

Relación entre inteligencia emocional y calidad de vida laboral en una empresa productiva de Pelileo

Relationship between emotional intelligence and quality of working life in a productive company in Pelileo

Paúl Velasco-Herrera¹ <https://orcid.org/0009-0003-6251-8470>,
Dayamy Lima-Rojas¹ <https://orcid.org/0000-0002-6554-1284>

¹*Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador*
pavelascoh@pucesa.edu.ec, dlima@pucesa.edu.ec



Esta obra está bajo una licencia internacional
Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

Enviado: 2024/06/10
Aceptado: 2024/12/23
Publicado: 2024/12/30

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral en los trabajadores de una empresa productiva de Pelileo. El enfoque es cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. La recolección de datos se llevó a cabo a 150 colaboradores con la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y el cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35). Los resultados indican una adecuada inteligencia emocional en todas las dimensiones y en la calidad de vida laboral se encontraron niveles regulares, tanto global como por dimensiones. Los resultados evidencian una correlación positiva y significativa de la atención con el apoyo directivo (coef. = 0.203, $p = 0.013$) y con la calidad de vida profesional (coef. = 0.167, $p = 0.041$); entre la claridad emocional con el apoyo directivo (coef. = 0.259, $p = 0.001$), la motivación intrínseca (coef. = 0.216, $p = 0.008$) y la calidad de vida profesional (coef. = 0.204, $p = 0.012$); y entre la reparación emocional y el apoyo directivo (coef. = 0.381, $p < 0.001$), la motivación intrínseca (coef. = 0.383, $p < 0.001$) y la calidad de vida profesional (coef. = 0.345, $p < 0.001$).

Palabras clave: Atención, comprensión, comportamiento, actitud laboral, motivación.

Sumario: Introducción, Metodología, Resultados, Discusión, Conclusiones.

Como citar: Velasco-Herrera, P. & Lima-Rojas, D. (2024). Relación entre inteligencia emocional y calidad de vida laboral en una empresa productiva de Pelileo. *Revista Tecnológica - Espol*, 36(2), 46-60.
<https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/1184>

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between emotional intelligence and the quality of work life in the workers of a productive company in Pelileo. The approach is quantitative, non-experimental, cross-sectional design and correlational scope. Data collection was carried out on 150 employees with the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) and the quality of professional life questionnaire (CVP-35). The results indicate adequate emotional intelligence in all dimensions and regular levels were found in the quality of work life, both overall and by dimensions. The results show a positive and significant correlation of attention with managerial support (coeff. = 0.203, $p = 0.013$) and with professional quality of life (coeff. = 0.167, $p = 0.041$); between emotional clarity with managerial support (coeff. = 0.259, $p = 0.001$), intrinsic motivation (coeff. = 0.216, $p = 0.008$) and quality of professional life (coeff. = 0.204, $p = 0.012$); and between emotional repair and managerial support (coeff. = 0.381, $p < 0.001$), intrinsic motivation (coeff. = 0.383, $p < 0.001$) and quality of professional life (coeff. = 0.345, $p < 0.001$).

Keywords: Attention, Understanding, Behavior, Work attitude, Motivation.

Introducción

En el contemporáneo y diversificado entorno laboral actual, las demandas profesionales y personales a menudo se entrelazan de manera intrincada, afectando la calidad de vida en múltiples niveles (Caicedo, 2019). Entre los numerosos factores que intervienen en la experiencia laboral y bienestar general, la inteligencia emocional (IE) ha surgido como un componente determinante (De la Cruz, 2020). La destreza para comprender y regular las emociones personales, además de la capacidad para percibir y responder adecuadamente a las emociones de los demás, desempeña un papel esencial en la interacción dentro del entorno laboral (Olvera y Ángeles, 2022).

La comprensión de las emociones y su influencia en la vida ha sido un tema central en la investigación científica y el desarrollo personal durante décadas (Fernández y Cabello, 2021). Sin embargo, en los últimos tiempos, ha surgido un campo de estudio específico que ha ganado una atención considerable. La IE constituye un constructo multifacético que abarca habilidades como percepción y regulación emocional, empatía, entendimiento de emociones y habilidades sociales. Estas habilidades no solo influyen en cómo se relaciona con los demás, sino también en la capacidad para manejar el estrés, tomar decisiones efectivas y lograr el éxito en diversos ámbitos (Puertas-Molero et al., 2020).

Dentro de los aspectos fundamentales que se pueden destacar de la inteligencia emocional se presenta la conciencia emocional que se describe como la destreza para identificar y comprender tanto emociones propias como las de los demás. Este proceso es primordial para la autorregulación emocional, que consiste en manejar adecuadamente las emociones para lograr metas y adaptarse a diversas situaciones. La investigación ha demostrado que la conciencia emocional está asociada con un mayor bienestar psicológico y una mejor toma de decisiones (Perera et al., 2019).

