperar nuestros niveles basales. Esto significa que después de una situación estresante, nuestro cuerpo permanece en estado de alerta y no puede volver a la calma fácilmente". Esto puede afectar nuestro descanso, nuestra concentración, nuestra motivación y nuestro rendimiento laboral.

Para evitar que los altos niveles de estrés afecten al sistema límbico y al cerebro en general, es necesario aplicar estrategias de IE que nos permitan regular nuestras emociones y adaptarnos a las situaciones estresantes. De esta manera, la IE permite gestionar mejor el estrés y sus consecuencias en nuestro bienestar y rendimiento. Al reducir el estrés en nuestro organismo, protegemos nuestro sistema límbico y nuestro cerebro en general, favoreciendo así nuestra salud mental.

Es por eso que el objetivo general de esta investigación es: “Explorar y analizar cómo las estrategias basadas en la inteligencia emocional pueden ser utilizadas para regular el estrés laboral en las organizaciones, y cómo estas estrategias pueden mejorar el bienestar y el rendimiento de los empleados”.

Identificando factores estresantes en el trabajo, como la falta de apoyo personal y profesional, un trabajo poco atractivo o sin oportunidades de promoción y desarrollo, y una excesiva carga de trabajo y largas jornadas, pueden afectar la IE de los empleados y su capacidad para desenvolverse adecuadamente.

- También el papel de la IE en la gestión del estrés laboral, cómo la autoconciencia y la autorregulación, dos de los cinco elementos clave de la misma según Goleman, pueden ayudar a los empleados a reconocer y manejar sus emociones en respuesta al estrés laboral.
- La IE y liderazgo, se explorará cómo los líderes pueden utilizar la IE para crear un mejor clima laboral. Por ejemplo, cómo la empatía, otro elemento clave, puede ayudar a los líderes a entender y responder a las emociones de sus empleados, lo que puede mejorar las relaciones interpersonales y reducir el estrés en el lugar de trabajo.

De esta forma no solo existirá una solución únicamente para los empleados sino para los líderes y todos en general en pro de un clima laboral saludable.

## **Revisión de la literatura**

Este estudio cualitativo se enmarca en la línea de investigación de Psicología y Organización, con un enfoque específico en la gestión de los procesos organizacionales.

Al sumergirse en el intrigante campo de la psicología organizacional se pueden descubrir

<https://revistasuba.com/index.php/PSIQUISUBA>  
psiquis@uba.edu.ve

una variedad de temas que, al explorarse en profundidad, pueden conducir a descubrimientos científicos significativos que aporten nuevos conocimientos al área laboral. Este artículo científico no es una excepción. Al basarse en una variedad de fuentes académicas, incluyendo trabajos de grado, tesis, artículos, revistas y libros, proporciona una perspectiva más amplia y precisa del tema en cuestión. En este caso, el objetivo es analizar aquellas estrategias de Inteligencia emocional para la regulación del estrés laboral en las organizaciones.

Como bien señala Acosta Carrillo (2021), “Los trabajadores son seres humanos que tienen necesidades físicas, mentales, con emociones, sentimientos, y que su vida y actividades continúan después del trabajo, por lo que es importante, un buen ambiente laboral influenciado por jefes, compañeros de trabajo, y todo aquello con lo que se conviva y socialice en una empresa”. Sin embargo, un ambiente laboral negativo, marcado por mal humor, mala organización y mal trato, puede llevar a los trabajadores a cambiar su actitud, volviéndose negativos y desmotivados. Esta actitud puede generar una cadena de problemas en la empresa, impidiendo la obtención de los resultados esperados y empeorando la situación.

“Se considera que los daños causados por la presencia continua de riesgos psicosociales están estrechamente asociados al estrés laboral”. Leka et al., (2019). “Diversos autores indican que el conflicto trabajo-familia se relaciona directamente con distintas consecuencias negativas, tales como: estrés laboral” Armstrong, Atkin-Plunk, y Wells, (2015).

“Ante diversos eventos vitales estresantes, entendidos como situaciones incontrolables, que surgen de manera impredecible, debido a cambios ambientales o sociales que se presentan de manera observable o discreta y que representan un alto grado de relevancia en la vida de las personas, alterando el equilibrio interno de cada individuo. Estos eventos pueden ser normativos, los cuales implican la transición de una etapa a otra”. (García y Acuña, 2016; Rey, 2015).

