



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Máster Universitario en Psicología Positiva

Trabajo Fin de Máster

Programa de inteligencia emocional para mejorar el bienestar subjetivo de los programadores informáticos

Alumno/a: Samuel Sánchez Reyes

Tutor/a: María del Pilar Berrios Martos

Junio, 2023

Índice

Resumen.....	1
Introducción: evolución del trabajo.....	2
Psicología Organizacional Positiva: el estudio del bienestar subjetivo en el trabajo.....	4
Satisfacción con la vida y con el trabajo: la importancia del logro de objetivos.....	5
Balanza afectiva: la importancia de las emociones en el trabajo.....	7
Inteligencia emocional en las organizaciones.....	10
Origen del concepto.....	10
Modelos teóricos de IE.....	10
Modelos mixtos.....	11
Modelo de habilidad.....	13
Inteligencia emocional para afrontar los riesgos psicosociales del trabajo: el caso de los programadores.....	15
Contexto socioeconómico de la problemática.....	15
Riesgos psicosociales de los programadores informáticos.....	18
Riesgos psicosociales añadidos por el teletrabajo.....	22
Inteligencia emocional como factor de protección del estrés.....	25
Inteligencia emocional para potenciar el bienestar.....	26
Entrenamiento y desarrollo de la IE en el ámbito laboral.....	27
Metodología.....	29

Objetivos e hipótesis de trabajo.....	29
Participantes.....	29
Instrumentos.....	30
Diseño y procedimiento.....	31
Descripción de las sesiones.....	31
Cronograma.....	43
Presupuesto.....	43
Discusión.....	44
Referencias bibliográficas.....	46
Anexos.....	65

Resumen

Durante los últimos años hemos sido testigos de multitud de cambios en el ámbito laboral, tanto dentro del lugar de trabajo como en el estudio del mismo, pero ninguno de ellos tan grande como la normalización del teletrabajo tras la pandemia de COVID-19. Los programadores informáticos se han visto especialmente afectados, siendo ahora más vulnerables a determinados riesgos psicosociales de su trabajo como por ejemplo los altos niveles de exigencia y estrés, así como la tendencia a la autoexplotación. El objetivo de este trabajo es diseñar un programa de intervención basado en el modelo de habilidades de Mayer y Salovey (1997) para entrenar la inteligencia emocional de estos trabajadores y aumentar su bienestar subjetivo. El programa se aplicará a ingenieros informáticos en modalidad de trabajo mixta con edades comprendidas entre los 18 y 65 años. Se aplicará un diseño cuasiexperimental con medidas pretest y post-test para comprobar los efectos de la intervención. Se espera que después del entrenamiento los participantes mejoren tanto sus niveles de inteligencia emocional como de bienestar subjetivo.

Palabras clave: Inteligencia emocional, bienestar subjetivo, Psicología Positiva, satisfacción con el trabajo, satisfacción con la vida

Abstract

Over the past years we've witnessed a large variety of changes in the field of work, both in the workplace and in its scientific study, but none of them as big as the normalization of teleworking after the COVID-19 pandemic. Software engineers have been particularly affected by this, leaving them more vulnerable than ever to psycho-social risks such as high demand and stress, as well as self-exploitation. This work's goal is to design an intervention program based on Mayer and Salovey's four-branch model (1997), in order to train this workforce's emotional intelligence abilities and improve their subjective well-being. The program will be applied to software engineers under hybrid work conditions whose ages are between 18 and 65. A quasi-experimental design will be followed, with both pretest and posttest measures to assess the intervention's effects. It is expected that participants will improve their emotional intelligence as well as their subjective well-being.

Keywords: Emotional intelligence, subjective well-being, Positive Psychology, job satisfaction, satisfaction with life

1- Introducción: evolución del trabajo

Antiguamente el trabajo estaba organizado de manera primitiva y con un gran desinterés en el bienestar del trabajador, interés que si estaba presente a la hora de buscar la eficiencia de la empresa y la productividad (Beléndez, 2002). De hecho, este fue el primer foco de la *Psicología de las Organizaciones*, o *Psicología Industrial*, como era más conocida en sus orígenes. Este nombre ya dejaba entrever dónde estaban las prioridades de sus estudios y aplicaciones (Truxillo et al., 2007).

No obstante, es fácil entender el porqué de esa preocupación por la productividad, ya que estamos hablando de una ciencia surgida en EEUU en un tiempo en que la nación se encontraba, a punto de entrar en una de las mayores crisis económicas de todos los tiempos (Koppes y Pickren, 2007). La ciencia se ajusta a las necesidades de la sociedad, y no al contrario. Así, los primeros autores, como Taylor, Webber o Fayol, hacían propuestas con principios altamente racionalistas, mecánicos y jerárquicos. Sus aportaciones planteaban una “Administración científica del trabajo” que pretendía la máxima eficiencia en la producción con el fin de impulsar la economía (Beléndez, 2002).

Asimismo, el trabajo era considerado en su mayor parte como una obligación, una mera necesidad para la supervivencia (Koppens y Pickren, 2007). De igual forma, el trabajador era predominantemente entendido desde el enfoque de la Teoría X de la motivación laboral, según la cual era necesario monitorizar y motivar a los trabajadores mediante castigos y premios (generalmente dinero) ya que de otra manera no realizarían sus tareas (Rivas y López, 2012). En otras palabras, se entendía que a las personas no les gusta trabajar.

Sin embargo, conforme avanzamos hacia el siglo XXI, acompañados de los avances tecnológicos, socio-económicos, y de los estados de bienestar en el mundo desarrollado, el significado del trabajo en la sociedad también evoluciona, pasando de ser considerado un mero medio para obtener ingresos a una actividad con funciones psicosociales importantes como la socialización, la realización personal y la participación en la comunidad (Beccaria, 2001; Biedma-Ferrer, 2021). Estos cambios sociales impulsan paradigmas de la *Psicología del Trabajo y las Organizaciones* cada vez más humanistas (Beléndez, 2002).

Este cambio de paradigma se dejaba ver en España en los años 60, tal y como podemos inferir de la siguiente cita: “Lo que había merecido la mayor atención tradicionalmente era la eficacia del trabajador, pero en estos últimos tiempos se viene considerando que la satisfacción del trabajador y una organización más centrada en las relaciones interprofesionales son tan importantes como lo primero.” (Evolución de la psicología del trabajo, 1960, pp. 665-681).

En consecuencia, en las últimas décadas, se ha podido apreciar cómo las empresas han sido cada vez más conscientes de la importancia de cuidar a sus empleados, así como de promover una cultura empresarial saludable (Biedma-Ferrer, 2021). Se entiende pues, que las personas buscan activamente un desarrollo personal y profesional cuando se involucran en un trabajo (Rivas y López, 2012). El trabajo sería, por tanto, un vehículo para la utilización y descubrimiento de las capacidades personales a medida que nos enfrentamos a los diferentes desafíos que supone (Truxillo et al., 2016).

Estas premisas desembocan recientemente en el incremento del interés por estudiar las variables positivas de la experiencia humana y su entorno (Rodríguez-Muñoz y Sanz-Vergel, 2013). De ello se encarga fundamentalmente la *Psicología Positiva*, disciplina cuyo origen se localiza en Seligman (1999). Esta disciplina aboga por la descentralización temática en torno al estudio de las patologías, para dar más atención al desarrollo de las potencialidades y fortalezas humanas (Morales y Barragán, 2014).

Por este motivo las habilidades socio-personales han cobrado mayor importancia en el mundo laboral, constituyendo la comprensión de las propias emociones y las ajenas, su regulación y su efectiva comunicación un valor competitivo (Biedma-Ferrer, 2021; Fernández, 2015). Son aquellos trabajadores con capacidad para utilizar tanto las habilidades blandas (interpersonales) como las duras (técnicas), los que lograrán prosperar en el contexto laboral actual (Blanch, 2014).

2- Psicología Organizacional Positiva: el estudio del bienestar subjetivo en el trabajo

La Psicología Positiva resulta de mucha utilidad en el estudio del entorno laboral, y existe toda una perspectiva dentro de ella, la *Psicología Organizacional Positiva* (en adelante, POP), dedicada al análisis de las variables positivas a nivel organizacional (Cameron y Spreitzer, 2012). Según la POP, una organización se considera positiva cuando es capaz de mantener y aumentar el bienestar de los empleados, además de conseguir resultados satisfactorios y rentables (Keyes et al., 2000). Está demostrado que un alto nivel de bienestar subjetivo impulsa la productividad, los comportamientos prosociales, y la salud física y mental (Bornstein et al., 2003). Por ello, resulta de gran importancia estudiar el bienestar subjetivo en los contextos laborales en beneficio tanto de las personas como de las organizaciones.

Una de las definiciones más aceptadas considera el bienestar subjetivo como la valoración que hace la persona de los diferentes ámbitos de su vida (p. e. trabajo o familia) y de sí misma (autovaloración), y el balance de afectos positivos y negativos que experimenta (Alarcón, 2009). Esto se traduce a nivel empírico en que el bienestar subjetivo resulta de combinar la balanza afectiva con la satisfacción vital (Morales y Barragán, 2014).

El trabajo es una parte importante de la vida que influye en el nivel de bienestar de las personas, pues no sólo es un espacio crucial para su desarrollo socio-personal (Hermosa-Rodríguez, 2018), sino que también ocupa gran parte de su tiempo (Biedma-Ferrer, 2021). Diversos autores demuestran la estrecha relación existente entre el bienestar subjetivo y la satisfacción laboral, de forma que estar satisfecho en el trabajo significa estar más satisfecho con la vida (Diener, 2012; Tait et al., 1999).

El bienestar subjetivo y la felicidad son conceptos cercanos, siendo ambos de difícil definición por lo subjetivo y casi filosófico de su naturaleza, llegando a ser términos intercambiables (Blanch et al., 2010). En general, se puede considerar el bienestar subjetivo como una medida del nivel de felicidad de una persona (Seligman, 2011). No es de extrañar el interés que genera el estudio del bienestar, dado que se considera condición básica para el óptimo funcionamiento de las personas dentro de los distintos ámbitos de su vida (Morales y Barragán, 2014). Además, está influido por variables individuales como la personalidad, que afecta a lo que nos proporciona placer y en qué medida, y la inteligencia emocional (en

adelante, IE), que modifica la valencia de nuestros afectos y determina la valoración que hacemos de las diferentes circunstancias (Cruz y Guadalupe, 2019; Sánchez-Álvarez et al., 2016).

2.1- Satisfacción con la vida y con el trabajo: la importancia del logro de objetivos

La satisfacción con la vida es una de las dimensiones del bienestar subjetivo, y corresponde a su componente cognitivo (Veenhoven, 1994). Este componente se refiere a la evaluación subjetiva que realizamos de nuestras experiencias en los distintos ámbitos de la vida en base a nuestros objetivos, valores y expectativas, y está influenciado por el contexto cultural (Alarcón, 2009). El estudio de Pérez-Escoba (2013) sugiere que las variables más determinantes a la hora de establecer la satisfacción con la vida son la satisfacción con el trabajo, la autoestima y la calidad de las relaciones familiares.

El trabajo representa una vía para la satisfacción de necesidades sociales, afectivas y de supervivencia (Hermosa-Rodríguez, 2018) y es una de las principales fuentes de realización personal (Cruz y Guadalupe, 2019). Así, se perfila como uno de los mayores factores que determinan la satisfacción con la vida y el bienestar subjetivo, por lo que es imprescindible estudiar el comportamiento organizacional teniendo la satisfacción con el trabajo como un indicador de la capacidad de la organización para cubrir las necesidades de sus empleados (Hermosa-Rodríguez, 2018).

En la actualidad no existe un consenso sobre la definición de satisfacción con el trabajo. Algunos autores la definen como un estado afectivo hacia la actividad laboral (Robbins, 1998), otros postulan que se trata de la combinación de actitudes que se tienen hacia las diversas facetas del empleo y la vida en general (Atalaya, 1999), mientras que otros la entienden como una disposición psicológica hacia el trabajo (Keyes et al., 2002). De esto se desprende que son numerosos los factores que influyen en la satisfacción con el trabajo, tanto variables individuales (estabilidad emocional, la salud o las relaciones familiares) como variables ambientales del entorno laboral (Peiró et al., 2014).

Las teorías sobre la satisfacción con el trabajo se dividen en tres categorías: modelos de satisfacción de necesidades, modelos de comparación interpersonal y modelos de

comparación intrapersonal (Ruvalcaba et al., 2018). Los modelos de satisfacción de necesidades están basados en la “Teoría de las Necesidades de Maslow” (1954), y proponen que la satisfacción laboral depende de la medida en que la persona satisface sus necesidades sociales y psicológicas en el trabajo (Atalaya, 1999). Cuanto mayor es la satisfacción de necesidades mayor será la dedicación y la productividad, lo cual estimula el desarrollo tanto de la empresa como de la persona (García, 2010).

Por otra parte, la “Teoría Bifactorial de la Satisfacción” (Herzberg, 1959), que es una de las más influyentes, propone los siguientes factores como determinantes de la satisfacción-insatisfacción: recompensas adecuadas, nivel de reto, apoyo de los compañeros, condiciones laborales favorables y compatibilidad de la persona con el puesto; y los clasifica en factores extrínsecos e intrínsecos. Los primeros están constituidos por las condiciones laborales, como por ejemplo las políticas de la empresa o el salario. Los segundos son los elementos propios de la actividad laboral en sí, como pueden ser el logro, la responsabilidad o la propia tarea. Según esta teoría, los factores intrínsecos son los que promueven la satisfacción, mientras que los extrínsecos previenen la insatisfacción. Estos postulados han sido corroborados por numerosas investigaciones (García, 2010).

Los modelos de comparación interpersonal, o modelos basados en el grupo de referencia, consideran que el empleado recopila información de su contexto social, a menudo fijándose en personas similares (Muchinsky, 1994), y toma como referencia las creencias y necesidades aceptadas socialmente, lo que define sus expectativas (Salancik y Pfeffer, 1978). De este modo la satisfacción laboral estaría en función del cumplimiento de tales expectativas.

Por último, los modelos basados en la comparación intrapersonal postulan que las personas comparan lo que reciben con lo que desean, y la satisfacción que les produce está en función de la diferencia entre una y otra (McCormick e Ilgen, 1980). Esta perspectiva es, en el fondo, similar a las anteriores, en tanto que se desprende del factor social y que los deseos se pueden considerar similares a las necesidades (Ruvalcaba et al., 2018). La principal diferencia con el modelo de las necesidades consiste en que existe mayor énfasis en las recompensas y que éstas generan insatisfacción tanto si exceden las expectativas como si se quedan cortas (McCormick e Ilgen, 1980).