De igual forma la IE se relaciona con motivación emocional, que se refiere al impulso de acciones que permiten perseguir metas significativas a pesar de los obstáculos (Granero y Gómez, 2020). Los trabajadores con alta motivación emocional tienden a tener una mayor persistencia en la consecución de sus objetivos y experimentan un mayor sentido de logro (Fernández-Espínola y Almagro, 2019). La capacidad de regular las emociones también influye en la motivación. Cuando se es capaz de manejar adecuadamente las emociones negativas, como la frustración o la ansiedad, se es más propenso a mantenerse enfocado en las metas a

largo plazo (Pascual y Conejero, 2019). Por lo tanto, la motivación emocional y la autorregulación están intrínsecamente relacionadas y se refuerzan mutuamente en la búsqueda del éxito personal y ocupacional (Cuevas, 2022).

La inteligencia emocional de los equipos de trabajo, o inteligencia emocional grupal, ha surgido como un predictor importante de la eficacia del equipo y el enfoque en los objetivos organizacionales. Los equipos con altos índices de inteligencia emocional grupal son propensos a ser más cohesionados, comunicativos y eficaces en la consecución de metas compartidas (Biedma-Ferrer, 2021).

En la última década la valoración de la IE ha ganado una atención considerable en el ámbito laboral, ya que se ha demostrado que está asociado con una serie de resultados laborales positivos (Tirado-Vides et al., 2020). Por ejemplo, Goleman (2018) señala que los empleados con niveles más altos de inteligencia emocional suelen tener una mayor satisfacción laboral, un mayor compromiso con su trabajo y un desempeño laboral superior en general.

Dentro de la injerencia de la inteligencia emocional con el ámbito laboral sale a flote la necesidad imperante de los trabajadores por encontrar ecuanimidad entre su vida ocupacional y personal, lo que deriva en la calidad de vida laboral (CVL). La CVL es la apreciación subjetiva que los individuos tienen sobre diversos aspectos de su trabajo, incluyendo el ambiente laboral, la motivación intrínseca, las relaciones interpersonales, el apoyo directivo, la satisfacción con el salario y los beneficios, entre otros (Salas et al., 2021).

Entre los componentes concluyentes de la calidad de vida laboral se encuentra el equilibrio entre la vida laboral y personal que implica la habilidad de los individuos para gestionar satisfactoriamente las exigencias tanto del ámbito laboral como del personal, sin que una interfiera negativamente en la otra. El incremento de las demandas laborales, la tecnología que permite estar conectado en todo momento y la presión por alcanzar metas y objetivos pueden desencadenar conflictos entre ambas esferas de la vida (Aguilar-Morales, 2023). Es un aspecto crucial para el bienestar mental y físico de los empleados, así como para su satisfacción general con la vida. La búsqueda de un balance apropiado entre el trabajo y la vida personal es un desafío constante para muchos trabajadores en la actualidad.

Un estudio realizado por Gutiérrez et al. (2020) halló una relación significativa entre el equilibrio trabajo-vida y la satisfacción laboral. Los empleados que percibían un mayor equilibrio entre sus responsabilidades laborales y personales reportaron niveles más altos de satisfacción con su trabajo. Esta relación se ve reforzada por el estudio de Allen et al. (2020) quienes demostraron que la conformidad entre la vida profesional y personal está asociada con una mayor retención de empleados en las organizaciones.

Por otro lado, la carencia de un balance favorable entre la vida laboral y personal puede ocasionar consecuencias adversas tanto a nivel individual como organizacional (Ramírez-Angel y Riaño-Casallas, 2022). Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar políticas y prácticas organizacionales que fomenten un balance saludable entre las demandas laborales y el ámbito personal de los empleados.

La inteligencia emocional también favorece la creación de un ambiente laboral inclusivo y diverso, lo que impacta directamente en la calidad de vida de los empleados. Las personas con alta IE son más conscientes de las diferencias individuales y culturales, lo que les permite interactuar de manera respetuosa y empática con colegas de diversos orígenes (Castaño y Páez, 2020). Esta capacidad para comprender y valorar distintas perspectivas genera un

entorno más inclusivo, donde los empleados se sienten valorados y respetados, lo que mejora su satisfacción y bienestar en el trabajo (Marseno y Muafi, 2021).

Además, la IE ayuda a prevenir y gestionar conflictos derivados de la diversidad de opiniones o estilos de trabajo, fomentando una cultura de respeto mutuo y colaboración (Tajigharajeh et al., 2021). Esto reduce las tensiones y promueve un ambiente laboral más armonioso, en el que los empleados pueden expresar sus ideas sin temor a ser malinterpretados o juzgados. Como resultado, la inclusión y la diversidad en el entorno de trabajo se convierten en factores clave que elevan la percepción de calidad de vida laboral, al promover un ambiente donde todos los empleados pueden prosperar emocional y profesionalmente (Manikandan et al., 2022).

De acuerdo con Gonzalez et al. (2022) un salario adecuado es igualmente importante para complacer las necesidades básicas de los trabajadores y promover su bienestar económico. Además del salario, los beneficios como el seguro médico, las vacaciones remuneradas y la jubilación también cumplen un papel crucial en la apreciación de la CVL desde la óptica de los colaboradores.