Rojas Marian (2021:19) “menciona que la intoxicación de cortisol, (estrés) produce cambios cognitivos que pueden ir desde fallos de atención, hasta problemas de

concentración o de memoria”. Cada una de estas citas nos exponen en parte el origen de un desfavorable clima laboral, el cual se debe principalmente a AVE por conflictos no resueltos, los cuales pueden estar distribuidos desde el área: familiar, emocional, académico, de salud etc. Cada uno de estos acontecimientos negativos se reflejan en el campo laboral desfavoreciendo al mismo debido a una mala gestión emocional.

“La reciente revisión realizada por Chi-sum Wong (2016), por ejemplo, permite concluir que los empleados con elevada Inteligencia Emocional presentan actitudes más favorables hacia sus organizaciones desde el momento que se encuentran altamente motivados, confiados y predispuestos de una manera positiva hacia su trabajo”. Esto demuestra la importancia de la IE en la regulación del estrés laboral y cómo puede ser utilizada para mejorar el bienestar y el rendimiento de los empleados en las organizaciones.

## **Metodología**

Cada acontecimiento estresante afecta a la salud en general del ser humano, lo cual a su vez repercute en el ámbito laboral. “Ciertamente, el no anticipar las consecuencias dañinas de experimentar ciertos acontecimientos estresantes podría tener consecuencias serias tanto para la salud como para la calidad de vida futura de una persona” García-Camargo, Flora J.; Acuña, Laura (2016). Pues en el ámbito psicológico como señala Rojas Marian (2021). “Si el nivel de estrés se mantiene, acaba asomando incluso la depresión, pues en muchos casos se da por estados de alerta permanentes; el hecho de vivir sometidos a situaciones de gran tensión durante mucho tiempo puede desembocar en un estado depresivo; la intoxicación de cortisol, conlleva también a cambios cognitivos”.

En efecto, muchos líderes encargados de motivar en pro a la resolución de conflictos pueden pasar por alto situaciones desfavorables que sus empleados están enfrentando. Esto se debe a que carecen de estrategias de Inteligencia Emocional (IE), como la empatía, una cualidad innata en el ser humano. “La empatía está relacionada con las llamadas neuronas espejo, células que se activan cuando observamos una conducta y sentimos el impulso de imitarla. Aunque es innata, es cierto que hay personas

que la tienen mucho más activa que otras” CEPYME NEWS, s.f. (2020). Sin embargo, muchas veces esta empatía se va dejando de lado ya que, al igual que los empleados carecen de estrategias de IE para la regulación del estrés, los líderes tampoco disponen ni hacen uso de ellas. Al estar sumergidos en sus propios acontecimientos personales, no prestan atención a los problemas de otros, ya que sería una carga más a la suya. Esto puede llevar al caos y la ruina de la organización debido a la pobre IE.

“Parecería entonces conveniente diseñar intervenciones para entrenar a las personas a ser realistas respecto al grado de estrés que cada acontecimiento estresante realmente producirá y así evitar que el impacto de dichos acontecimientos sea mayor del que la persona imagina”. García-Camargo, Flora J.; Acuña, Laura (2016).

Para ello el Psicólogo Daniel Goleman, en su teoría de la inteligencia emocional, describió una serie de competencias emocionales asociadas al éxito. Sabater Valeria. (2023) Según Goleman, la inteligencia emocional se basa en cinco competencias emocional:

- **Autoconciencia:** La autoconciencia puede ayudar a los individuos a reconocer los eventos estresantes y cómo estos afectan su bienestar emocional y físico. Al entender sus propias emociones, pueden anticipar el impacto de los mismos y tomar medidas para mitigarlos.
- **Autorregulación:** Es crucial para manejar el estrés. Al influir en sus propios sentimientos, los individuos pueden evitar que los eventos estresantes tengan un impacto mayor del previsto. Esto puede prevenir daños somáticos serios causados por el estrés.
- **Motivación:** Puede ser un factor protector contra el estrés. Al tener metas claras y la determinación para alcanzarlas, los individuos pueden mantenerse enfocados y resilientes frente a él.
- **Empatía:** Juega un papel importante en la regulación del estrés en las organizaciones. Los líderes empáticos pueden reconocer y entender el estrés que experimentan sus empleados, lo que puede llevar a intervenciones más efectivas para manejarlo.

- **Habilidades sociales:** Facilitan la creación de un ambiente de trabajo de apoyo, donde los empleados se sientan comprendidos y valorados. Esto puede reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral.

Estas competencias emocionales pueden ser entrenadas y desarrolladas para manejar mejor el estrés en el ámbito laboral. Los psicólogos organizacionales pueden diseñar intervenciones basadas en estas competencias para ayudar a los individuos a manejar y afrontar el estrés de manera más efectiva.