En general se ha comprobado que tener un trabajo interesante, con retos complicados pero alcanzables y recompensas adecuadas, que se lleva a cabo con buenas condiciones laborales con apoyo social de los compañeros, proporciona las condiciones necesarias para la satisfacción laboral (Cruz y Guadalupe, 2019; Peiró et al., 2014) y tiene efectos positivos en la calidad de vida, el logro de metas y la productividad del trabajador (Valenzuela et al., 2015).

En relación con la productividad y el logro de objetivos, se observa una relación bidireccional, directa y significativa entre bienestar y rendimiento en numerosas investigaciones (Lupano y Castro, 2016). Los estudios tradicionalmente se han enfocado en la influencia que la satisfacción con el trabajo ejerce sobre la productividad, y el hecho de que un trabajador satisfecho es un trabajador productivo está comprobado empíricamente (Morán y Menezes, 2016).

Por otra parte, también se ha comprobado que el logro de objetivos y la productividad también predicen la satisfacción con el trabajo, siendo esta relación más fuerte que la anterior (Zubiri, 2013). Esta relación se encuentra en todos los ámbitos de la vida, no solo el laboral, ya que se ha comprobado que la consecución de objetivos vitales tiene un impacto positivo en la satisfacción con la vida (Morán y Menezes, 2016). Las investigaciones demuestran que la realización de un buen trabajo, ya sea porque la persona así lo estima o por el feedback que recibe, otorga sensaciones de bienestar (Castro y Sánchez, 2000; Zubiri, 2013). Además, la productividad también repercute en otros factores promotores de satisfacción, como el reconocimiento verbal y mejores oportunidades laborales (Morán y Menezes, 2016).

2.2- Balanza afectiva: la importancia de las emociones en el trabajo

El componente afectivo del bienestar subjetivo hace referencia a la presencia y frecuencia de estados emocionales positivos o negativos (Diener, 2012). Como se desprende de la definición, se divide en dos dimensiones que categorizan las experiencias emocionales (Merchán et al., 2018). Por un lado, se encuentra el afecto positivo que describe sentimientos de entusiasmo, alerta y actividad, y por otro lado, el afecto negativo que refiere sentimientos de fatiga, tristeza y cansancio, tanto físico como mental (Gray y Watson, 2007). Aunque es el afecto positivo el que más se relaciona con el bienestar y la felicidad, ambos estados son útiles

y necesarios, y la expresión de ambos tipos de experiencias es de suma importancia para la salud física, emocional y social (Merchán et al., 2018).

Generalmente se conceptualiza la relación entre satisfacción con el trabajo y bienestar subjetivo en función del componente cognitivo de este último, pero el aspecto afectivo es como mínimo igual de importante (Merchán et al., 2018). El trabajo puede ser fuente de numerosos afectos positivos, relacionados principalmente con el contacto con los compañeros y la realización personal (Dessen y Paz, 2010). De igual forma, lo contrario también es cierto, pudiendo ser fuente de numerosas frustraciones personales y estresores (Patlán, 2019).

La función de las emociones consiste en modelar y mejorar el procesamiento de la información al dirigir la atención a los estímulos significativos (Páez y Costa, 2015). En esta línea, nos ayudan a adoptar distintas perspectivas y puntos de vista ante las distintas situaciones y problemas, y a formular juicios sobre los mismos (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005; Páez y Costa, 2015).

Entre los causantes más comunes de emociones positivas como la alegría, el orgullo o la calma, encontramos las interacciones con otras personas, los halagos sobre nuestras acciones y esfuerzos, la consecución de objetivos, y el reconocimiento en el trabajo (Páez y Costa, 2014). Por su parte, entre las principales causas de emociones negativas como son la ira, frustración o tristeza, se encuentran las interacciones con los superiores y los conflictos relacionados con el rol en el trabajo o la productividad (Totterdell y Niven, 2014).

Numerosos estudios demuestran que los afectos positivos pueden ser una fuente de autocontrol y ayudar a la resolución satisfactoria de problemas ya que posibilitan la adopción de posturas abiertas, mayor aceptación de situaciones incontrolables y mayor proactividad para actuar ante las situaciones con control (Páez y Costa, 2014). Las emociones positivas promueven además el optimismo, la generosidad y la asunción de responsabilidades (Isen, 2007).

Uno de los ejemplos más ilustrativos del estudio de las emociones en el marco de la Psicología Positiva, y que explica estos fenómenos, lo encontramos en la Teoría de Ampliación y Construcción (Fredrickson, 2000; Fredrickson y Branigan, 2005). En este modelo se plantea que las emociones positivas amplían el repertorio de pensamientos y

acciones de la persona, lo que le lleva al desarrollo satisfactorio de aquello que emprende y le ayuda a desarrollar recursos, tanto a corto como a largo plazo que permiten su crecimiento personal. Como consecuencia, tendrá más experiencias positivas, creándose así una espiral positiva.

Las emociones positivas y la IE son clave a la hora de relacionarnos con los demás (Vecina, 2006), actuar creativamente, comprometernos con las tareas y obtener mayor satisfacción de ellas (Fredrickson, 2005; Lyubomirsky, 2008), aspectos de suma importancia en la vida laboral. No obstante las emociones negativas también tienen su cabida, pudiendo mejorar nuestro pensamiento crítico o ayudarnos a buscar apoyo, pero se deben gestionar con más cuidado (Páez y Costa, 2014). Un buen ejemplo de esto se encuentra en el estrés laboral, que aparece para ayudarnos a resolver situaciones exigentes, pero que si perdura demasiado en el tiempo se torna muy perjudicial (Alonso y Cifre, 2002).

Dentro del ámbito laboral podemos extrapolar los estados afectivos negativos y positivos al burnout y el engagement, respectivamente. El burnout corresponde a una experiencia intensa y continuada de estrés caracterizada por el agotamiento emocional, el cinismo y la ineficacia profesional, mientras que el engagement es un estado emocional positivo energizante que genera gran dedicación a la tarea (Bakker et al., 2008).

Se dice que existe engagement o compromiso con el trabajo cuando la persona siente una motivación vigorizante a causa de este (Bakker et al., 2008). Está compuesto por tres dimensiones: absorción, vigor y dedicación. La absorción consiste en la total concentración en la tarea hasta el punto de que se pierde la noción del tiempo. El vigor se refiere a elevados niveles de energía y resistencia, incluso aunque aparezcan complicaciones. Por último, la dedicación consiste en un sentimiento de propósito y significado para con la tarea (Schaufeli y Salanova, 2007). El compromiso con el trabajo correlaciona positivamente con el bienestar subjetivo, lo que quiere decir también, que niveles bajos de compromiso reflejan bajo bienestar (Valenzuela et al., 2015).

Teniendo en cuenta lo comentado hasta ahora, no es sorprendente que tanto el burnout como el compromiso con el trabajo muestren relaciones significativas con la IE, negativa en el primer caso (Cohen y Abdallah, 2015) y positiva en el segundo (Ismail et al., 2010). Dado que la IE es un recurso de suma importancia en el trabajo la analizaremos a continuación.

3- Inteligencia emocional en las organizaciones

3.1- Origen del concepto

La Inteligencia Emocional es uno de los principales focos de estudio de la *Psicología Positiva*, y se define como la habilidad para comprender y controlar las emociones y sentimientos, tanto propios como ajenos, diferenciarlos, y utilizar tal información para conducir nuestras acciones y pensamientos (Mayer y Salovey, 1997). Dentro del marco de la Psicología Positiva, el estudio de las emociones en general y de la IE en particular, busca potenciar las emociones positivas al tiempo que se disminuyen las negativas, teniendo siempre en cuenta que ambas son necesarias e inevitables (Morales et al., 2014).

. El concepto de IE que conocemos hoy tiene sus antecedentes en la teoría multifactorial de la inteligencia de Thorndike (Grewal y Salovey, 2006) en la que se postulaba la existencia de una inteligencia social. Hubo que esperar décadas para que se retomase la posibilidad de una inteligencia no racional, hasta que Gardner en 1983 propuso el concepto de inteligencia interpersonal (Grewal y Salovey, 2006). El primer modelo de IE tal y como la entendemos actualmente es el de Mayer y Salovey (1990), diferenciándose de los anteriores en que entiende que las emociones no son únicas de las situaciones sociales.

La IE fue popularizada mundialmente por Daniel Goleman gracias a su libro publicado en 1995, *“Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ”*, en el que argumentaba que la IE era un predictor del éxito mayor que la inteligencia racional. No obstante, es el modelo de Mayer y Salovey (1997), el que demuestra ser más consistente, siendo más fiable en su medida y recibiendo mayor apoyo de la comunidad científica (Farnia, y Nafukho, 2016).

3.2- Modelos teóricos de IE:

Con el paso de los años se han desarrollado varias teorías y modelos de IE, que se pueden dividir en dos: los modelos de habilidades y los modelos mixtos. teniendo su máximo. Los modelos de habilidades se basan en la conceptualización de la IE como un conjunto de habilidades mentales de procesamiento de información emocional y cognitiva, mientras que los modelos mixtos añaden a estas habilidades factores como las competencias

sociales y los rasgos de personalidad (Fernández-Berrocal y Extremera, 2009). Cada uno de los modelos pretende descubrir y analizar las características de las personas emocionalmente inteligentes, así como los mecanismos mediante los cuales son capaces de emplearla en la vida diaria (Fernández-Berrocal y Extremera, 2006).

a) Modelos mixtos

Modelo de Competencia de Goleman

Los trabajos de Goleman (1998, 2001) se dedican principalmente al estudio de las organizaciones y del ámbito laboral, por lo que plantea un modelo de IE que se encuentra enfocado al logro del éxito en la vida y el desarrollo personal. La IE se entiende como un conjunto de competencias que nos permiten distinguir nuestras emociones y guiar nuestros comportamientos en función a este conocimiento (Goleman, 2001). Del mismo modo, también se refiere a las competencias por las cuales reconocemos las emociones ajenas y respondemos apropiadamente en función de ellas.

Así, Goleman (2001) divide la IE en competencias personales y competencias sociales, cada una conformada por dos dimensiones que engloban 19 habilidades distintas, como se ve en la Tabla 1. Estas competencias se entienden como rasgos de personalidad, una serie de hábitos que nos convierten en personas más eficaces y por consiguiente, son predictores del éxito (Goleman, 2001).

Tabla 1*Modelo de Competencia de Goleman (Goleman, 2001)*

	Dimensiones	Descripción	Habilidades
Personales	Autoconciencia	Se trata de la capacidad para identificar nuestros estados emocionales.	Autoconocimiento emocional, autovaloración y autoconfianza
	Automanejo	Engloba tanto la capacidad para prevenir los efectos adversos de las emociones como la capacidad para inducirse emociones positivas	Autocontrol, adaptabilidad, logro, optimismo, transparencia e iniciativa
Interpersonales	Conciencia social	Es la destreza a la hora de identificar las emociones en otras personas y sintonizar con ellas	Empatía, orientación al servicio, conciencia de la organización
	Manejo de las relaciones	Es la medida en que nuestros patrones de comportamiento nos acercan o nos alejan de los demás	Liderazgo, influencia, desarrollo de los demás, catalizador del cambio, gestión de conflictos, establecimiento de vínculos y colaboración

Modelo de IE y Social de Bar-On

Este modelo se basa en dos principios fundamentales; primero hace especial énfasis en los factores no cognitivos, y segundo, busca los factores socioemocionales que promueven el bienestar psicológico (Fernández-Berrocal y Extremera, 2006). Bar-On (2006) define la Inteligencia Emocional-Social como “el punto de encuentro de competencias emocionales y sociales interrelacionadas, habilidades que determinan nuestra efectividad para expresarnos, comprender a otros y lidiar con las exigencias de la vida” (p. 14). Para medir la Inteligencia Emocional-Social, Bar-On desarrolla en 1997 el Emotional Quotient Inventory (EQ-i), al que se considera el originador del concepto “Cociente emocional”. Este instrumento de

autoinforme es el más utilizado bajo la perspectiva de los modelos mixtos, pues ha demostrado una alta fiabilidad y validez de constructo. El modelo de Bar-On está formado por 5 dimensiones que a su vez comprenden una serie de factores reflejados en la Tabla 2.

Tabla 2

Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On (Bar-On, 2006)

Dimensiones	Factores
Inteligencia intrapersonal	Asertividad, independencia, autoconciencia, autorrealización y autoestima
Inteligencia interpersonal	Establecimiento de relaciones, empatía y responsabilidad social
Adaptabilidad	Resolución de problemas, flexibilidad, prueba de realidad
Manejo del estrés	Control de impulsos y tolerancia al estrés
Estado de ánimo general	Optimismo y felicidad

b) Modelo de habilidad

Mayer y Salovey (1990) realizan la primera propuesta teórica sobre la IE, que luego actualizan en 1997 para convertirse en el modelo con más apoyo científico. Definen la IE como la habilidad para percibir y expresar las emociones, generarlas, comprenderlas y regularlas, tanto en nosotros como en los demás, y utilizar esta información para guiar las conductas y pensamientos. Se trata de un concepto bidireccional que aúna la noción clásica de inteligencia y la de emoción, en tanto que las emociones ayudan al pensamiento de la misma forma que este influye sobre las emociones, siendo esta interacción crucial para la adaptación del individuo al entorno (Salovey, 2007).

Como podemos inferir de la definición, son cuatro las habilidades que forman el modelo de Mayer y Salovey (1997): reconocimiento emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional. El modelo sigue una estructura secuencial, esto es, las habilidades se ordenan por su complejidad y cada una de ellas es necesaria para poner en práctica la siguiente. En la Tabla 3 se analizan las cuatro habilidades en profundidad (Mayer et al., 2004).

Tabla 3*Modelo de habilidad de Mayer y Salovey (Mayer et al., 2004)*

Percepción emocional			
Capacidad para reconocer nuestras emociones	Habilidad para reconocer emociones en otras personas o incluso en objetos, arte, sonidos...	Habilidad para expresar nuestros sentimientos y necesidades, y hacerlo en las situaciones adecuadas	Habilidad para discernir entre expresiones emocionales sinceras y deshonestas
Facilitación emocional			
Las emociones tienen la capacidad para dirigir la atención a los estímulos importantes	La formación de opiniones y recuerdos se ve fortalecida gracias a las emociones	Nuestro punto de vista varía según las emociones que sentimos	Las diferentes emociones nos resultan útiles para realizar distintas tareas
Comprensión emocional			
Capacidad para diferenciar cada emoción y etiquetarla	Comprensión de las relaciones entre emociones distintas y las situaciones en las que aparecen	Comprensión de emociones ambiguas, o de emociones contradictorias que ocurren a la vez	Habilidad para entender las transiciones entre distintas emociones
Regulación emocional			
Capacidad para estar abierto a los sentimientos, sean positivos o negativos	Capacidad de reflexión sobre las emociones	Habilidad para discernir si la información emocional nos resulta útil	Habilidad para regular nuestras emociones y las ajenas sin minimizarlas o exagerarlas

Las habilidades emocionales se pueden medir con el Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) (Mayer et al., 2004), que es una prueba de ejecución, y por tanto objetiva, que evalúa el nivel de competencia de la persona en cada una de ellas. El MSCEIT posee una adaptación española que fue realizada por Fernández-Berrocal y Extremera, (2009).