De esta manera, se evidencia que varios estudios han demostrado que una alta calidad de vida laboral se asocia con una secuencia de resultados positivos tanto para los colaboradores como para las corporaciones. Se ha descubierto que los empleados que perciben su entorno laboral como favorable experimentan niveles más altos de satisfacción laboral, compromiso organizacional y bienestar psicológico (Wang et al., 2019).

Es así entonces como la IE se relaciona con una serie de aspectos específicos de la CVL. En evidencia la investigación llevada a cabo por García (2022) ha encontrado que personas con altos niveles de inteligencia emocional suelen experimentar niveles reducidos de estrés laboral y agotamiento emocional, así como una mayor satisfacción con sus relaciones interpersonales en el trabajo.

En conjunto, la presente investigación subraya la trascendencia de la inteligencia emocional en la calidad de vida laboral. Al comprender y desarrollar las habilidades emocionales, tanto a nivel individual como grupal, se podrá cultivar entornos laborales más saludables, productivos y satisfactorios para todos los involucrados.

Objetivo de investigación

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa productiva de Pelileo.

Metodología

Tipo de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcances descriptivo y correlacional según la clasificación de Hernández – Sampieri y Mendoza (2018).

Población

Se trabajó con toda la población constituida por 150 colaboradores de la empresa productiva localizada en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo. De acuerdo con la Tabla 1 se divisa que respecto al género la mayoría de los colaboradores son hombres con un 60% frente a un 40% de mujeres. Asimismo, en cuanto a la edad de los trabajadores se analiza que un 17% se encuentran en el rango de dieciocho a treinta años, un 77% entre treinta y uno a

cincuenta y cinco años y un 6% entre cincuenta y seis o más años. Adicionalmente, se indica que el 40% desempeñan un cargo administrativo, el 53% cargo operativo y un 7% cargo directivo. Por otro lado, referente al tiempo que se encuentran en la empresa se visualiza que el 6% se encuentran menos de un año, el 29% de uno a cinco años, el 33% de seis a diez años, el 21% de once a veinte años y un 11% desde veintiuno o más años.

Tabla 1

Datos sociodemográficos de la población

Dimensión	Rangos	Trabajadores	Porcentajes	Total
Género	Masculino	90	60%	100%
	Femenino	60	40%	
Edad	18 a 30 años	25	17%	100%
	31 a 55 años	115	77%	
	56 o más años	10	6%	
Cargo	Administrativo	60	40%	100%
	Operativo	80	53%	
	Directivo	10	7%	
Tiempo en la empresa	Menos de un año	9	6%	100%
	1 a 5 años	44	29%	
	6 a 10 años	49	33%	
	11 a 20 años	31	21%	
	21 o más años	17	11%	

Nota. Datos suministrados por la empresa.

Instrumentos

Para la valoración de las variables de estudio se emplean dos instrumentos, el primero de ellos es el Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) adaptada por Fernández-Berrocal et al. (2004) del Trait Meta-Mood Scale-48 (TMMS-48) de Salovey et al. (1995). Escala de la inteligencia emocional formada por 24 ítems que los participantes deben puntuar utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos (1= Nada de acuerdo, 2= Algo de acuerdo, 3= Bastante de acuerdo, 4= Muy de acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo) que se categoriza en tres dimensiones de ocho elementos cada una: atención emocional del ítem uno al ocho, claridad emocional del nueve al dieciséis y reparación emocional del diecisiete al veinticuatro. La interpretación se realiza según los puntos de corte para hombres y mujeres conforme a cada dimensión, basándose en esto se definen los rangos: poca, adecuada y demasiada como se evidencia en la Tabla 2.

La más reciente validación del TMMS-24, llevada a cabo en un contexto latinoamericano, se desarrolló en una población adulta de Lima, donde se efectuó un Análisis Factorial Confirmatorio y se examinó el ajuste del modelo a través de los indicadores CFI = .838, TLI = .846, RMSEA = .070 y SRMR = .085. El instrumento demostró pruebas de validez y fiabilidad que indican un buen ajuste del modelo (Pérez et al., 2021).

El segundo recurso utilizado corresponde al cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35) elaborado y ajustado por Cabezas (1998) compuesto por 35 ítems, se puntúa en una escala de 1 a 10, con los rangos; nada: valores (1 y 2); algo: valores (3, 4 y 5); bastante: valores (6, 7 y 8); mucho: valores (9 y 10). Está constituido por tres indicadores: apoyo directivo conformado por trece ítems, cargas o demandas en el trabajo integrado por once ítems,

motivación intrínseca con diez ítems y un ítem restante que evalúa la CVP integral. La interpretación se efectúa de manera global combinando todos los ítems con esto se delimitan los niveles: malo entre 35 a 139 puntos, regular entre 140 a 245 puntos y bueno entre 246 a 350 puntos.

Tabla 2
Interpretación de la inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Hombres	Mujeres
Atención emocional	Presta poca atención (debe mejorar)	< 21	< 24
	Adecuada	22 - 32	25 - 35
	Presta demasiada atención (debe mejorar)	> 33	> 36
Claridad emocional	Debe mejorar	< 25	< 23
	Adecuada	26 - 35	24 - 34
	Excelente	> 36	> 35
Reparación emocional	Debe mejorar	< 23	< 23
	Adecuada	24 - 35	24 - 34
	Excelente	> 36	> 35

Fuente: Fernández-Berrocal et al. (2004).