La disciplina, pasión, capacitación y empatía con los trabajadores son el motor que impulsa al éxito de los negocios (Torres, 2016). Como explica Daniel Goleman en su trabajo: Qué define a un líder, una persona puede tener un cociente intelectual elevado y una formación técnica impecable, pero ser incapaz de dirigir un equipo hacia el éxito. Sólo pueden ser líderes efectivos quienes tienen inteligencia emocional; es decir, la capacidad para captar las emociones del grupo y conducirlos hacia un resultado positivo”. Acosta Carrillo (2021)

Es el control y el dominio de las emociones lo que impulsa a una persona al éxito Chi-sum Wong (2016).

**Cuadro 1**  
**Resultados**

AUTOR Y AÑO	TÍTULO	CONCLUSIONES	HALLAZGOS
ACOSTA CARRILLO (2021)	<u>La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas</u>	La empatía en la empresa es un acto que debe darse por naturalidad, no es un recurso que cueste o que necesite de algún factor externo para ser empleada, por lo que emplearla no es una tarea complicada que involucra gastos o atrasos en los procesos de la empresa.	Se encontró que la empatía es beneficiosa en varios aspectos, y, por lo tanto, es necesaria en la empresa, el liderazgo y el trabajo en equipo
LEKA ET AL., (2019).	<u>¿Es posible la prevención de riesgos psicosociales? Reconstruyendo presunciones comunes</u>	Quizás el obstáculo más difícil de superar en lo que respecta a la gestión de riesgos psicosociales sea el miedo y la resistencia asociada a tomar las medidas necesarias. Esto se debe a la forma en que se perciben y comprenden los riesgos psicosociales y su gestión.	La respuesta dependerá del contexto en el que nos encontramos y de la actitud ante las presiones, necesidades y valores asociados.
ARMSTRONG, ATKIN-PLUNK, & WELLS, (2015).	<u>La relación entre el conflicto trabajo-familia, el estrés laboral de los</u>	El estudio se centró en analizar la relación entre el conflicto trabajo-familia y el	Los hallazgos con base en la hipótesis 2 coinciden con investigaciones previas (e.

	<u>funcionarios penitenciarios y la satisfacción laboral.</u>	estrés, comparando los resultados obtenidos en dos organizaciones colombianas con los hallados en otros países. Los resultados sugieren que las relaciones estadísticamente significativas encontradas en estudios realizados en otros países pueden estar moderadas por las condiciones particulares de Colombia.	g., Frone et al., 1991; Greenhaus et al., 1997; Kopelman et al., 1983; Kossek, 1990). Esta hipótesis pone de manifiesto que el conflicto trabajo-familia está relacionado positivamente con el estrés.
GARCÍA-CAMARGO, FLORA J.; ACUÑA, LAURA (2016)	<u>Relación entre experimentar eventos vitales estresantes y su severidad</u>	El no anticipar las consecuencias dañinas de experimentar ciertos acontecimientos estresantes podría tener consecuencias serias tanto para la salud como para la calidad de vida futura de una persona.	Los resultados del presente estudio mostraron que cuando una persona experimenta un evento vital estresante el impacto nocivo de éste será mayor del previsto.
ROJAS M. (2021)	<u>Encuentra tu persona vitamina.</u>	Las personas empáticas tienen más posibilidades de recuperarse de lesiones cerebrales severas.	La mente y el cuerpo no distinguen una amenaza real de una imaginaria", ante algo físico que sucede en la vida o ante una suposición que solo existe en la mente, el organismo reacciona de forma muy similar.
CHI-SUM WONG (2015)	<u>Inteligencia emocional en el trabajo: el recorrido de 18 años de un investigador</u>	Las facetas acompañantes de regulación de las emociones, impulsividad, manejo del estrés, manejo de las emociones de los demás, asertividad y conciencia social pueden tener un efecto profundo cuando se trata de una interacción cargada de emociones	La evaluación de las emociones propias [SEA] es la capacidad de una persona para comprender sus sentimientos y expresar sus emociones como se espera.
SABATER VALERIA (2023)	<u>¿Qué es la Inteligencia Emocional?</u>	Tanto en el libro de Daniel Goleman sobre la Inteligencia emocional como en el la Inteligencia social nos explica que parte de esta habilidad se halla en nuestra propia epigenética. Es decir, se puede activar y desactivar, dependiendo del entorno emocional y social en el que crezcamos.	La inteligencia emocional se puede aprender y desarrollar en pro del éxito personal para ser capaces de ajustar comportamientos y emociones, conectando mejor con los demás, viviendo en equilibrio y armonía sintiéndonos competentes, libres, felices y realizados personalmente.