4- Inteligencia emocional para afrontar los riesgos psicosociales del trabajo: el caso de los programadores

4.1- Contexto socioeconómico de la problemática

A la hora de analizar los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los programadores es importante conocer el contexto socio-económico en el que se encuentran, y que convierte al trabajo en uno de los factores más importantes que determinan el malestar (Patlán, 2019). Aunque la preocupación sobre la satisfacción con el trabajo y el bienestar del empleado sea evidente y existan resultados que apoyen la importancia de estos procesos, no quiere decir que se apliquen efectivamente en la práctica, o se tengan los recursos para ello (Marcenaro et al., 2007).

Los hallazgos con respecto a las emociones positivas y felicidad en relación con el desempeño desembocan en muchos casos en un trato sumamente cínico de los mismos en el contexto laboral (Patlán, 2019). Son pocos los casos en los que se trata el bienestar del trabajador como un fin en sí mismo (Neffa, 2015). Tampoco es inaudito encontrar empresas que enmascaran una cultura laboral tóxica detrás de medidas superfluas en pos del bienestar, que luego exhiben a la hora de reclutar nuevos empleados (Luceño-Moreno, 2017).

El trabajo se ha venido a convertir en una de las más comunes fuentes de estrés e insatisfacción entre la población (Patlán, 2019), poseyendo el burnout una prevalencia de más de un tercio de la población (Caravaca-Sánchez, 2019). A medida que el trabajo es una dimensión más importante de la vida de las personas (Alarcón, 2009), el estrés y ansiedad que se pueden derivar de él, sobre todo en el caso de que las condiciones no sean aptas, es mucho mayor (Biedma-Ferrer, 2021).

Al tiempo que el mercado laboral se desarrolla, los puestos de trabajo exigen más implicación, mayor disponibilidad, y gran polivalencia, teniendo que realizar más variedad de tareas, con mayor complejidad, intensidad y calidad (Neffa, 2015). De hecho, se podría decir, que la forma de ver y entender el trabajo y al trabajador ha evolucionado a un prisma más humanista, aunque en realidad la filosofía de maximización de la productividad y los beneficios está más presente que nunca (Alonso y Cifre, 2002).

Vivimos en la sociedad de la velocidad e inmediatez, de la cantidad y calidad, del progreso y cambio constante, lo que ha provocado numerosos cambios en las relaciones interpersonales y profesionales. Entre los cambios más destacables se encuentran la prevalencia de las TICs y la llegada de una nueva modalidad de trabajo, el teletrabajo, que han alterado enormemente nuestros hábitos de vida, no siempre para mejor (Rapp, 2004). Debido a esto es común que la vida laboral invada el resto de facetas de la vida del trabajador, ocasionando altos niveles de estrés y burnout (Blanch, 2014).

Todos estos factores no han hecho más que acrecentarse tras la reciente pandemia de COVID-19, que ha expuesto especialmente los problemas asociados al teletrabajo, gracias en parte al aumento de su prevalencia (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). Aunque la pandemia está prácticamente superada, los cambios que ha provocado en el mundo laboral, han venido para quedarse, pues más que cambios han sido la aceleración y establecimiento definitivo del proceso de informatización (OIT, 2022).

Es complicado establecer la magnitud del impacto del COVID-19, aunque existe consenso en que la pandemia ha causado cambios socio-laborales que han acrecentado la prevalencia y gravedad de los problemas de salud mental (Castel, 2021; World Health Organization [WHO], 2021). Así, se ha observado un aumento de la ansiedad, el estrés, y la fatiga tanto física como mental en la población (Castel, 2021; WHO, 2021). También se han agudizado los sentimientos de soledad, haciendo más vulnerables a las personas con menor apoyo social (Ausín et al., 2021), y se han encontrado relaciones significativas entre la pandemia y la depresión (López-Martínez, 2022; Urdiales-Claros y Sánchez-Álvarez, 2021). En general, se reportan más casos de ansiedad y con síntomas más graves desde el inicio de la pandemia (Calero-Elvira, 2021).

Además, debido a la pandemia hemos sufrido una profunda crisis económica, en la que las empresas han recurrido a cerrar varios sectores y departamentos, recortar todos los gastos posibles, a veces de formas inhumanas, y prescindir de iniciativas que facilitaban la vida laboral del trabajador y mejoraban su bienestar (OIT, 2022; Xifra, 2020). Este contexto de incertidumbre se mantiene parcialmente conforme dejamos atrás la pandemia, por lo que es seguro decir que estamos en un momento crítico para salvaguardar el bienestar de los trabajadores (López-Martínez, 2022).

Este contexto ha hecho aún más desfavorables las condiciones de sectores como el de la programación informática, cuyos trabajadores se ven expuestos desde hace años a graves estresores (Adamini, 2019). Aunque se trate de un sector en expansión con muchas oportunidades de trabajo, este es usualmente precario, con remuneraciones que poco tienen que ver con las altas exigencias del trabajo, contratos cortos e incluso despidos al finalizar los proyectos (Adamini, 2019; Cote y Harris, 2021). Hay demasiados proyectos, muchos con plazos de entrega muy cortos, existiendo en general poca concienciación sobre el tiempo y esfuerzo que requieren, lo que lleva a que el programador no se sienta valorado (Nishikitani et al., 2005). Por la propia naturaleza del sector, los trabajadores deben hacer un sobreesfuerzo por actualizar sus conocimientos, pues estos pueden quedar obsoletos en cuestión de unos pocos años o incluso meses. Esta industria es también famosa por ser la precursora de la “cultura del crunch”, que consiste obligar a los empleados a trabajar sin descanso, descuidando sus necesidades básicas, para cumplir con las fechas previstas por la dirección (Anderson y Orme, 2022; Cote y Harris, 2021).

Tradicionalmente, los estudios sobre el estrés y la ansiedad, así como los esfuerzos por implementar programas que mejoren el bienestar y calidad de vida, han sido dirigidos a aquellos trabajadores que realizan su actividad laboral de cara al público (Caravaca-Sánchez, 2019). Aunque es cierto que estos sufren de niveles elevados de estrés, cabe preguntarse si en nuestros esfuerzos por paliar este problema nos hemos olvidado de otras poblaciones de riesgo.

Prueba de ello es la escasez de publicaciones científicas sobre estrés y ansiedad en cualquier rama de trabajo relacionada con las TIC con la que nos hemos topado durante el proceso de documentación para este trabajo. Dado que el teletrabajo con sus riesgos psicosociales asociados está más presente que nunca (Llorens, 2021), y que uno de los sectores en el que más prevalece es el de programación de software, en el que ya había una alta tendencia a sufrir dichos riesgos (Fujigaki, 1996; Nishikitani et al., 2005), es necesario prestar más atención a estos trabajadores y diseñar estrategias de intervención orientadas a proteger y fomentar su bienestar laboral.

Cabe destacar en este punto la aparente falta de interés en el estudio del trabajo de la profesión informática, a pesar de encontrarse justo en el medio de otros ámbitos que sí suscitan gran interés como lo son el teletrabajo y las no tan nuevas tecnologías. De hecho, no

se encontraron evidencias de estudios que combinen el teletrabajo con la programación informática. Los estudios e investigaciones existentes sobre el tema no muestran una visión muy positiva, y sin embargo no parecen haber llamado la atención lo suficiente. Aún con la enorme demanda y desarrollo de esta área profesional en los últimos años y el conocimiento público de la prevalencia de malas prácticas como el “crunch”, el foco de atención de la organización del trabajo y de la salud mental permanece en otra parte.

4.2- Riesgos psicosociales de los programadores informáticos

Tal y como se ha explicado en apartados anteriores, el trabajo tiene potencial tanto para causar bienestar como malestar, siendo una de las principales causas de estrés en la población general (Patlán, 2019). Cuando los trabajadores están insatisfechos con su trabajo su estabilidad emocional se ve afectada, provocando niveles altos de estrés, ansiedad y agotamiento (Moreno-Jiménez y Gálvez, 2013). El término “riesgos psicosociales en el trabajo” hace referencia a aquellos factores que alteran los mecanismos psíquicos y mentales dentro del entorno laboral (Neffa, 2015). Se podría decir que los riesgos psicosociales son la cara opuesta del bienestar, siendo los factores que provocan bajos niveles de bienestar usualmente también los causantes de los riesgos psicosociales (Luceño-Moreno, 2017).

Los principales factores de riesgo psicosocial en el trabajo se describen a continuación (Gollac, 2011; Neffa, 2015):

1) Intensidad del trabajo: Incluye tanto la complejidad y exigencia del trabajo como el tiempo del que se dispone y que se invierte para realizarlo. Es bien conocida la relación entre la intensidad del trabajo y problemas de salud, como el estrés y las cardiopatías (Alonso y Cifre, 2002). Pero también tiene consecuencias psicológicas, como no estar satisfecho con la calidad del trabajo, reducción del sentimiento de autoeficacia y autoestima, o sensación de inadaptación (Adamini, 2019). En cuanto al tiempo, este no sólo influye a nivel cuantitativo, también lo hace según sea su organización, como en los casos del trabajo nocturno, rotativo, la extensión de la disponibilidad y los horarios antisociales (Neffa, 2015). Estos horarios causan problemas de conciliación entre la vida personal y laboral, y generan estados de humor alterados y ansiedad (Ojala et al., 2014).

2) Exigencias emocionales: Este factor se refiere a la necesidad de control de las emociones, tanto propias como ajenas, así como a la presencia y frecuencia de emociones negativas, durante el desempeño de la actividad laboral (Neffa, 2015). Se suele tener más en cuenta este aspecto en profesiones que implican el manejo de las emociones de los demás, como la enfermería, pero no se debe subestimar el desgaste sufrido por lidiar con las propias emociones (Caravaca-Sánchez, 2019).

3) Falta de autonomía: Dentro del ámbito laboral hace referencia a la incapacidad del trabajador para ser proactivo e independiente, ya sea en la forma en la que realiza su trabajo, en el desarrollo de su carrera profesional o en la participación en la toma de decisiones (Gollac, 2011). Un trabajo en el que falta autonomía sería uno monótono, en el que se produce angustia por la falta de creatividad implicada (Gollac, 2011). Es relevante el control que la organización ejerza sobre los empleados, siendo negativo tanto el exceso como el defecto (Adamini, 2019). En este último caso, la falta de supervisión produce incertidumbre y “falsa autonomía” que provoca que se trabaje en exceso para justificar su puesto (Gollac, 2011).

4) Malos vínculos sociales: Estos dependen de cómo se organiza el trabajo y los roles que cumple cada uno en él (Adamini, 2019). Los vínculos en el trabajo son tanto a nivel horizontal como vertical, siendo también importante la relación que se establece con los coordinadores, jefes, subordinados y empleadores (Neffa, 2015).

5) Conflictos de valor: Se definen como una disonancia entre los ideales y creencias de los trabajadores, y la actividad que realizan y/o los valores de la empresa, produciendo malestar por cargo de conciencia (Adamini, 2019).

6) Inseguridad del trabajo: Involucra inestabilidad contractual, riesgo de despido, incertidumbre y desprotección física, legal y económica (Baudelot y Gollac, 2011). El miedo al desempleo produce la sobrevalorización del trabajo actual, incluso si sus condiciones son desfavorables (Baudelot y Gollac, 2011).

Una vez descritos los principales factores de riesgo psicosocial del trabajo, podemos analizar cómo afecta cada uno de ellos a los programadores de software, empezando por la intensidad del trabajo:

El estrés causado por las exigencias de la tarea y las constricciones de tiempo son sin duda el mayor factor de riesgo al que se enfrentan los programadores de software (Cote y Harris, 2021). Se trata de un trabajo altamente especializado en el que hay que invertir mucho tiempo para conseguir que las cosas funcionen, recurriendo en la mayoría de casos a procesos constantes de prueba y error que pueden ser exasperantes (Salanova et al., 2002).

Dentro de este ámbito, es muy frecuente que el tiempo límite para terminar los encargos sea extremadamente corto y se condicione a los empleados a trabajar horas extra no remuneradas durante los fines de semana (Reischl, 2008), lo cual es especialmente fácil para estos trabajadores pues sólo necesitan un ordenador en casa para trasladar su empleo al hogar (Adamini, 2019). Además, debemos considerar la constante actualización de conocimientos técnicos, pues en una industria que se mueve tan rápido como la tecnológica, estos pueden quedar obsoletos en cuestión de pocos años.

En cuanto a las exigencias emocionales debemos considerar especialmente a aquellos informáticos que se dedican al soporte técnico, pues desarrollan su actividad laboral de cara al cliente (Adamini, 2019). Pero tampoco hay que olvidar la capacidad de drenaje emocional que tiene el mencionado proceso de prueba y error, que produce sobre todo sentimientos constantes de minusvalía y estrés, teniendo en cuenta las presiones de tiempo (Salanova et al., 2002). Los proyectos pueden quedar estancados durante semanas, porque no se termina de dar con la solución, y los sentimientos de angustia y temor por no terminar a tiempo se acumulan (Adamini, 2019).

Con respecto a la dimensión de autonomía, se encuentra que el trabajo es creativo y capaz de otorgar satisfacción a nivel intelectual, aunque también tiene su parte meramente mecánica (Adamini, 2019). Lo que sí les afecta negativamente es la falta de participación en el proceso de toma de decisiones. Usualmente son los coordinadores junto con los clientes quienes deciden las características de los proyectos y el tiempo que van a tardar en realizarlos, sin tener en cuenta al equipo para verificar si el plazo es razonable o si es realista implementar las características deseadas (Reischl, 2008).

En la categoría de vínculos sociales se observa que por lo general existe un buen clima de trabajo entre los compañeros, aunque no es raro encontrar cierta sensación de

injusticia en torno a la desigualdad salarial (Adamini, 2019). Sin embargo, con respecto a los superiores el clima suele ser peor, pues son el foco de las frustraciones derivadas de las exigencias del trabajo motivadas por la falta de entendimiento e infravaloración de la complejidad de la tarea (Nishikitani et al., 2005). También se refiere recelo a los superiores por la falta de aumentos y desconocimiento de los criterios utilizados para los mismos (Gollac, 2011). Por último, se ha mostrado que los trabajos relacionados con las TIC conllevan comúnmente un deterioro en las relaciones sociales y familiares ajenas al trabajo, debido principalmente a la dificultad para separar la vida laboral de la familiar (Carlotto et al., 2017).