En cuanto a la validación del CVP-35, efectuada en un contexto latinoamericano se desarrolló en una muestra de trabajadores en Chile, donde se ejecutó un Análisis Factorial Exploratorio y se examinó la validez de constructo obteniéndose una consistencia interna muy buena con un alfa de Cronbach de .897. Fenómeno que se reitera en sus indicadores: apoyo directivo alfa de .919; cargas o demandas en el trabajo .770; y motivación intrínseca .854 (Ormeno y Lizana, 2007). Siendo una herramienta confiable y válida como una medida multidimensional de la CVP, apropiada para diversos contextos gracias a su amplitud discriminatoria y su distribución factorial (Monsalve et al., 2020).

Procedimiento

Para desarrollar la investigación, inicialmente se contactó con la dirección de Talento Humano de la organización, con el fin de gestionar la autorización para proceder a la recopilación de datos. Desde el punto de vista ético se obtuvo el consentimiento informado de los participantes donde se aclaró que la utilización de la información sería exclusivamente con propósitos académicos y de investigación bajo normas de confidencialidad y que podían retirarse del estudio en cualquier instante. Una vez autorizado el procedimiento se compartió el enlace de la batería de instrumentos que se generó en la aplicación de Google Forms, mismo que fue respondido por todos los colaboradores. La aplicación tuvo un tiempo estimado de 20 minutos por instrumento, es decir de 40 minutos de totalidad que se extendió por un lapso de 2 semanas llevadas a cabo en el mes de marzo de 2024.

Análisis de datos

Una vez obtenidas las respuestas, se las descargó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para su posterior análisis mediante el programa estadístico SPSS (versión 27).

Resultados

Los resultados descriptivos de la inteligencia emocional a través de la escala TMMS-24 se presentan en la Tabla 3. En todas las dimensiones la media se encuentra en el rango de adecuada. En lo que respecta a la atención, se observa una media de 24.74, lo que indica que los trabajadores poseen la capacidad de reconocer y manejar tanto sus propias emociones como la de sus colegas en el entorno laboral (Mayer et al., 2016). Sin embargo, la variabilidad está dada en un rango de 10 a 39 puntos con una desviación estándar de 6.62. Esto sugiere que algunos empleados pueden tener una atención emocional mucho más desarrollada que otros.

Por otro lado, la claridad emocional alcanza una media de 28.69, lo que sugiere una comprensión sólida de sus propias emociones y la capacidad de expresarlas de manera efectiva (Mayer et al., 2008). Las puntuaciones varían entre los 12 y 40 puntos con una desviación estándar de 6.60.

Finalmente, la reparación emocional con una media de 29.19 indica que pueden manejar efectivamente las emociones difíciles y recuperarse de las situaciones estresantes en el trabajo (Salovey y Mayer, 1990). La dispersión también es similar porque el rango de puntuación va de 12 a 40 con una desviación estándar de 6.35.

Tabla 3

Resultados descriptivos de la inteligencia emocional

Estadísticos	Escala TMMS - 24		
	Atención	Claridad	Reparación
Media	24.74	28.69	29.19
Desviación estándar	6.62	6.60	6.35
Mínimo	10.00	12.00	12.00
Máximo	39.00	40.00	40.00

Nota. Resultados obtenidos con la aplicación de la escala TMMS-24.

El análisis categórico de la Tabla 4 muestra que, en las tres dimensiones el mayor porcentaje se encuentra en el rango adecuada, de manera similar a lo obtenido en las medias analizadas anteriormente. Sin embargo, en todos los casos, hay trabajadores que manifiestan dificultades en su inteligencia emocional. En atención emocional es considerable un 38.7% que presta poca atención y un 9.3% que presta demasiada atención, esto sugiere que existe una necesidad de intervención y desarrollo de habilidades emocionales entre los trabajadores para mejorar su desempeño y bienestar en el trabajo (Salovey y Mayer, 1990).

Por otra parte, el 29.3% necesita mejorar su claridad emocional, lo que podría impactar en su capacidad para tomar decisiones efectivas y mantener relaciones laborales saludables (Mayer et al., 2016). Solo el 19.3% alcanza una excelente claridad, es decir, que son capaces de mantener un alto nivel de autoconciencia emocional y adaptarse eficazmente a los desafíos emocionales en el trabajo (Mayer et al., 2008).

En la dimensión reparación emocional el 19.3% debe mejorar su reparación, lo que sugiere que pueden experimentar dificultades en el manejo y la restauración de sus emociones después de enfrentar escenarios agobiantes o conflictivos en el trabajo (Brackett y Mayer, 2003). Otro 19.3% alcanza el nivel excelente lo que indica que pueden manejar eficientemente sus emociones, superar adversidades y mantener un equilibrio emocional saludable (Ugoani et al., 2015).