Fuente: Ender Mendoza (2024).

## Discusión

En el presente estudio, se logró identificar que los Acontecimientos Vitales Estresantes (AVE) son perjudiciales para la organización. Si no se analizan, se toma

conciencia de ellos y se resuelven, pueden afectar el funcionamiento de la misma. Los líderes de las organizaciones, que viven bajo un estrés aún mayor por la responsabilidad de dirigir a sus empleados y su empresa, pueden volverse antipáticos a la hora de resolver conflictos laborales. No es que no resuelvan los conflictos, sino que no utilizan métodos y herramientas más efectivas para hacerlo.

Cada mente humana es única y diferente, y se desarrolla y madura de acuerdo a la madurez emocional y la Inteligencia Emocional (IE) que se cultive. Por lo tanto, si no se promueve la IE dentro de las organizaciones, estas podrían llegar a la ruina, ya que el individualismo se convertiría en el protagonista en lugar del compañerismo. Es esencial fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo para el bienestar de todos los miembros de la organización.

## **Conclusión**

Este estudio ha resaltado la importancia de la Inteligencia Emocional (IE) en la gestión del estrés laboral. Los Acontecimientos Vitales Estresantes (AVE) pueden tener un impacto significativo en el bienestar y rendimiento de los empleados, y la IE puede ser una herramienta valiosa para mitigar estos efectos. Las estrategias basadas en la IE para la regulación del estrés laboral incluyen:

- Implementación de espacios de escucha activa: Dirigidos por un psicólogo organizacional, estos espacios permitirían a los empleados y líderes expresar y gestionar sus emociones de manera saludable, fomentando una madurez emocional adecuada.
- Promoción de la IE: La IE, basada en los cinco componentes clave identificados por Daniel Goleman - autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales - puede ser una herramienta poderosa para manejar el estrés y promover un ambiente de trabajo saludable.
- Enfoque en la salud mental a nivel organizacional: Al centrarse en la salud mental, se puede fomentar un ambiente de trabajo más positivo y productivo.
- Innovaciones en la psicología organizacional: Algunas de las últimas innovaciones en la psicología organizacional, como el coaching, la medición de la satisfacción

laboral, análisis de datos, programas de formación y desarrollo, pueden ser utilizadas para fomentar la IE en el lugar de trabajo.

Estas estrategias, cuando se implementan de manera efectiva, pueden ayudar a las organizaciones a avanzar y progresar, creando un ambiente de trabajo más saludable y productivo. Al mismo tiempo, pueden proporcionar a los empleados las herramientas y recursos que necesitan para manejar el estrés y mejorar su bienestar general. Esto, a su vez, puede conducir a un mayor rendimiento y éxito para la organización en general. En síntesis, la IE puede ser una estrategia efectiva para la gestión del estrés laboral, y su promoción puede tener beneficios significativos tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

## Referencias

- Acosta Carrillo, Marlen. (2021). **La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas.** Scielo. México.
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A., & Wells, J. (2015). **La relación entre el conflicto trabajo-familia, el estrés laboral de los funcionarios penitenciarios y la satisfacción laboral.** Universidad de Nebraska en Omaha, Universidad Atlántica de Florida y Universidad Estatal de Boise.
- Corbin Juan Armando (2023). **Las 75 mejores frases de Inteligencia Emocional.** Psicología y mente. Disponible en: <https://psicologiymente.com/reflexiones/frases-inteligencia-emocional>
- García, F. & Acuña, L. (2016). **Relación entre experimentar eventos vitales estresantes y su severidad.** Interamerican Journal of Psychology, 50(3), 380-391. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Leka, S., Van Wassenhove, W., & Jain, A. (2015). **Factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo y salud mental de los trabajadores asistenciales (en residencias de ancianos de Estonia).** Universidad Tecnológica de Tallin.
- Rojas Marian, (2021). **Encuentra tu persona vitamina.** Publicado por Espasa. España
- Sabater Valeria (2023) **¿Qué es la Inteligencia Emocional?** La mente es maravillosa. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
- Torres, D. (2016). **Disciplina, pasión y empatía con empleados, claves para el éxito de empresas: Ricardo Ahued.** Alcalorpolítico.com. Disponible en: <https://www.alcalorpolitico.com/informacion/disciplina-pasion-y-empatia-con-empleados-claves-para-exito-de-empresas-ricardo-ahued-202280.html#.Xop9lohKjIU>
- Wong, C. S. (2016). **Inteligencia emocional en el trabajo Viaje de 18 años de un investigador.** Nueva York, NY: Routledge.