Los conflictos de valor se producen más por ética profesional que por conflictos morales. El ritmo acelerado de trabajo y la mala planificación que los coordinadores hacen de los proyectos llevan a que estos se entreguen antes de estar terminados, lo que compromete la integridad de los empleados, que son conocedores de la falta de calidad del producto y además, les hace quedar como incompetentes (Adamani, 2019; Cote y Harris, 2021). Esto también quiere decir que los proyectos se alargan más allá de la fecha acordada y se solapan con los siguientes, pues se requieren actualizaciones post-entrega que arreglen los errores iniciales. Además, los programadores casi nunca se ven referenciados en la autoría del producto final (Cote y Harris, 2021). Estas circunstancias provocan que sean escasas las ocasiones en las que los informáticos puedan sentirse orgullosos de su trabajo o reciban feedback positivo, atentando contra su motivación de logro y mermando su satisfacción laboral (Lupano y Castro, 2016).

Por último, la dimensión de inseguridad en el trabajo es una que resulta interesante pues combina la alta demanda de informáticos con la precariedad contractual (Adamini, 2019). Hablábamos antes de la sobrevaloración del trabajo cuando se teme el desempleo, sin embargo, a pesar de la facilidad para encontrar trabajo de los informáticos, resulta ser un sector en el que la sobrevaloración ocurre a menudo (Nishikitani et al., 2005). Esto sucede por una combinación de miedo a que el entorno laboral del próximo empleo sea peor que el actual, y por la ilusión que manifiestan los programadores al iniciarse en el mundo laboral, sobre todo en el desarrollo de videojuegos, donde los empleadores se aprovechan de las expectativas irreales y la implicación emocional inicial (Anderson y Orme, 2022; Nishikitani et al., 2005).

El mundo del desarrollo de videojuegos es especialmente culpable de contratos temporales y mal pagados, con un índice de rotación de personal desorbitado, motivado mayormente por prácticas cuestionables como el despido de la mayoría de la plantilla de software tras la finalización del proyecto (Anderson y Orme, 2022). Además, es común la llamada “congelación” de los empleados, donde la empresa ya no requiere del perfil del trabajador y comienza a apartarlo de los proyectos interesantes para intentar propiciar su renuncia (Adamini, 2019).

Aunque los datos pueden variar según la cultura empresarial en la que se lleven a cabo las investigaciones, los estudios empíricos muestran, en general, que los programadores informáticos tienen propensión a: la baja satisfacción laboral (Carlotto et al., 2017; Fujigaki, 1996; Nishikitani et al., 2005), un compromiso con el trabajo inestable, (Carlotto et al., 2017) y altos índices de estrés y burnout (Cote y Harris, 2021; Nishikitani et al., 2005). Se encuentra también una prevalencia significativa de reducidos niveles de bienestar subjetivo (Beas y Salanova, 2006) y bienestar familiar (Carlotto et al., 2017).

Cabe destacar en este punto la aparente falta de interés en el estudio de la profesión informática, a pesar de encontrarse justo en medio de otros ámbitos que sí suscitan gran interés, como son el teletrabajo y las nuevas tecnologías. De hecho, apenas se encontraron estudios que combinen el teletrabajo con la programación informática. Los estudios e investigaciones existentes sobre el tema no muestran una visión muy positiva, y sin embargo no parecen haber llamado la atención lo suficiente. Aún con la enorme demanda y desarrollo de esta área profesional en los últimos años y el conocimiento público de la prevalencia de malas prácticas como el “crunch”, el foco de atención de la organización del trabajo y de la salud mental permanece en otra parte.

4.3- Riesgos psicosociales añadidos por el teletrabajo

Pasamos a analizar el teletrabajo y sus correspondientes riesgos psicosociales, así como la manera en que estos se relacionan con los riesgos del trabajo de programador informático. Se define el teletrabajo como una modalidad de empleo en la que el trabajador opera alejado de las oficinas o centros de la empresa mediante el uso de tecnologías de la comunicación (Llorens, 2021). Esta modalidad se ha ido popularizando cada vez más hasta

que la pandemia de COVID-19 lo ha consolidado como una forma común de empleo, teniendo especial prevalencia en los puestos informáticos (Llorens, 2021).

Aunque el teletrabajo tiene sus beneficios; mejor adaptación a las condiciones particulares del empleado, más productividad, menor absentismo, economización del espacio de oficinas y cierta flexibilidad, estos son por lo general más beneficiosos para la empresa que para el trabajador, convirtiendo el teletrabajo en una modalidad conveniente para la organización (Leal et al., 2017).

De este modo, la flexibilidad que aparentemente otorga el teletrabajo, se convierte en mayor control por parte de la organización a través de la tecnología (Leal et al., 2017). Los trabajadores a distancia son monitorizados por programas informáticos que a menudo siguen un diseño reminiscente de las cadenas de producción tradicionales (Antunes, 2014). Además, las investigaciones muestran que la liberación de la oficina no es tal, ya que los teletrabajadores tienen probabilidades más altas de trabajar más tiempo del estipulado, y se presionan más para producir resultados que muestren que merecen la confianza depositada en ellos (Coenen y Kok, 2014).

El Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT, 2018) detalla los riesgos psicosociales del teletrabajo y el uso de las TICs:

- Aumento del sedentarismo y de estilos de vida poco saludables (INSSBT, 2018). Los estudios muestran además que cuanto más tiempo se pasa delante de una pantalla menos se invierte en zonas naturales, lo que puede perjudicar la salud, ya que pasar tiempo al aire libre tiene propiedades restauradoras de procesos cognitivos, reduce el estrés y ayuda a regular los ritmos circadianos (Oswald et al., 2020).
- El estrés relacionado con la tecnología o tecnoestrés. En los informáticos se da más por un mal funcionamiento o problemas técnicos (p. ej. una caída de los servidores) que por el uso de la tecnología en sí, aunque tampoco es rara la aparición de fatiga informática (Carlotto et al., 2017).
- Dificultad para separar el trabajo de la familia, tanto por tiempo como por traslado de estados anímicos inapropiados, generando numerosos problemas como la falta de tiempo libre, escasez de tiempo de calidad con los seres queridos o

enrarecimiento de las relaciones familiares (Ojala et al., 2014; Valenzuela et al., 2015).

- Incremento de las interrupciones durante la realización del trabajo, ya sea por un espacio de trabajo mal organizado o por imprevistos relacionados con el hogar o la vida familiar (Azarbouyeh y Naini, 2014).
- Mayor probabilidad de desarrollar problemas vinculados al abuso de sustancias como el alcohol, café, o tabaco (Alonso y Cifre, 2002).
- Aislamiento laboral y falta de apoyo social, por la dificultad en las comunicaciones entre los empleados presenciales y los teletrabajadores (INSSBT, 2018). Los compañeros de trabajo son una fuente crucial de socialización en la adultez (Hermosa-Rodríguez, 2018). También genera un aislamiento de la empresa en sí, sintiéndose el trabajador como una entidad apartada de la misma y teniendo menos oportunidades y menor participación en la toma de decisiones (Alonso y Cifre, 2002). Esta era una de las áreas que no generaban problemas en los programadores informáticos y se convierte en otro factor de riesgo debido a la modalidad de trabajo. Los teletrabajadores refieren que se requiere mucha tenacidad para trabajar sin las reacciones de los compañeros y que los jefes solo están ahí para pedir (Llorens, 2021).
- La hiperconectividad, que es la dificultad para desconectar del trabajo causada principalmente por las TICs (INSSBT, 2018). Así, sobre todo con el teletrabajador, existe una disponibilidad total a cualquier hora del día para recibir mensajes, noticias, y/o tareas adicionales o multitasking que promueven que la persona continúe trabajando tras la jornada laboral (Coenen y Kok, 2014). La hiperconectividad se extiende hasta en los días de vacaciones, incluso si el trabajador está de viaje (Llorens, 2021). Esto genera, como ya se ha dicho, una tendencia a la autoexplotación y dificultades para dejar de trabajar, que redundan en un alto riesgo de adicción al trabajo (Coenen y Kok, 2014). Este problema está especialmente presente en los programadores informáticos debido a la naturaleza de su trabajo (Carlotto et al., 2017).
- Mayor carga de trabajo que deriva de una mala definición de objetivos, dificultades en las vías comunicativas para la aclaración de los mismos, menor apoyo de los compañeros y la compaginación del trabajo asalariado con el doméstico (INSSBT, 2018).

- Invisibilización de las patologías crónicas y alteraciones de la salud mental de los trabajadores, siendo en este caso más complicado que los compañeros las perciban y quedando descuidadas (INSSBT, 2018).

Las evidencias empíricas muestran que el teletrabajo impacta significativamente la calidad de vida, pero los resultados son mixtos, siendo la IE un mediador en la valencia del impacto (Azarbouyeh y Naini, 2014). Otros estudios muestran que la reducción de bienestar familiar y laboral, y por tanto subjetivo, depende principalmente de la carga de trabajo, que como sabemos es inmensa para los informáticos (Ernst et al., 2011). A su vez, la carga de trabajo es el mayor predictor de hiperconectividad y de trabajo fuera del horario laboral (Ojala et al., 2014). También resulta ser muy común el malestar derivado de la dificultad de separar trabajo y vida familiar, siendo la IE un mediador (Ernst et al., 2011). Por último, diversos estudios dejan patente la falta de apoyo social y la soledad percibida por los teletrabajadores, especialmente las mujeres (Llorens, 2021; Roberts et al., 2011).

En conjunto, los riesgos psicosociales del trabajo informático y los del teletrabajo se retroalimentan y complementan, agudizando sus factores de riesgo respectivos y anulando los de protección o no problemáticos. Las evidencias muestran que estos problemas no son sólo teóricos, ni son propios de unos pocos casos particulares, sino que afectan a una parte importante de la población objetivo y fácilmente podrían afectar a los demás en el futuro.

4.4- Inteligencia emocional como factor de protección del estrés

Aunque las intervenciones orientadas a mejorar las condiciones laborales son importantes y necesarias, también es fundamental proporcionar a los trabajadores las herramientas que les permitan afrontar estas condiciones. Teniendo en cuenta los trabajos llevados a cabo por la Psicología Positiva y la POP, la IE se perfila como una de los recursos personales más útiles tanto para la promoción del bienestar como para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (Carrillo et al., 2016; Fernández-Berrocal y Extremera, 2009; Luceño-Moreno et al., 2017).

Contamos con muchos resultados sobre las relaciones entre la IE y los riesgos psicosociales del trabajo y el teletrabajo. Así, se ha comprobado que la IE ayuda en las

estrategias de comunicación y control de límites en relación con el solapamiento de la vida laboral y familiar, influyendo tanto en la capacidad para desconectar del trabajo como en el establecimiento de vías de comunicación para una organización satisfactoria (Ernst et al., 2011). También en el aspecto familiar y social, se observa que la IE mejora la gestión de las emociones, otorgando la capacidad de expresarlas de manera apropiada, y por lo tanto ayudando a las personas a trabajar en equipo, hacia metas comunes, de forma constructiva y transparente (Hussain, 2021).

La reducción de estrés y afecto negativo que produce la IE lleva a su vez a un aumento del rendimiento y mejor adaptación a las distintas tareas (Manhas, 2013). Esto resulta interesante pues si los trabajadores pueden rendir mejor, verán su carga de trabajo reducida (Araujo y Leal, 2007). En relación con los trabajos de alta complejidad como el del programador informático, se ha demostrado que cuanto más compleja es la actividad más se requiere de una alta IE (Araujo y Leal, 2007). Los equipos de trabajo con elevada IE trabajan y se coordinan con mayor eficiencia, y por tanto rinden mejor (López et al., 2013). También, la confianza entre compañeros y con los superiores posee una relación significativa con la IE (Christie et al., 2015).

Por último, las evidencias empíricas muestran una fuerte relación negativa entre IE y estrés, tanto en el ámbito familiar como en el laboral (Burnett y Pettijohn, 2015; Cohen y Abedallah, 2015; Sharman y Sharman, 2014). Del mismo modo, el burnout también correlaciona negativamente con la IE (Cohen y Abedallah, 2015).

4.5- Inteligencia emocional para potenciar el bienestar en el trabajo

La IE comprende habilidades de vital importancia para el desarrollo óptimo de las personas en el mundo cambiante en el que vivimos, dado que la única constante son las emociones (Martin, 2013). Poseer un profundo conocimiento de nuestras emociones y saber aplicar dicho conocimiento en los demás resulta en una percepción más positiva y optimista de la vida, pues comprendemos nuestros afectos negativos y disfrutamos más los positivos (Merchán, 2018).

Un empleado que posee habilidad para regular sus emociones tendrá más éxito tanto en el trabajo como en su vida, y tendrá un efecto positivo en la gente que le rodea (Boehm y

Lyubomirsky, 2008). Por tanto, buscar activamente que los empleados entrenen estas cualidades debería ser una prioridad para las organizaciones por los beneficios que supone (Kaiser et al., 2018).

Así lo muestran multitud de estudios que prueban que el manejo de las emociones es determinante en el desarrollo del bienestar y el ajuste psicológico (Merchán, 2018). Otras investigaciones concluyen que aparte del bienestar, determina la creación de buenos climas sociales, tanto en el trabajo, la familia o el círculo de amigos (Hussain et al., 2021). Ser capaz de regular las emociones en particular y ser emocionalmente inteligente en general, conlleva mayor frecuencia y duración de afectos positivos, mayor satisfacción con la vida y desarrollo de mentalidades sanas y apropiada autoestima. (Nolen-Hoeksema y Aldao, 2011).

Profundizando en el bienestar y los estados afectivos, la IE demuestra tener gran influencia en las experiencias afectivas tanto positivas como negativas. Los altos niveles de IE promueven una menor aparición del afecto negativo y un menor efecto en la persona, y un mayor afecto positivo (Extremera y Rey, 2016; Manhas, 2013).

Numerosas investigaciones han identificado que existen relaciones positivas entre la IE y la satisfacción laboral, el compromiso, el engagement, el comportamiento organizacional adaptado y el rendimiento (Carmelli, 2003; Ismail et al., 2010). Sin embargo, a pesar de que el rendimiento de la organización y el de los trabajadores se ve mermado cuando la satisfacción es baja y aparece el burnout, las empresas tienden a centrarse en los resultados en lugar del entrenamiento en IE y/o promoción del bienestar (Yadav, 2014).

Estas relaciones parecen estar mediadas principalmente por la comprensión y regulación emocional (Merchán, 2018). Hay que tener en cuenta que prestar excesiva atención a las emociones puede ser negativo, ya que puede favorecer procesos rumiativos que interfieren en el desarrollo efectivo del día a día (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005).

5- Entrenamiento y desarrollo de la IE en el ámbito laboral

Los programas de intervención basados en la IE han demostrado ser muy eficaces y se han convertido en una piedra angular principalmente en los ámbitos educativo y laboral (Cuadra et al., 2010; Manhas, 2013). Dentro del ámbito laboral este tipo de programas se

utilizan primordialmente para ayudar a los trabajadores a combatir el estrés, como el programa de Codier et al., (2013) enfocado al manejo del estrés y trato al paciente. El programa siguió un cronograma poco común pues tuvo lugar durante 10 meses en pequeñas sesiones al inicio de los turnos de trabajo y arrojó resultados positivos.