Tabla 4
Análisis categórico de la inteligencia emocional

Dimensión: Atención emocional	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Debe mejorar su atención: presta poca atención	58	38.7
Adecuada atención	78	52.0
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención	14	9.3
Dimensión: Claridad emocional	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Debe mejorar su claridad	44	29.3
Adecuada claridad	77	51.3
Excelente claridad	29	19.3
Dimensión: Reparación emocional	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Debe mejorar su reparación	29	19.3
Adecuada reparación	92	61.3
Excelente reparación	29	19.3

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados descriptivos de la calidad de vida laboral, medidos a través del indicador CVP - 35, se presentan en la Tabla 5. En cuanto al apoyo directivo, se observa una media de 86.41. Esto sugiere que, en promedio, los trabajadores perciben un nivel medio o moderado de apoyo por parte de la dirección de la organización (Martín et al., 2004). Sin embargo, la desviación estándar de 20.20 indica una dispersión alta en las percepciones de apoyo directivo entre los colaboradores, lo que puede reflejar diferencias en las experiencias individuales en el lugar de trabajo.

La puntuación de las cargas o demandas en el trabajo alcanza una media de 58.79. Esto indica que los trabajadores enfrentan una carga de trabajo moderada (Pérez-Valdecantos et al., 2022). La desviación estándar de 11.02 sugiere que hay consistencia en las percepciones de las cargas laborales, con una variabilidad relativamente baja entre los empleados.

El grupo de trabajadores alcanza una puntuación media de 83.83, lo que sugiere que, en general, los empleados muestran un nivel medio de motivación intrínseca en su trabajo. Esto implica que, si bien existe cierto grado de interés y satisfacción derivados del trabajo en sí mismo, no se alcanza el máximo potencial y a su vez sugiere la necesidad de explorar y abordar factores como la falta de autonomía, la escasez de oportunidades de desarrollo o la ausencia de reconocimientos (Fernández et al., 2008). La desviación estándar de 15.11 indica una variabilidad moderada en los niveles de motivación intrínseca entre los empleados, lo que puede deberse a diferencias individuales en la percepción del trabajo y las tareas asignadas.

Finalmente, en lo que respecta a la calidad de vida profesional se observa una media de 229.03. Estos resultados sugieren que, los trabajadores alcanzan un nivel regular de calidad de vida en su ámbito profesional. Lo que exterioriza áreas de mejora en el entorno laboral, como las relaciones interpersonales, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la satisfacción con el salario y los beneficios o la complacencia con el ambiente laboral (Martín et al., 2004). La desviación estándar de 37.25 indica una dispersión baja en las percepciones de calidad de vida profesional entre los empleados, lo que puede reflejar cierta homogeneidad en las experiencias laborales y las condiciones de trabajo.

Tabla 5*Resultados descriptivos de la calidad de vida laboral*

Estadísticos	Indicador CVP - 35			
	Apoyo directivo	Cargas o demandas en el trabajo	Motivación intrínseca	Calidad de vida profesional
Media	86.41	58.79	83.83	229.03
Desviación estándar	20.20	11.02	15.11	37.25
Mínimo	15.00	29.00	20.00	94.00
Máximo	128.00	91.00	110.00	310.00

Fuente: Elaboración propia.

En el análisis categórico de la Tabla 6 se presenta la distribución de frecuencias de los niveles de calidad de vida profesional, obtenidos con el baremo dado en el cuestionario CVP - 35. Se examina que la mayoría de los trabajadores (66%) calificaron su calidad de vida laboral como regular. Esto sugiere que, una proporción considerable de la muestra no percibe su calidad de vida laboral ni como buena ni como mala. Esta percepción podría reflejar una situación en la que los empleados están satisfechos con algunos aspectos de su trabajo, pero también identifican áreas de mejora (Faisal-E-Alam y Aktarun, 2022).

Por otro lado, el 33.3% reportaron un nivel bueno de calidad de vida laboral. Esto indica que un tercio de la muestra está contento con las condiciones y el ambiente de trabajo, lo que sugiere que la empresa podría estar proporcionando un entorno laboral satisfactorio para una parte de su fuerza laboral (Sarwar et al., 2023).

Solo un empleado (0.7%) califica su calidad de vida laboral como mala. Aunque esta es una proporción muy pequeña de la muestra, no se debe pasar por alto, ya que sugiere la presencia de problemas que afectan negativamente la experiencia laboral de ese empleado. Estos problemas podrían estar relacionados con el ambiente de trabajo, la carga laboral, las relaciones interpersonales u otros factores que impactan en la calidad de vida laboral (Sonnentag et al., 2023).

Tabla 6*Análisis categórico de la calidad de vida laboral*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nivel malo de CVP	1	0.7
Nivel regular de CVP	99	66.0
Nivel bueno de CVP	50	33.3

Fuente: Elaboración propia.

Previo al análisis correlacional de ambas variables de estudio, se lleva a cabo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para seleccionar el estadístico adecuado. En la Tabla 7 se examina que los valores de significancia (Sig.) son menores que el nivel de significancia típico de 0.05. Esto sugiere que las distribuciones de estas variables no se ajustan a una distribución normal por lo que se utiliza el estadístico no paramétrico coeficiente Rho de Spearman, que no requiere supuestos sobre la distribución de los datos y es más robusto frente a la falta de normalidad en los datos.