Cabe añadir que el avance científico se ve interrumpido a menudo en el estudio de los programas de IE en la empresa debido a la abundancia de programas enfocados a esta población que son de carácter comercial y privado (Graham, 2012). Estos programas pocas veces se analizan rigurosamente y menos aún se publican los resultados de dichos análisis.

Otro programa de entrenamiento en IE fue el realizado por Eichmann (2009), en el que a lo largo de 10 semanas formó a 64 coordinadores de diferentes empresas, incluyendo sesiones de coaching para los participantes. Los resultados mostraron una mejora significativa para la IE tanto a nivel interpersonal como intrapersonal.

El programa PIEI (Férreo, 2015) está diseñado para entrenar la IE de forma intensiva a lo largo de un corto periodo de tiempo para que se ajuste a las exigencias de maximización de recursos de las empresas. Tras la realización de 32 dinámicas en el transcurso de 3 talleres los resultados mostraron un incremento significativo de la IE y un aumento del desempeño en una muestra de empleados de un centro de llamadas.

En el ámbito laboral es muy común encontrar programas que incorporan el mindfulness como herramienta para entrenar la comprensión y regulación emocional. Esta práctica se apoya en numerosos estudios que demuestran la estrecha relación entre la práctica del mindfulness y el desarrollo de la IE, concretamente se observa un solapamiento del mindfulness con la regulación emocional (Bao et al., 2015; Garland et al., 2015). Un buen ejemplo de este tipo de programas es el de Ramos et al. (2009), que aumenta los niveles de IE de sus participantes, su bienestar subjetivo y reduce el estrés.

Por último, el programa de entrenamiento en IE diseñado por Cuadra et al. (2010) se proponía aumentar la satisfacción con la vida y con el trabajo. La aplicación del programa se compone de 12 sesiones, una por semana, con una duración de 45 minutos, entre las que no se incluyen las sesiones de evaluación inicial y final. Los resultados obtenidos fueron de un aumento significativo de las 3 variables, IE, satisfacción con la vida y con el trabajo.

Todos los programas revisados utilizan medidas subjetivas de IE que son inherentemente menos fiables que las objetivas. Aunque la mayoría de los programas de IE obtienen resultados positivos, los programas orientados al ámbito educativo arrojan resultados mejores y más consistentes que los del ámbito laboral. Esto se debe a que se trata de un entorno más exigente en el que los programas se ven limitados sobre todo en cuanto al tiempo del que disponen, algunos ni siquiera incluyen evaluación de seguimiento.

Además en el ámbito laboral los programas suelen trabajar la IE enfocados al aumento del rendimiento, y aunque el bienestar subjetivo también pueda verse incrementado como consecuencia, pocas veces se tiene en cuenta. Teniendo en cuenta los datos analizados sobre la prevalencia de riesgos psicosociales en el trabajo, sería aconsejable prestar mayor atención al bienestar ya sea dentro de los propios programas de IE o a través de programas complementarios.

6- Metodología

6.1- Objetivos e hipótesis de trabajo

Teniendo en cuenta lo anterior el objetivo general de este trabajo es mejorar la IE y el bienestar subjetivo de los programadores informáticos a través de un programa de entrenamiento. Este objetivo general se traduce en los siguientes objetivos específicos:

- 1- Diseñar y aplicar un programa de entrenamiento de IE adaptado a la población objetivo.
- 2- Incrementar la IE y el bienestar subjetivo de los participantes que realicen el programa:
 - Hipótesis 2.1: El entrenamiento aumentará la IE de los participantes.
 - Hipótesis 2.2: El entrenamiento en IE mejorará el bienestar subjetivo de los participantes.
 - Hipótesis 2.3: Las mejoras en IE y bienestar subjetivo se mantendrán a largo plazo.

6.2- Participantes

Los participantes serán los trabajadores del departamento de software o cualquier programador informático que se encuentre en modalidad mixta en la empresa que solicita la aplicación del programa. No es raro que las empresas especializadas en esta materia empleen un gran número de trabajadores en modalidad mixta. Se estima que el tamaño ideal de la muestra estaría comprendido entre 6 y 12 personas para poder asegurar la participación activa de todas ellas, pero las actividades son adaptables a otros tamaños. La participación no será obligatoria; los participantes podrán desvincularse del programa en cualquier momento si así lo desean.

6.3- Instrumentos

En este estudio se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- *Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS)* (Diener et al., 1985; adaptación española de Atienza et al., 2000). Se trata de un cuestionario que evalúa los juicios globales de las personas sobre su vida. Se compone de 5 preguntas con escala de respuestas tipo Likert de 5 puntos (1= muy en desacuerdo y 5= muy de acuerdo), lo que lo hace una medida muy práctica de aplicar. Posee una consistencia interna que oscila entre 0,79 y 0,89 y sus correlaciones ítem-total van de 0,51 a 0,80 (Atienza et al., 2000) (ver Anexo I).
- *Escala de Afecto Positivo y Negativo (PANAS)* (Watson et al., 1988; adaptación española de López-Gómez et al., 2015). Consta de 20 ítems, de los cuales la mitad corresponde a afectos positivos y la otra mitad a negativos, que evalúan la frecuencia con la que se han experimentado diferentes emociones con un formato de respuestas tipo Likert de 5 puntos (1= nada o muy ligeramente y 5= mucho). La fiabilidad fluctúa entre 0,84 y 0,88 para el afecto negativo y entre 0,86 y 0,91 para el positivo. La diferencia entre el afecto positivo y el negativo, sumada con la puntuación de la SWLS otorga la puntuación de bienestar subjetivo (López-Gómez et al., 2015) (ver Anexo II).
- *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)* (Mayer et al., 2004; adaptación española de Extremera y Fernández-Berrocal, 2009). Es una prueba objetiva basada en el desempeño de los sujetos que se puede aplicar a partir de los 17 años. Proporciona una puntuación específica para cada una de las 4 habilidades de la IE, otra para la agrupación de estas en dos áreas; experiencial y estratégica, y una puntuación global de IE que se obtiene comparando el desempeño del sujeto con la

muestra tipificada. Las puntuaciones se clasifican en cinco categorías ordenadas de la siguiente manera: necesita mejorar, aspecto a desarrollar, competente, muy competente y experto. La duración del test es de unos 40 minutos, y su cumplimentación resulta fácil y atractiva para los usuarios. Posee un índice de fiabilidad total de 0,95, una fiabilidad de 0,90 para el área estratégica y 0,93 para la experiencial. Además tiene una correlación de 0,99 con el test original (Extremera y Fernández-Berrocal, 2009).

6.4- Diseño y procedimiento

El programa de intervención se ajusta a un diseño cuasiexperimental de grupo único con medidas pre-test, antes de la intervención, post-test, tras la intervención, y una medición de seguimiento pasados 3 meses para observar el efecto del programa a largo plazo. En cada una de las medidas se evaluará la satisfacción con la vida (SWLS), el afecto positivo y negativo (PANAS) y la inteligencia emocional (MSCEIT). Así, la primera y última sesión de la intervención se dedicarán principalmente a la evaluación de las variables de estudio.

El programa está compuesto por 12 sesiones, incluida la evaluación de seguimiento, que serán impartidas por un experto en inteligencia emocional una vez por semana, con una duración de una hora y media, y se realizarán en grupo. Para ello será necesario disponer de una sala de reuniones o similar.

Se ha diseñado el programa para fomentar el aprendizaje experiencial y significativo, procurando que hasta los apartados más teóricos sean participativos y estén enfocados a las problemáticas de la población. Las sesiones están secuenciadas en función del nivel de dificultad. De forma que empezaremos entrenando las habilidades socio-emocionales más básicas (como la percepción) hasta llegar a las más complejas, según el modelo de habilidad de IE propuesto por Mayer y Salovey (1997).

6.5- Descripción de las Sesiones

SESIÓN 1: Recibimiento y acogida

OBJETIVOS	- Toma de contacto con los participantes		
	- Evaluación inicial		
	- Introducción del programa		
MATERIALES		Instrumentos de evaluación (SWLS, PANAS, MSCEIT)	
Tipo	ACTIVIDADES		Tiempo
Colectiva	Romper el hielo: El psicólogo se presentará y daremos a cada uno la oportunidad de presentarse y hablar un poco de sí mismo para establecer una relación de confianza. Como sugerencias podemos pedir su nombre, edad, dónde realizaron sus estudios, por qué eligieron esta profesión... etc.		10'
Individual	Pretest: Evaluación de la satisfacción con la vida (SWLS), el afecto positivo y negativo (PANAS) y la inteligencia emocional (MSCEIT)		60'
Colectiva	Psicoeducación: Hablaremos sobre lo que vamos a hacer, por qué y qué metodología seguiremos. Daremos oportunidades para que los participantes realicen preguntas y nos den feedback. Además discutiremos con ellos el concepto de emoción y qué entienden por IE.		20'

SESIÓN 2: Atendiendo a la emociones

OBJETIVOS	- Ampliar conocimientos sobre las emociones		
	- Entrenar la atención a las emociones y la habilidad para identificarlas, tanto en uno mismo como en los demás		
MATERIALES		Powerpoint y proyector o pizarra digital, folios y urna para sorteo	
Tipo	ACTIVIDADES		Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes?: Para empezar preguntaremos a los participantes cómo se sienten al iniciar la sesión, dando la oportunidad de hablar a		15'

	todos y sin necesidad de que expresen los motivos si no quieren. Repetiremos el proceso al inicio de cada sesión.	
Colectiva	Psicoeducación sobre qué es una emoción, las emociones básicas y complejas, positivas y negativas, sus características y sus funciones, así como las formas de reconocerlas. Se hará hincapié en el estrés.	20'
Colectiva	Animómetro: El animómetro consiste en un gráfico (ver Anexo III) que clasifica las emociones en función de su grado de energía y su nivel de agrado (p. ej. el estrés correspondería a una alta energía y un bajo agrado). Una vez presentado pediremos a los participantes que localicen en el animómetro las emociones que refirieron al principio de la sesión, y que reflexionen sobre si sus sensaciones corresponden con lo que se muestra en el gráfico. Tras esto podemos proponer emociones que no se hayan discutido y pedir a los participantes que indiquen el color que les corresponde en el animómetro para asegurarnos de que lo han entendido.	15'
Colectiva	Reconocimiento facial: Se expondrán unas fotos de caras con diferentes expresiones, los participantes deben reconocer la emoción que expresan.	10'
Colectiva	Roleplay: Se asignará aleatoriamente una emoción a cada participante y tendrán que escenificarla incluyendo gestos, expresiones faciales y sonidos, para que el resto la adivine. Tras esto se reflexionará sobre la influencia de las emociones en nuestros actos, pensamientos y procesos sociales, así como de la autoconciencia que tenemos sobre nuestro estado emocional en el día a día.	20'
Individual	Diario emocional: Instruimos a los participantes a mantener un diario (ver Anexo IV) en el que anoten las emociones que sienten a lo largo del día, junto con sus sensaciones y pensamientos asociados. Al inicio de cada sesión pediremos a un participante que, al tiempo que responde a “¿Cómo te sientes?”, comparta una entrada del diario a su elección.	10'

SESIÓN 3: Aprendiendo a usar las emociones I

OBJETIVOS

- Aprender el concepto de facilitación emocional
- Saber utilizar las emociones de forma estratégica
- Aprender formas de evocar emociones

MATERIALES

Powerpoint y proyector o pizarra digital, ficha de “una emoción para cada situación”

Tipo	ACTIVIDADES	Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes? y diario emocional (seguimiento)	15'
Colectiva	Escucha emocional: Pediremos a los participantes que cierren los ojos y escuchen una canción con alto contenido emocional, ya sea una canción triste o alegre. A continuación les pediremos que compartan lo que les ha venido a la cabeza a causa de la canción.	15'
Colectiva	Psicoeducación: Tras el ejercicio de escucha reflexionaremos sobre qué es la facilitación emocional, el efecto de las emociones en el pensamiento, la toma de decisiones y el recuerdo, y cómo nuestro desempeño en las distintas tareas cambia en función de la emoción que sintamos y qué emociones son más útiles para qué situaciones	20'
Mixta	Una emoción para cada situación: Los participantes deberán relacionar distintas tareas y situaciones con la emoción que más ayudaría a realizarlas. Se realizará una puesta en común en la que permitiremos que razonen sus respuestas y que relaten sus experiencias, y preguntaremos cómo creen que este conocimiento sobre las emociones les puede ayudar.	20'
Colectiva	Transformación: Esta actividad consistirá en la evaluación de situaciones hipotéticas en las que los participantes se ven involucrados y tienen que llegar a otra distinta, por ejemplo: “Tu compañero se encuentra frustrado tras hablar con un cliente, pero tenéis que hacer una presentación mostrando los avances en el proyecto”. Deberán	20'

señalar la emoción a evocar para facilitar la transición de una situación a otra y cómo harían para evocar esa emoción.

SESIÓN 4: Aprendiendo a usar las emociones II

OBJETIVOS

- Dar cuenta del papel de las emociones en nuestros pensamientos y perspectivas
- Aprender a utilizar la memoria emocional para evocar distintas emociones

MATERIALES

Powerpoint y proyector o pizarra digital, un folio para cada participante y urna para sorteo

Tipo	ACTIVIDADES	Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes? y diario emocional (seguimiento)	15'
Colectiva	La historia de las emociones: Nos colocamos en círculo y a cada participante se le entrega una hoja de papel y se le asigna una emoción de forma aleatoria. Cada participante debe escribir dos o tres frases sobre un personaje que esté experimentando esa emoción. Los participantes deberán recordar una ocasión en la que sintieron cada emoción para inspirarse. Hecho esto rotarán sus historias a la derecha y sus emociones a la izquierda, y deberán continuar la historia que han recibido con la nueva emoción. Se repite el proceso hasta que se dé una vuelta completa. Después se leerán las historias y se comentarán los aspectos destacables que surjan con respecto a meterse en el papel de cada emoción, las interpretaciones que se han hecho de las situaciones en función de la emoción que se tenía en cada momento, y la dirección en que cada emoción ha llevado a la historia. Si no es razonable realizar la actividad en el tiempo estimado debido al número de participantes se pueden agrupar por parejas o hacer una rotación más corta.	45'
Colectiva	Moción emoción: Los participantes formarán parte de un role-play en el que conforman una junta de vecinos que se ha reunido para decidir	30'

en qué gastar el dinero de una subvención que han recibido. Cada uno de ellos tendrá asignada una emoción diferente según la cual tendrán que tomar todas sus decisiones. Si el número de participantes es muy alto formaremos parejas o grupos según cada emoción. Dejaremos unos minutos al final para comentar las impresiones de los participantes y animarlos a reflexionar sobre el papel de las emociones en nuestra toma de decisiones y solución de problemas.

SESIÓN 5: Comprendiendo las emociones I

OBJETIVOS

- Aumentar el vocabulario emocional
- Desarrollar la empatía

MATERIALES

Powerpoint y proyector o pizarra digital, ficha de “todo sobre la emoción” y un folio para cada participante

Tipo	ACTIVIDADES	Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes? y diario emocional (seguimiento)	15'
Mixta	Todo sobre la emoción: Por grupos, los participantes contestan en papel unas cuestiones sobre las emociones básicas: comportamientos típicos derivados de esa emoción, pensamientos y emociones complejas que pueden derivar de ella. Después se hará una puesta en común.	15'
Colectiva	Psicoeducación: Comentaremos con los participantes brevemente sobre las emociones complejas; sus características, las interacciones que se dan entre las emociones y el paso de una a otra, y el papel de nuestros pensamientos. Esta charla nos servirá para repasar brevemente lo aprendido en sesiones anteriores así como para profundizar en la habilidad de comprensión emocional.	20'
Individual	¿Cuántas emociones conoces?: Los participantes deberán competir por ver quien enumera más emociones. Posteriormente las clasificarán primero en positivas y negativas y después entre las emociones	10'

básicas. Aprovecharemos para invitar a la reflexión sobre la prevalencia de las emociones negativas sobre las positivas.

Colectiva	Uniendo emociones: Enseñaremos a los participantes una lista de palabras partidas en dos columnas, y estos tendrán que unir las para formar emociones	5'
Individual	Pónte en su lugar: Pediremos a los participantes que recuerden una discusión de cualquier tipo que tuviesen hace poco y la escriban en un papel, detallando cómo se sintieron. Después, sin que se sientan obligados a hacerlo, pediremos que lo compartan en voz alta e intentaremos que se pongan en el lugar de la otra persona y comprendan la situación por la que pasaron, lo que pensaban y cómo se sentían y si esto pudo condicionar su comportamiento de alguna manera.	25'

SESIÓN 6: Comprendiendo las emociones II

OBJETIVOS

- Comprender los aspectos positivos y negativos de las emociones
- Aprender a reconocer y distinguir las emociones con precisión, así como las transiciones entre ellas
- Desarrollar la empatía

MATERIALES

Proyector o pizarra digital, video y ficha de “festival de cine” y un folio para cada participante

Tipo	ACTIVIDADES	Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes? y diario emocional (seguimiento)	15'
Mixta	Las dos caras de la emoción: Asignaremos a cada participante 4 emociones, dos negativas y dos positivas, para que reflexionen sobre ellas y piensen en sus aspectos positivos y negativos que tendrán que exponer razonadamente. Ayudaremos en caso de que encuentren dificultades y daremos rienda suelta a que los participantes relaten experiencias personales para justificar sus respuestas.	25'

Mixta	Festival de cine: Se visionarán escenas de películas en las que los personajes expresan alguna emoción concreta, o bien hay cierta ambigüedad emocional, lo que dará pie a comentar sobre lo complicado que resulta interpretar las emociones y el rango de emociones distintas que pueden aflorar ante una misma situación. Se pausará en momentos clave para que los participantes rellenen la ficha de la tarea (ver Anexo V).	50'
-------	--	-----

SESIÓN 7: Regulando las emociones I

OBJETIVOS

- Psicoeducación sobre el estrés y la ansiedad
- Aprender a estar abiertos a emociones negativas y reflexionar sobre ellas
- Aprender técnicas de regulación emocional

MATERIALES

Powerpoint y proyector o pizarra digital

Tipo	ACTIVIDADES	Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes? y diario emocional (seguimiento)	15'
Colectiva	Psicoeducación: Dedicaremos la sesión principalmente a hablar sobre los mecanismos y características del estrés y la ansiedad, integrándolo con los contenidos previos. Se planteará como una conversación guiada, asegurando la participación activa, y abriremos debate en torno a cuestiones como: ¿Con qué frecuencia os sentís estresados? ¿Qué situaciones os causan estrés? ¿Qué hacéis cuando os sentís estresados? ¿Podemos prevenir el estrés?	40'
Colectiva	Técnicas de regulación: Presentaremos la regulación emocional como una habilidad crucial para enfrentarse al estrés. Utilizando como base las situaciones que los participantes compartieron anteriormente intentaremos generar entre todos una batería de recursos y estrategias para combatir el estrés, y establecer en qué situaciones son más efectivas.	20'

Individual	Relajarse respirando: Enseñaremos y pondremos en práctica técnicas de relajación a través de la respiración como la respiración contando o la respiración profunda. (Labrador et al., 2001). Son técnicas sencillas que se realizan en unos minutos y propondremos que los participantes pongan en práctica al menos una cada día.	15'
------------	--	-----

SESIÓN 8: Regulando las emociones II

OBJETIVOS

- Promover un diálogo interno positivo
- Aprender a discernir la utilidad de la información emocional

MATERIALES

Un folio para cada participante

Tipo	ACTIVIDADES	Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes? y diario emocional (seguimiento)	15'
Colectiva	Aprovecharemos los comentarios sobre el diario emocional para preguntar y abrir un debate guiado sobre las siguientes cuestiones: ¿Habéis experimentado más emociones positivas o negativas? ¿Cuál es la emoción que más habéis experimentado? ¿Podemos cambiar nuestras emociones negativas por positivas? ¿Si pensáramos de forma más positiva cambiarían nuestras emociones?	25'
Mixta	¡Reaccional!: Propondremos una serie de frases que los participantes deberán completar en un folio. Por ejemplo: Cuando fallo en una tarea pienso... Al terminar haremos una puesta en común y debatiremos sobre sus respuestas. ¿Habría una forma más adaptativa de responder? ¿Cómo han influido tus emociones o tus pensamientos en tu respuesta?	25'
Mixta	¡Me pone de los nervios!: Pediremos a los participantes que anoten en un papel 5 cosas del día a día que les molesten o enfaden, por ejemplo: cruzarse con un conocido por la calle y que no les saluden. Después les pediremos que compartan su listado y comenten las causas de esos sentimientos, y los compañeros tendrán que proponer	15'

maneras positivas de interpretar la situación. A través de este ejercicio reflexionaremos sobre que nuestra reacción a esos acontecimientos dice más de nosotros que de la otra persona, que somos responsables de nuestros pensamientos y emociones, y acerca del poder que otorgamos a otras personas y situaciones sobre nuestras emociones.

SESIÓN 9: Regulando las emociones III

OBJETIVOS

- Entrenar la Meditación Mindfulness como técnica de regulación emocional intrapersonal
- Trabajar la apertura a las emociones sean estas positivas o negativas

MATERIALES

Powerpoint y proyector o pizarra digital

Tipo	ACTIVIDADES	Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes? y diario emocional (seguimiento) En esta sesión aprovecharemos para comprobar si los participantes han puesto en práctica las técnicas de respiración durante la semana.	20'
Colectiva	Psicoeducación: Estableceremos los conceptos clave del Mindfulness como dejar de pensar en el pasado y el futuro, fuentes de ansiedad, frustración y pensamientos intrusivos, para empezar a vivir el presente. Se discutirá sobre lo rápido que vivimos y lo estresante que resulta, teniendo como consecuencia el no poder parar un segundo a evaluar nuestro estado emocional y mental. Por último comentaremos los beneficios del Mindfulness como herramienta de regulación emocional, y recomendaremos su práctica diaria.	25'
Mixta	Meditación Mindfulness: Pondremos en práctica unos ejercicios para que los participantes aprendan a centrarse en el momento presente, sean conscientes de su cuerpo y sus sensaciones, y acepten sus pensamientos y emociones. Previo a cada ejercicio se darán las indicaciones pertinentes, y al terminarlo dejaremos un espacio para compartir impresiones así como comprobar si se ha tenido alguna	45'

dificultad. Se empezará por el ejercicio “mi primera pasa” que pretende traer la atención plena de vuelta a las tareas cotidianas a través de la experimentación pausada de una pasa. Continuaremos con un ejercicio de atención a la respiración y cuando los participantes estén acostumbrados les instruiremos a poner atención en si su respiración es torácica o diafragmática. Por último realizaremos una meditación mindfulness sobre la mente, centrándonos en la respiración y en sentir el cuerpo. Durante la meditación surgirán pensamientos y emociones a los que los participantes tendrán que enfrentarse de forma no valorativa. Tras la meditación cada participante compartirá su experiencia.

SESIÓN 10: Regulando las emociones IV

OBJETIVOS

- Aprender a regular las emociones tanto propias como ajenas que interfieren en las relaciones
- Practicar la comunicación asertiva como método de regulación emocional intrapersonal

MATERIALES

Powerpoint y proyector o pizarra digital

Tipo	ACTIVIDADES	Tiempo
Colectiva	¿Cómo te sientes? y diario emocional (seguimiento)	15'
Colectiva	La discusión: Por parejas, los participantes deberán relatarse el uno al otro una discusión que tuvieran recientemente. Después deberán contestar a cómo se sintieron durante el conflicto y si actuarían de la misma forma de volver a ocurrir. Se hará hincapié en que se realice una escucha activa y que no se interrumpa a la persona que expone.	20'
Colectiva	Los participantes se dispondrán en grupos de 4, en los que dos de ellos van a debatir sobre el tema que se proponga mientras que los otros les dicen cosas al oído para intentar distraerlos. Después se intercambian los papeles. Quienes estén debatiendo deberán regularse y entender los comentarios que reciben como ajenos a ellos,	25'

manteniéndose conscientes en el momento. Les invitaremos a reflexionar sobre si son ellos mismos los que hacen de distractores en su día a día.

Colectiva	Método asertivo: Por último hablaremos sobre el método asertivo y enseñaremos sus pasos y principios. Para asegurar el aprendizaje los participantes se dispondrán en las mismas parejas que en la actividad de la discusión, y tratarán de recrear la situación pero esta vez siguiendo el método asertivo. Dejaremos unos minutos al terminar para dar espacio a compartir impresiones.	30'
-----------	---	-----

SESIÓN 11: Conclusiones y despedida

OBJETIVOS

- Evaluación post intervención
- Obtener feedback sobre el programa

MATERIALES

Instrumentos de evaluación (SWLS, PANAS, MSCEIT)

Tipo

ACTIVIDADES

Tiempo

Individual	Postest: Evaluación de la satisfacción con la vida (SWLS), el afecto positivo y negativo (PANAS) y la inteligencia emocional (MSCEIT)	60'
Colectiva	Repaso de lo aprendido y feedback.	30'

SESIÓN 12: Seguimiento

OBJETIVOS

- Evaluar la eficacia del programa a largo plazo

MATERIALES

Instrumentos de evaluación (SWLS, PANAS, MSCEIT)

Tipo

ACTIVIDADES

Tiempo

Individual	Evaluación de seguimiento: Mediremos la satisfacción con la vida (SWLS), el afecto positivo y negativo (PANAS) y la inteligencia emocional (MSCEIT), pasados 3 meses de la última sesión.	60'
------------	---	-----

Colectiva	Encuesta a los participantes sobre si les han resultado útiles los contenidos durante estos 3 meses, si han puesto en práctica las técnicas y conocimientos y si se han encontrado con dificultades. Se aprovechará la encuesta para hacer un pequeño repaso de conceptos clave.	30'
-----------	--	-----

6.6- Cronograma

La duración total del programa es de 18 horas, contando con la sesión de seguimiento, Se llevará a cabo una sesión por semana (12 semanas en total), porque de esta forma se consigue un equilibrio entre el deseo de las empresas de obtener los mejores resultados en el menor tiempo posible y el adecuado desarrollo de los contenidos. La sesión de seguimiento tendrá lugar a los 3 meses de la finalización de la intervención.

El programa está ideado para que se pueda adaptar a las diferentes circunstancias y demandas tanto de la empresa como de los trabajadores, por lo que no existirá un cronograma preestablecido. Se acordará con las partes implicadas, el día y hora para realizar las sesiones semanales, asegurándonos de que se trata de un acuerdo realista, que no será modificado en el futuro y que permita el adecuado desarrollo del programa.

6.7- Presupuesto

El desglose de gastos aproximado es el siguiente:

- Especialista: 1500 €
- Tests y escalas: 30 € por participante contando las 3 evaluaciones.
- Material de papelería: 50 €

El coste total varía en función de la cantidad de participantes, asumiendo 10 participantes, el presupuesto asciende a 1850 €. Si se necesitara el desplazamiento de un profesional habría que añadir el coste de desplazamiento que estimamos a 100 € por viaje y 100 € por alojamiento, haciendo un total de 200 € por desplazamiento. En función de las veces que el profesional deba desplazarse, el coste oscila de 200 € a 2400 €. Esto puede

variar en función de la distancia de desplazamiento y precios medios del alojamiento en la localidad en cuestión. Asumiendo necesidad de desplazamiento semanal, el presupuesto total quedaría en 3900 €.

6.8- Discusión

Este trabajo ha tenido como objetivo entrenar la IE mediante un programa de intervención adaptado a las exigencias de las condiciones de trabajo en modalidad mixta de los programadores informáticos, mejorando así su bienestar subjetivo. Para ello, se parte del modelo de habilidad de IE de Mayer y Salovey (1997) y se utiliza una medida objetiva de IE, (MSCEIT) que nos permite conocer las habilidades socio-emocionales reales de los participantes y el alcance del programa de un modo más significativo que las medidas de autoinforme. Se esperan resultados que vayan en consonancia con aquellos de estudios y programas previos, que demuestran la utilidad de la IE para promocionar el bienestar de un modo significativo y con efectos a largo plazo.

Las empresas tienen reservas a la hora de invertir tiempo de trabajo y dinero en estos programas, lo que las lleva a una búsqueda de optimización de recursos poco realistas para los objetivos del entrenamiento (Sharman y Sharman, 2014). Aunque existen programas de intervención en el ámbito empresarial que consiguen efectos positivos con un número muy reducido de sesiones (Ferrer y Bresó, 2015), se sabe que el desarrollo de habilidades emocionales sólidas requiere tiempo y esfuerzo (Farnia y Nafukho, 2016). Por eso, con el fin de conseguir mejores resultados a corto y a largo plazo, en este programa hemos apostado por una duración similar a los programas que han mostrado ser eficaces con anterioridad en otros ámbitos.

La incorporación en el programa de ejercicios de Mindfulness como método para entrenar la regulación emocional intrapersonal es una característica distintiva del presente programa. La decisión de integrar el Mindfulness en el programa está bien documentada (Bao et al., 2015; Garland et al., 2015; Ramos et al., 2009), por lo que estamos seguros de que arrojará buenos resultados.

Sin embargo, este trabajo también presenta limitaciones entre las que destaca la ausencia de un grupo control. Si se incluyera dicho grupo en el diseño los resultados serían más fiables y válidos. Consideramos que es complicado en una intervención en este contexto, pues sería necesario involucrar a otra empresa distinta, o, en la empresa que paga el programa, no aplicarlo a una parte de la población objetivo generando un conflicto de intereses.