Tabla 7
Prueba de normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención	0.087	150	0.007
Claridad	0.078	150	0.025
Reparación	0.079	150	0.022
Apoyo Directivo	0.069	150	0.078
Cargas o Demandas en el Trabajo	0.118	150	0.000
Motivación Intrínseca	0.090	150	0.004
Calidad de Vida Profesional	0.045	150	.200*

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 8 se muestran los resultados del análisis de correlación realizado. Se observa una correlación positiva y significativa entre la atención y el apoyo directivo (coef. = 0.203, $p = 0.013$) y entre la atención y la calidad de vida profesional (coef. = 0.167, $p = 0.041$). Esto sugiere que los empleados que perciben un mayor apoyo directivo y una mejor calidad de vida profesional tienden a tener niveles más altos de atención emocional en el trabajo. Sin embargo, no se encontró una correlación significativa entre la atención y las cargas o demandas en el trabajo (coef. = -0.056, $p = 0.498$) ni con la motivación intrínseca (coef. = 0.154, $p = 0.061$).

Hay correlaciones positivas y significativas entre la claridad emocional y el apoyo directivo (coef. = 0.259, $p = 0.001$), la motivación intrínseca (coef. = 0.216, $p = 0.008$) y la calidad de vida profesional (coef. = 0.204, $p = 0.012$). Esto indica que una mayor claridad emocional se relaciona con un mayor apoyo directivo, una mayor motivación intrínseca y una mejor calidad de vida profesional, pero no con las cargas o demandas en el trabajo (coef. = -0.057, $p = 0.486$).

Se encontraron correlaciones positivas y significativas entre la reparación emocional y el apoyo directivo (coef. = 0.381, $p < 0.001$), la motivación intrínseca (coef. = 0.383, $p < 0.001$) y la calidad de vida profesional (coef. = 0.345, $p < 0.001$). Esto sugiere que los empleados que perciben un mayor apoyo directivo tienen una mayor motivación intrínseca y una mejor calidad de vida profesional tienden a tener niveles más altos de habilidades de reparación emocional en el trabajo. No se encontró una correlación significativa entre la reparación emocional y las cargas o demandas en el trabajo (coef. = 0.009, $p = 0.910$).

Tabla 8
Prueba de correlación Rho de Spearman

		Cargas o Demandas en el Trabajo			
		Apoyo Directivo	Motivación Intrínseca	Calidad de Vida Profesional	
Atención	Coef.	0.203	-0.056	0.154	0.167
	Sig.	0.013	0.498	0.061	0.041
Claridad	Coef.	0.259	-0.057	0.216	0.204
	Sig.	0.001	0.486	0.008	0.012
Reparación	Coef.	0.381	0.009	0.383	0.345
	Sig.	0.000	0.910	0.000	0.000

Fuente: Elaboración propia.

Hay diferentes patrones de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y los indicadores de calidad de vida laboral. Mientras que algunas dimensiones están relacionadas positivamente con ciertos aspectos de la calidad de vida laboral, otras no muestran asociaciones significativas. Esto puede indicar la complejidad de la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral, que puede estar influenciada por múltiples factores contextuales y organizacionales (Gavín-Chocano y Molero, 2020).

Discusión

Este estudio se realizó con el propósito de explorar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral. En los resultados se evidencia una adecuada inteligencia emocional, junto con un nivel regular de calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa productiva de Pelileo. Adicionalmente, se reflejan correlaciones positivas entre algunas dimensiones de la inteligencia emocional y de la calidad de vida laboral, como la claridad con la calidad de vida profesional, en consonancia con la investigación efectuada por Macías et al. (2016), donde sus resultados demuestran que los profesionales que poseen una adecuada claridad emocional perciben una mayor calidad de vida laboral.

De similar forma al estudio expuesto por Sanchez-Gomez y Bresó (2019) confirma la correlación positiva que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral, destacando que al igual que en la presente investigación no se evidencian relaciones significativas entre las cargas o demandas en el trabajo y la IE.

Es importante tener en cuenta que algunos de los resultados pueden no coincidir completamente con lo que se conoce en la actualidad sobre el tema. Por ejemplo, la falta de correlación entre la atención y las cargas o demandas en el trabajo puede ser inesperada, dado que se espera que una mayor atención emocional ayude a los empleados a lidiar con situaciones estresantes en el trabajo. Esto podría sugerir la necesidad de investigar más a fondo los posibles factores moderadores que podrían influir en esta relación (Riaz et al., 2020).

Por otra parte, Patricio (2022) también concluyó que existe una correlación positiva y significativa de .401 entre las variables: calidad de vida laboral y la inteligencia emocional que en concordancia con el presente estudio se infiere que los profesionales que poseen un elevado nivel de inteligencia emocional suelen experimentar una mayor satisfacción en su calidad de vida laboral.

En la investigación llevada a cabo por Alomia-Padilla et al. (2023) se deduce asimismo una correlación relevante entre la calidad de vida laboral y la inteligencia emocional, como también sucede en el presente estudio se destaca la conexión que existe entre la claridad emocional y la motivación intrínseca que, sabiéndola llevar adecuadamente, favorece que los trabajadores puedan encontrar impulsos propios que los guíen de manera auténtica y duradera hacia sus metas.

De acuerdo con el análisis desarrollado por Arar y Öneren (2021) los colaboradores con alta IE no solo son más capaces de transformar la felicidad en el lugar de trabajo en un mejor rendimiento percibido, sino que también logran mantener un equilibrio entre su vida laboral y personal, a pesar de las exigencias inherentes a su profesión. Estos hallazgos van en línea con lo aquí propuesto, resaltando la importancia de una alta IE para mitigar los efectos negativos de la sobrecarga laboral y preservar la calidad de vida laboral.

Conclusiones

A medida que las organizaciones mejoren el bienestar de sus empleados y maximicen su rendimiento, es imperativo comprender cómo las habilidades emocionales de los individuos influyen en su experiencia laboral. Esta investigación demostró una correlación positiva de nivel moderado entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral. Por lo tanto, en futuras investigaciones se puede ampliar el alcance y considerar otras variables contextuales que puedan influir en esta relación. De igual forma la investigación fue realizada con toda la población de una organización laboral, sin embargo, constituyen un pequeño número para la generalización de los resultados, razón por la cual se deben realizar estudios con mayor número de participantes.

Este estudio proporciona un punto de partida meritorio para comprender la interacción entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral y establece una base sólida para el perfeccionamiento de intervenciones en el lugar de trabajo que promuevan el bienestar de los colaboradores. Las empresas que invierten en el desarrollo de la inteligencia emocional pueden esperar, no solo una mejora en la calidad de vida laboral de sus empleados, sino también un aumento en la productividad y la eficiencia operativa.

Es crucial reconocer que la inteligencia emocional puede y debe ser desarrollada continuamente. Los esfuerzos sostenidos en este sentido generan beneficios duraderos para los colaboradores y la organización en conjunto. Asimismo, la evaluación periódica de la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral permite a las empresas identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias.

En última instancia, esta investigación no solo brinda información valiosa para las empresas que buscan mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores, sino que también ofrece perspectivas importantes para fomentar el desarrollo integral de los individuos en su vida personal y laboral.

Reconocimientos

Los autores declaran la contribución y participación equitativa de roles de autoría para esta publicación.

Referencias

- Aguilar-Morales, N. (2023). El equilibrio trabajo-familia en investigadoras: Conflictos y estrategias de afrontamiento. *Vinculatégica Efan*, 9(6), 208-219. <https://doi.org/10.29105/vtga9.6-699>
- Allen, T. D., French, K. A., Dumani, S. y Shockley, K. M. (2020). Un examen metanalítico transnacional de predictores y resultados asociados con el conflicto entre el trabajo y la familia. *Revista de Psicología Aplicada*, 105(6), 539-576. <https://doi.org/10.1037/ap10000442>
- Alomia-Padilla, B., Alvarez-Guzman, C., Alvarez-Guzmán, A., Morales-García, M., Sairitupa-Sánchez, L. Z., Morales-García, S. B., Álvarez-Manrique, V., Paredes-Saavedra, M. y Morales-García, W. C. (2023). Factores Sociodemográficos, Motivación Laboral, Inteligencia Emocional, Calidad de Vida Laboral y su Asociación con el Desempeño Laboral en Trabajadores de la Salud del Perú. *Salud Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 2, 1-12. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023565>
- Arar, T. y Öneren, M. (2021). El papel de la inteligencia emocional y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal en la relación entre la felicidad en el trabajo y el rendimiento percibido en el ámbito académico. *Ege Academic Review*, 21(4), 391-406. <https://doi.org/10.21121/eab.1015653>
- Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: Influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 8(1), 1-17. <https://doi.org/10.22579/23463910.272>