El presente y el futuro está marcado por la influencia de la informática y diversos estudios postulan que en pocos años estos trabajadores conformarán la mayoría de la fuerza de trabajo. Pero independientemente de la prevalencia de esta rama de trabajo, los datos sobre los riesgos psicosociales a los que se enfrentan sus trabajadores deberían ser suficiente para generar una llamada a la acción que se encargue de preservar su bienestar.

Las investigaciones sobre la influencia del teletrabajo en la salud psicosocial del trabajador son escasas. Hay cierta disparidad dentro de los estudios realizados, por ejemplo, lo que en unos casos es una flexibilidad y comodidad horaria sin precedentes, en otros, resulta ser una demanda exagerada que ocupa las 24 horas del día. Dado el incremento en popularidad de estas modalidades de trabajo, resulta necesario continuar explorando los efectos que pueden tener este tipo de programas a largo plazo y conocer las variables exactas que determinan dichos efectos.

En la misma línea, el auge y prevalencia del teletrabajo y el establecimiento de las tecnologías en todos los ámbitos laborales necesitan de una adaptación consecuente por parte de los programas de intervención. Por ello es importante que se desarrollen programas online, de los que ya existen algunos precedentes. Es necesario analizar las nuevas variables que aparecen en esta modalidad, si se ven alteradas la relaciones entre variables ya conocidas, y en general, conocer si el entrenamiento en IE resulta eficaz en comparación con los programas tradicionales.

7- Referencias bibliográficas

- Adamini, M. (2019). Riesgos Psicosociales en el trabajo informático: una propuesta para su abordaje. En Gómez, A. (Ed.) *Hilando perspectivas sociales: abordajes en torno a problemas argentinos: siglos XIX, XX y XXI* (1ª ed., pp. 235-251). CIEP.
- Agustí, A.I., Delhom, I., Meléndez, J.C., Reyes, M.F. y Satorres, E. (2018). Bienestar subjetivo y psicológico: comparación de jóvenes y adultos mayores. *Summa Psicológica UST*, 15 (1), 18-24. doi:10.18774/448x.2018.15.335
- Alarcón, R. (2009). *Psicología de la Felicidad. Instrucción a la Psicología positiva*. Universidad Ricardo Palma, Ed. Universitaria
- Alonso, M.B. y Cifre, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles del psicólogo*, 83, 55-61.
- Anderson, S. y Orme, S. (3-7 de enero de 2022). *Mental Health, Illness, Crunch, and Burnout: Discourses in Video Games Culture* [Presentación en papel]. The Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS). Universidad de Hawaii y Manoa, Honolulu, Hawaii. doi:10.24251/HICSS.2022.385
- Antunes, R. (2014). Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. *Estudos Avançados*, 28,(81), 39-53. doi:10.1590/S0103-40142014000200004
- Araujo, M. C. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Atalaya, M. y Clotilde, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 5, 6-46.
- Atienza, F. L., Pons, D., Balaguer, I., y García-Merita, M. L. (2000). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en adolescentes. *Psicothema*, 12(2), 331-336.

- Azarbouyeh, A., y Naini, S. (2014). A study on the effect of teleworking on quality of work life. *Management Science Letters*, 4(6), 1063–1068. doi:10.5267/j.msl.2014.5.027
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., y Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. doi:10.1080/02678370802393649
- Bao, X., Xue, S., y Kong, F. (2015). Dispositional mindfulness and perceived stress: The role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 78, 48-52. doi:10.1016/j.paid.2015.01.007
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence*. Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18 (1), 13-25.
- Barret, L. F., Gross, J., Christensen, T. C. y Benvenuto, M. (2001). Knowing what you are feeling and knowing what to do about it: Mapping the relation between emotion differentiation and emotion regulation. *Cognition and emotion*, 15 (6), 713-724. doi:10.1080/02699930143000239
- Baudelot, C. y Gollac, M. (2011). *¿Trabajar para ser feliz? La felicidad y el trabajo en Francia*. Miño y Dávila Editores.
- Beas, M. I., y Salanova, M. (2006). Self-efficacy beliefs, computer training and psychological well-being among information and communication technology workers. *Computers in Human Behavior*, 22(6), 1043–1058. doi:10.1016/j.chb.2004.03.027
- Beccaria, L. (2001). *Empleo e integración social*. Fondo de Cultura Económica.

- Beléndez, M. (2002). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Universidad de Alicante.
- Biedma-Ferrer, J.M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 8(1), 1-17. <https://doi.org/10.22579/23463910.272>
- Blanch, J. M. (2014). Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. *Papeles del psicólogo*, 35(1), 40-47. doi:10.1080/15379418
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (2), 157-170. doi: 10.5093/tr2010v26n2a7
- Boehm, J.K. y Lyubomirsky, S. (2008). Does happiness promote career success? *Journal of career assessment*, 16(1), 101-116. doi:10.1177/1069072707308140
- Bornstein, M.H., Davidson, L., Keyes, C.L. y Moore, K.A. (2003). *Well-being: Positive development across the life course*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J., y Wang, Q. (2010). A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 915-934. doi:10.1348/096317909X478557
- Burnett, M., y Pettijohn, C. (2015). Investigating the efficacy of mind-body therapies and emotional intelligence on worker stress in an organizational setting: An experimental approach. *Journal of Organizational Culture, Communications, and Conflict*, 19(1), 146-158.
- Caesens, G., Stinglhamber, F. y Luypaert, G. (2014). The impact of work engagement and workaholism on well-being: The role of work-related social support. *Career Development International*, 19(7), 813-835. doi:10.1108/CDI-09-2013-0114

- Calero-Elvira, A., Guerrero-Escagedo, M. C., González-Linaza, L., y Martínez-Sánchez, N. (2021). Atención psicológica pre- y pospandemia en la clínica universitaria del CPA-UAM. *Escritos De Psicología*, 14(2), 120-133. doi:10.24310/espsiescpsi.v14i2.13616
- Cameron, K. S. y Spreitzer, G. M. (2012). What is positive about Positive Organizational Scholarship? En K. S. Cameron y G. M. Spreitzer (Eds.), *The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship* (pp. 1-14). Oxford University Press. doi:10.1093/oxfordhb/9780199734610.013.0001
- Cano, S. y Zea, M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58-67. doi:10.22335/rlct.v4i1.169
- Caravaca-Sánchez, F., Barrera-Algarín, E., Pastor-Seller, E. y Sarasola-Sánchez-Serrano, J.L. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales en España. *Epistemes*, 9(17), 89-109. doi:10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284
- Carlotto, M. S., Wendt, G. W. y Jones, A. P. (2017). Technostress, career commitment, satisfaction with life, and work-family interaction among workers in information and communication technologies. *Actualidades en Psicología*, 31(122), 91-102. doi:10.15517/ap.v31i122.22729
- Carmelli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior, and outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813. doi:10.1108/02683940310511881
- Carr, D., Freedman, V. A., Cornman, J. C., y Schwarz, N. (2014). Happy marriage, happy life? Marital quality and subjective well-being in later life. *Journal of Marriage and Family*, 76(5), 930-948. doi:10.1111/jomf.12133

- Caruso, D. R., y Wolfe, C. J. (2001). Emotional intelligence in the workplace. En J. Ciarrochi, J. P. Forgas, y J. D. Mayer (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry* (pp. 150-167). Psychology Press.
- Castel, A. (2021). El burnout del profesional: ¿Cómo evolucionará en tiempos de crisis? *Revista de la sociedad española del dolor*, 28(1), 7-8. doi:10.20986/resed.2021.3906/2021
- Castro, A. y Sánchez, M.P. (2000). Objetivos de vida y satisfacción autopercibida en estudiantes universitarios. *Psicothema*, 12(1), 87-92.
- Codier, E., Freitas, B. y Muneno, L. (2013). Developing emotional intelligence ability in oncology nurses: A clinical rounds approach. *Oncology Nursing Forum*, 40(1), 22-29. doi:10.1188/13
- Coenen, M. y Kok, R. A. W. (2014). Workplace flexibility and new product development performance: the role of telework and flexible work schedules. *European Management Journal*, 32(4), 564-576. doi:10.1016/j.emj.2013.12.003
- Cohen, A. y Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. *Management research review*, 38(1), 2-28. doi:10.1108/MRR-10-2013-0238
- Cote, A. y Harris, B. (2021). ‘Weekends became something other people did’: Understanding and intervening in the habitus of video game crunch. *Sage Journals*, 27(1), 161-176. doi:10.1177/1354856520913865
- Christie, A. H., Jordan, P. J., y Troth, A. C. (2015). Trust antecedents: Emotional intelligence and perceptions of others. *International Journal of Organizational Analysis*, 23(1), 89-101. doi:10.1108/IJOA-07-2013-0695
- Cruz, C.E. y Guadalupe, J.M. (2019). Relación del bienestar subjetivo de los trabajadores con su compromiso hacia la organización. *CES Psicología*, 12(2), 126-140. doi:10.21615/cesp.12.2.9

- Cuadra, A. A., Veloso, C. B., Moya, Y., Reyes, L. y Vilca, J. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud & Sociedad, 1*(2), 101-112.
- Dávila, C., y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología, 32*(2), 271-302.
- De La Rosa, G. y Jex, S. (2010). Using the demands-control-support model to understand manager/supervisor engagement. En S. Albrecht (Ed.), *Handbook of Employee Engagement. Perspectives, Issues, Research and Practice*. (pp. 129-138). Edward Elgar Publishing.
- Dessen, M. C. y Paz, M. D. (2010). Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, 26*(3), 549-556. doi:10.1590/S0102-37722010000300018
- Diener, E. (2012). New findings and future directions for subjective well-being research. *American Psychologist, 67*, 590-597. doi:10.1037/a0029541
- Eichmann, K. (2009). *The effectiveness of training to improve the emotional intelligence of leaders*. Tui University.
- Ernst, E., Lautsch, B. y Eaton, S. C. (2011). "Good teleworking": Under what conditions does teleworking enhance employees' well-being? En Y. Amichai-Hamburger (Ed.), *Technology and psychological well-being* (pp. 148-173). Cambridge University Press.
- Evolución de la psicología del trabajo (1960). *Revista Internacional del Trabajo, 62* (6), 665-681.
- Extremera, N. & Fernández-Berrocal, P. (2009). *MSCEIT: Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso*. TEA.

- Extremera, N. y Rey, L. (2016). Ability, emotional intelligence and life satisfaction: Positive and negative affect as mediators. *Personality and Individual Differences*, 102, 98-101. doi:10.1016/j.paid.2016.06.051
- Farnia, F., y Nafukho, F. M. (2016). Emotional intelligence research within human resource development scholarship. *European Journal of Training and Development*, 40(2), 90-110)
- Fernández, I. (2015). *Felicidad organizacional. Cómo construir felicidad en el trabajo*. Ediciones B Chile S.A.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el TMMS. *Ansiedad y estrés*, 11(2-3), 101-122.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2006). Emotional Intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18, 7-12.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66, 73-84.
- Férreo, M. A. (2015). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid], <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37674/>
- Ferrer, A. y Bresó, E. (2015). Diseño de un programa de intervención para el desarrollo de la Inteligencia Emocional. *Àgora de Salut*, 1, 495-504. doi:10.6035/AgoraSalut.2015.1.41
- Fredrickson, B. L. (2000). Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. *Prevention & Treatment*, 3(1). doi:10.1037/1522-3736.3.1.31a

- Fredrickson, B. L., y Branigan, C. (2005). Positive emotions broaden the scope of attention and thought-action repertoires. *Cognition & Emotion*, 19(3), 313-332. doi:10.1080/02699930441000238
- Fujigaki, Y. (1996). Time series investigation of job events and depression in computer software engineers. *Industrial Health*, 34(2), 71-79. doi: 10.2486/indhealth.34.71
- García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Grupo Eumed.net. Universidad de Málaga.
- Garland, E. L., Farb, N. A., Goldin, P. y Fredrickson, B. L. (2015). Mindfulness broadens awareness and builds eudaimonic meaning: A process model of mindful positive emotion regulation. *Psychological Inquiry*, 26(4), 293-314. doi:10.1080/1047840X.2015.1064294
- Gaviria, E. y Fernández, I. (2006). La motivación social. En A. Gómez, E. Gaviria y Fernández, I. (Coords.), *Psicología Social* (pp. 35-81). Sanz y Torres.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós.
- Gollac, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue Social.
- Gómez-Romero, M. J., Limonero, J. T., Toro, J., Montes-Hidalgo, J. y Tomás-Sábado, J. (2018). Relación entre inteligencia emocional, afecto negativo y riesgo suicida en jóvenes universitarios. *Ansiedad y Estrés*, 24(1), 18-23. doi.org/10.1016/j.anyes.2017.10.007
- Gracia, E. y Martínez, I. M. (2004). El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. *Jornades de Foment de la Investigació*, 10, 1-18. doi:10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08

- Grahan, B. C. (2012). *A Study of the Relationship Between Emotional Intelligence and Individual Performance in an Inbound North American Call Center*. Grand Canyon University.
- Gray, E. K. y Watson, D. (2007). Assessing positive and negative affect via self report. En J. A. Coan, y J. J. B. Allen, *Handbook of emotion elicitation and assessment*, (pp. 171–183). Oxford University Press.
- Grewal, D. y Salovey, P. (2006). Inteligencia Emocional. *Mente y cerebro*, 16, 10-20.
- Hermosa-Rodríguez, A.M. (2018). Características laborales y compromiso con el trabajo: explorando el bienestar laboral. *Estudios de administración*, 1, 20-31
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Son.
- Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. (2018). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo*. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. <https://www.insst.es/documents/94886/566858/ntp-1122w.pdf/baa93260-6840-4b9b-9abb-b6980b7f8f71>
- International Labour Organization. (2022). *The effects of COVID-19 on businesses: key versus non-key firms*. <https://www.ilo.org/legacy/english/intserv/working-papers/wp077/index.html#ID0EC>
- C
- Hussain, O.E.A., Ragheb, M.A.S., Ghanem, A.-N. and Ragab, A.A. (2021) The Impact of Emotional Intelligence on Work Stress. *Open Access Library Journal*, 8, 1-16. doi:10.4236/oalib.1108023

- Isen, A. M. (2001) An Influence of Positive Affect on Decision Making in Complex Situations: Theoretical Issues With Practical Implications. *Journal of consumer psychology*, 11 (2), 75–85. doi:10.1207/S15327663JCP1102_01
- Isen, A. M. (2007). El afecto positivo como una fuente de potencial humano. En L.G. Aspinwall y U.M. Staudinger (Eds), *Psicología del potencial humano* (pp 247-268). Gedisa.
- Ismail, A., Yao, A., Yeo, E., Lai-Kuan, K. y Soon-Yew, J. (2010). Occupational Stress Features, Emotional Intelligence and Job Satisfaction: An Empirical Study in Private Institutions of Higher Learning. *Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales*, 16, 5-33.
- Jiménez, A. (2018). Inteligencia emocional. En *Curso de Actualización Pediatría* (pp. 457-469). Lúa Ediciones 3.0.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Judge, T., y Klinger, R. (2008). Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work. En Eid M. y Larsen, R. (Eds.), *The Science of Subjective Well-Being* (pp. 393-413). The Guilford Press.
- Karasek, R. (1998). El modelo de demandas-control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. En J. Pager Stellman (Ed.), *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (pp. 34.6-34.16). Organización Internacional de Trabajo.
- Keyes, C. L., Hyson, S. J. y Lupo, K. L. (2000). The Positive Organization: Leadership Legitimacy, Employee Well-Being, and the Bottom Line. *The Psychologist-Manager Journal*, 4, 143-153. doi:10.1037/h0095888

- Keyes, C., Shmotkin, D. y Ryff, C. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022. doi:10.1037/0022-3514.82.6.1007
- Koppes, L.L. (Ed.) (2007). *Industrial and organizational psychology: An evolving science and practice*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Labrador, F.J., Cruzado, J.A. y Muñoz, M. (2001). Manual de Técnicas de Modificación y Terapia de Conducta. Pirámide.
- Leal, I., Leal, C. V. y Carneiro, A. (2017). Critical aspects of telework in a multinational company. *Cadernos EBAPE.BR*, 15(8), 511-533. doi:10.1590/1679-395160287
- Llorens, C. (2021). Riesgos psicosociales y teletrabajo: orientaciones para su prevención. *por Experiencia: revista de salud laboral de ISTAS-CCOO*, 85.
- López, E., Pulido, M. y Augusto, J. M. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Síntesis. doi:10.1174/021347411797361310
- López-Gómez, I., Hervás, G. y Vázquez, C. (2015). Adaptación de las “Escala de afecto positivo y negativo” (PANAS) en una muestra general española. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 23(3), 529-548.
- López-Martínez, A. E. y Serrano-Ibáñez, E. R. (2022). Impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental. *Escritos de psicología*, 14(2), doi:10.24310/espsiescpsi.v14i2.1393
- Luceño-Moreno, L., Talavera-Velasco, B., Martín-García, J. y Escorial-Martín, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. *Ansiedad y estrés*, 23, 66-70. doi:10.1016/j.anyes.2017.09.001

- Lupano, M.L. y Castro, A. (2016). Perfiles de organizaciones positivas. Análisis de características percibidas según variables individuales, organizacionales y de resultado. *Escritos de Psicología*, 9(2), 1-11. doi:10.5231/psy.writ.2016.1103
- Lyubomirsky, S. (2008). *La ciencia de la felicidad: un método probado para conseguir el bienestar*. Urano.
- Lyubomirsky, S., Tkach, C. y DiMatteo, M.R. (2006). What are the differences between happiness and self-esteem? *Social Indicators Research*, 78, 363-404. doi:10.1007/s11205-005-0213-y
- Manhas, C. (2013). Relating emotional intelligence, quality of work life and job satisfaction: a study among corporate employees. *Review of HRM*, 2, 107-120.
- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E., y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Marcenaro, O., Luque, M. y Ruiz, F. (2007). An application of multiobjective programming to the study of workers' satisfaction in the Spanish labour market. *European Journal of Operational Research*, 203, 430-443. doi:10.1016/j.ejor.2009.07.017
- Martin, A. (2013). La inteligencia emocional: una herramienta necesaria para el liderazgo. Concepto y componentes. *Revista de investigaciones UNAD*, 12, 149-157. doi:10.22490/25391887.1164
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Harper & Row Publishers.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M. T. y Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54 (3-4), 772- 781. doi: 10.1080/00223891.1990.9674037

- Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–34). Basic Books.
- Mayer, J.D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological inquiry*, 15 (3), 197-215. doi:/10.1207/s1532796pli1503_02
- McCormick, E.J., e Ilgen D. (1980). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs.
- Merchán, A., Morales, L. Morales, C. y Gil, P. (2018). Valor predictivo de la inteligencia emocional rasgo en los estados afectivos: una comparación de género. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 136-147. doi:10.17060/ijodaep.2018.n1.v1.1178
- Morales, C. I. y Barragán, A. R. (2014). Psicología de las emociones positivas: generalidades y beneficios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1),103-118.
- Morán, C. y Menezes, E. (2016). La motivación de logro como impulso creador de bienestar: su relación con los cinco grandes factores de la personalidad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 31-40.
- Moreno-Jiménez, B., y Gálvez, M. (2013). El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 145-151. doi:10.5093/tr2013a20
- Moscoso, M. (2019). Towards the integration of mindfulness and emotional intelligence in psychology and education. *LIBERABIT. Revista Peruana De Psicología*, 25(1), 107 - 117. doi:10.24265/liberabit.2019.v25n1.09
- Muchinsky, P. M. (1994). *Psicología aplicada al trabajo*. Desclée de Brouwer.
- Neffa, J.C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. CEIL-COCINET.

- Nespereira-Campuzano, T. y Vázquez-Campo, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería Clínica*, 27(3), 172-178.
- Nishikitani, M., Mutsuhiro, N. y Kanae, K. (2005). Influence of overtime work, sleep duration, and perceived job characteristics on the physical and mental status of software engineers. *Industrial Health*, 43(4), 623–629. doi:10.2486/indhealth.43.623
- Nolen-Hoeksema, S., y Aldao, A. (2011). Gender and age differences in emotion regulation strategies and their relationship to depressive symptoms. *Personality and Individual Differences*, 51(6), 704-708. doi: 10.1016/j.paid.2011.06.012
- Ojala, S., Nätti, J., y Anttila, T. (2014). Informal overtime at home instead of telework: Increase in negative work–family interface. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 34(1/2), 69–87. doi:10.1108/IJSSP-03-2013-0037
- Ordoñez, D. B. (2012). Sobre subjetividad y (tele)trabajo. Una revisión crítica. *Revista de Estudios Sociales*, 44, 181-196. doi:10.7440/res44.2012.17
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19*. <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Oswald, T.K., Rumbold, A.R., Kedzior, S.G.E. y Moore, V.M. (2020) Psychological impacts of «screen time» and «green time» for children and adolescents: A systematic scoping review. *PLoS One*, 15(9). doi:10.1371/journal.pone.0237725

- Páez, D. y Costa, S. (2014). Regulación afectiva de emociones y estado de ánimo en el lugar de trabajo. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(2), 220-234.
- Páez, D. y Costa, S. (2015). Afectividad inducida e impacto en la creatividad, crecimiento personal después del cambio y ajuste percibido al narrar una experiencia emocional intensa. *Anales de Psicología*, 31(2), 716-724. doi.org/10.6018/analesps.31.2.174551
- Patlán, J.(2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Peiró, J. M., Ayala, Y., Tordera, N., Lorente, L., y Rodríguez, I. (2014). Bienestar sostenible en el trabajo: Revisión y reformulación. *Papeles del psicólogo*, 35(1), 5-14.
- Pérez-Escoda, N. (4-6 de septiembre de 2013). *Variables predictivas de la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios*. XVI Congreso Nacional y II Internacional de AIDIPE Investigación e Innovación Educativa al Servicio de Instituciones y Comunidades Globales, Plurales y Diversas, Universidad de Alicante, España.
- Pérez-González, J. C., Cejudo, J. y Benito-Moreno, S. C. (2015). ¿Es posible educar las emociones en la adolescencia? Programa “Dulcinea” de Educación Emocional.
- Peterson, C. (2006). Enabling Institutions. En C. Peterson (Ed.), *A primer in Positive Psychology* (pp. 275-304). Oxford University Press.
- Qaiser, S., Abid, G., Arya, B. y Farooqi, S. (2018). Nourishing the bliss: antecedents and mechanism of happiness at work. *Total Quality Management & Business Excellence*, 4, 1-15. doi:10.1080/14783363.2018.1493919
- Ramos, N. S., Hernández, S. M., y Blanca, M. J. (2009). Efecto de un programa integrado de mindfulness e inteligencia emocional sobre las estrategias cognitivas de regulación emocional. *Ansiedad y Estrés*, 15(2-3), 207-216.
- Rapp, W. (2004). Teletrabajo. *Anales de mecánica y electricidad*, 81(2), 28-36.

- Rivas, M.E. y López, M. (2012). *Psicología Social y de las Organizaciones. Manual CEDE de Preparación PIR, 11*. CEDE.
- Reischl, G. (2008). *El engaño Google: una potencia mundial incontrolada en internet*. Media- live Content.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall
- Roberts, J., Hodgson, R. y Dolan, P. (2011). "It's driving her mad": Gender differences in the effects of commuting on psychological health. *Journal of Health Economics* 30(5), 1064-1076. doi:10.1016/j.jhealeco.2011.07.006
- Rodríguez-Muñoz, A. y Sanz-Vergel, A. I. (2013). Happiness and well-being at work: A special issue introduction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 95-97. doi:10.5093/tr2013a14
- Ruiz-Aranda, D., Cabello, R., Salguero, J. M., Palomera, R., Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2013). *Programa Intemo. Guía para mejorar la inteligencia emocional de los adolescentes*. Pirámide.
- Ruvalcaba, F.J., Selva, C. y Sahagún, M.A. (2018). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. En O.M. Maza (Ed.) *Estudios sobre el trabajo en la región centro de México* (pp. 113-128). Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Salancik, G. y Pfeffer, J. (1978). A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, 23(2), 224-253.
- Salanova, M., Peiro, J. M., y Schaufeli, W. B. (2002). Self-efficacy, specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand-control model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 1-25. doi:10.1080/13594320143000735

- Salovey, P. (2007). Prólogo. En J. M. Mestre y P. Fernández-Berrocal (coords.), *Manual de Inteligencia Emocional* (pp. 17-19). Pirámide.
- Sánchez-Álvarez, N., Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2016). The relation between emotional intelligence and subjective well-being: A meta-analytic investigation. *The Journal of Positive Psychology*, 11(3), 276-285. doi:10.1080/17439760.2015.1058968
- Sandín, B., Chorot, P., Lostao, L., Joiner, T. E., Santed, M. y Valiente, R. M. (1999). Escalas PANAS de afecto positivo y negativo: validación factorial y convergencia transcultural. *Psicothema*, 11(1), 37-51.
- Schaufeli, W.B. y Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Coping & Stress*, 20, 177-196. doi: 10.1080/10615800701217878
- Schutte, N. S., y Malouff, J. M. (2011). Emotional intelligence mediates the relationship between mindfulness and subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 50(7), 1116-1119. doi: 10.1016/J.paid.2011.01.037
- Seligman, M.E.P. (1999). The president's address. *American Psychologist*, 54, 559-532.
- Seligman, M.E.P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press.
- Sharman, R., y Sharman, K. (2014). The relationship between emotional intelligence and occupational stress: a study on BPO segment in India. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 3(3), 19-25
- Siedlecki, K. L., Salthouse, T. A., Oishi, S., y Jeswani, S. (2014). The relationship between social support and subjective well-being across age. *Social indicators research*, 117(2), 561-576. doi:10.1007/s11205-013-0361-4

- Tait, M., Padgett, M. y Baldwin, T. (1989). Job and life satisfaction. A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, 502-507. doi:10.1037/0021-9010.74.3.502
- Totterdell, P., y Niven, K. (2014). *Workplace moods and emotions: A review of research*. Createspace Independent Publishing.
- Truxillo, D.M., Bauer, T. N. y Erdogan, B. (2016). *Psychology and Work: Perspectives on Industrial and Organizational Psychology*. Psychology Press.
- Urdiales-Claros, R., y Sánchez-Álvarez, N. (2021). Sintomatología depresiva e ideación suicida como consecuencia de la pandemia de COVID-19. *Escritos De Psicología*, 14(2), 134-144. doi:10.24310/espsiescpsi.v14i2.12901
- Valenzuela, H., Reygadas, L., y Cruces, F. (2015). Mi trabajo es mi vida. La incrustación de los mundos de la vida y del trabajo en empresas españolas. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 150, 191-210. doi:10.5477/cis/reis.150.191
- Vecina, M. L. (2006). Emociones positivas. *Papeles del Psicólogo*, 27(1), 9-17.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3, 87-116.
- Watson, D., Clark, L. y Tellegen A. (1988). Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The panas Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6). 1063-1070
- World Health Organization. (2020). *Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331490>
- World Health Organization. (2021). *Mental health*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/345946>
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo

reputacional en tiempos del Covid-19. *El profesional de la información (EPI)*, 29(2).
doi.org/10.1345/EPI

Yadav, S. (2014). The role of emotional intelligence in organization development. *IUP Journal of knowledge management*, 12(4), 49-59.

Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193-196.

ANEXO I:

ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA VIDA (SWLS)

Por favor, indica tu grado de acuerdo con cada frase rodeando con un círculo el número apropiado (sólo uno por afirmación). Por favor, sé sincero con tu respuesta.

		Muy en desacuerdo		Neutral		Muy de acuerdo
1	En la mayoría de los aspectos mi vida es como yo quiero que sea	1	2	3	4	5
2	Las circunstancias de mi vida son muy buenas	1	2	3	4	5
3	Estoy satisfecho con mi vida	1	2	3	4	5
4	Hasta ahora he conseguido de la vida las cosas que considero importantes	1	2	3	4	5
5	Si pudiera vivir mi vida otra vez no cambiaría casi nada	1	2	3	4	5

ANEXO II

PANAS

Marque con una cruz la opción que refleje mejor como se ha sentido en la última semana, incluyendo el día de hoy. Por favor, responda con sinceridad.

	Nada o muy ligeramente	Un poco	Moderada- mente	Bastante	Mucho
1. Interesado/a por las cosas					
2. Angustiado/a					
3. Ilusionado/a o emocionado/a					
4. Afectado/a					
5. Fuerte					
6. Culpable					
7. Asustado/a					
8. Agresivo/a					
9. Entusiasmado/a					
10. Satisfecho/a consigo mismo/a					
11. Irritable					
12. Despierto/a					
13. Avergonzado/a					
14. Inspirado/a					
15. Nervioso/a					
16. Decidido/a					
17. Concentrado/a					
18. Agitado/a					
19. Activo/a					
20. Miedoso/a					

Animómetro



ANEXO IV

DIARIO EMOCIONAL

SITUACIÓN	EMOCIONES	SENSACIONES	PENSAMIENTOS

ANEXO V:

CUESTIONES DE LA ACTIVIDAD “FESTIVAL DE CINE”

ESCENA	EMOCIÓN	¿QUÉ LA HA PROVOCADO?	¿QUÉ HARÁ DESPUÉS?	¿QUÉ LE DIRÍAS?
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				