- Brackett, M. A. y Mayer, J. D. (2003). Validez convergente, discriminante e incremental de medidas competitivas de inteligencia emocional. *Boletín de Personalidad y Psicología Social*, 29(9), 1147–1158. <https://doi.org/10.1177/0146167203254596>
- Cabezas Peña, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *FMC – Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 5(8), 491–492. <https://www.fmc.es/es-sindrome-desgaste-profesional-estres-laboral-articulo-4766>
- Caicedo Fandiño, H. Y. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(2), 1–22. <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>
- Castaño Castrillón, J. J. y Páez Cala, M. L. (2020). Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. *Informes psicológicos*, 20(2), 139–153. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10>
- Cuevas Salvador, J. (2022). Inteligencia emocional y autorregulación de la motivación al inicio de la asignatura. *HUMAN REVIEW. Revista Internacional De Humanidades*, 11(5), 1–12. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.3864>
- De la Cruz, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63–92. <https://doi.org/10.31948/rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Faisal-E-Alam y Aktarun Nahar, A. (2022). La satisfacción de los empleados y su impacto en el compromiso organizacional: un enfoque basado en recursos. *Revista internacional sobre tendencias recientes en negocios y turismo*, 6(2), 1–16. <https://doi.org/10.31674/ijrtbt.2022.v06i02.001>
- Fernández, J. M., Gascón, T. G., García-Olalla, C. M., del Cura González, M. I., del Carmen Cabezas Peña, M. y Sánchez, S. G. (2008). Medición de la capacidad evaluadora del cuestionario CVP-35 para la percepción de la calidad de vida profesional. *Atención Primaria*, 40(7), 327–334. <https://doi.org/10.1157/13124124>
- Fernández, P. y Cabello, R. (2021). Inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 1(1), 31–46. <https://doi.org/10.48102/rieeb.2021.1.1.5>
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validez y fiabilidad de la versión modificada en español de la escala Trait Meta-Mood Scale. *Informes Psicológicos*, 94(3), 751–755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Fernández-Espínola, C. y Almagro, B. J. (2019). Relación entre motivación e inteligencia emocional en Educación Física: Una revisión sistemática. *Retos*, 36, 584–589. <https://doi.org/10.47197/retos.v36i36.64968>
- García, E. (2022). Revisión teórica acerca de las implicaciones de la Inteligencia Emocional en el contexto clínico, laboral y educativo. *Escritos de Psicología*, 15(2), 148–158. <https://doi.org/10.24310/epsiesepsi.v15i2.14752>
- Gavín-Chocano, Ó. y Molero, D. (2020). Valor predictivo de la Inteligencia Emocional Percibida y Calidad de Vida sobre la Satisfacción Vital en personas con Discapacidad Intelectual. *Revista de Investigación Educativa*, 38(1), 131–148. <https://doi.org/10.6018/rie.331991>
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Conecta. <http://bit.ly/44sjza3>
- Gonzalez Navarro, F., Selva Olid, C. y Sunyer Torrents, A. (2022). La influencia de la compensación total sobre la satisfacción laboral, *Universitas Psychologica* 20, 1–15. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy20.itcj>
- Granero Gallegos, A. y Gómez López, M. (2020). La motivación y la inteligencia emocional en secundaria. Diferencias por género. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 101–110. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2020.n1.v1.1766>
- Gutiérrez Vargas, L. M., Arenas Cardona, H. A. y López Gómez, M. d. S. (2020). La relación entre uso de beneficios y políticas trabajo-vida y satisfacción laboral: el rol mediador del conflicto trabajo-a-familia. *Cuadernos de Gestión*, 20(3), 75–86. <https://doi.org/10.5295/cdg.191098lg>

- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill Education.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Macías Fernández, A. J., Gutiérrez-Castañeda, C., Carmona González, F. J. y Crespillo Vílchez, D. (2016). Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Atención primaria*, 48(5), 301–307.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.06.007>
- Manikandan, G., Murugaiah, S., Velusamy, K., Ramesh, A. B. K., Rathinavelu, S., Viswanathan, R. y Jageerkhan, M. N. (2022). Desequilibrio entre vida laboral y personal e inteligencia emocional: un papel y un segmento importante entre los docentes universitarios. *Revista Internacional de Revisión Empresarial Profesional*, 7(6), 1-17. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i6.832>
- Marseno, W. A. y Muafi, M. (2021). Los efectos del equilibrio entre el trabajo y la vida personal y la inteligencia emocional en el compromiso organizacional mediado por el engagement en el trabajo. *Revista Internacional de Ecosistemas y Estrategias Empresariales*, 3(2), 01–15.
<https://doi.org/10.36096/ijbes.v3i2.257>
- Martín, J., Cortés, J. A., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J. y Rodríguez, A. (2004). Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). *Gaceta Sanitaria*, 18(2), 129-136.
[https://doi.org/10.1016/s0213-9111\(04\)71817-8](https://doi.org/10.1016/s0213-9111(04)71817-8)
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. y Salovey, P. (2016). El modelo de habilidades de la inteligencia emocional: principios y actualizaciones. *Revisión de emociones*, 8(4), 290-300.
<https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Mayer, J. D., Roberts, R. D. y Barsade, S. G. (2008). Habilidades Humanas: Inteligencia Emocional. *Revisión Anual de Psicología*, 59(1), 507-536. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646>
- Monsalve Mera, A. E., Ñique Carbajal, C. A., Pérez Loaiza, J. K., Mestanza Quispe, J. d. M., Díaz Espinoza, E. K., Infante Palacios, K. E. y Lluncor Ushiñahua, I. P. (2020). Calidad de vida profesional de docentes de una universidad del norte del Perú. *Universitas Médica*, 61(4), 1–9.
<https://doi.org/10.11144/javeriana.umed61-4.cvpd>
- Olvera- Juanico, J. y Ángeles- Arteaga, Z. S. (2022). Inteligencia emocional: componentes y percepción de hombres universitarios de su relación con pares. *Divulgare boletín científico de la escuela superior de Actopan*, 9(17), 17–25. <https://doi.org/10.29057/esa.v9i17.8023>
- Ormeno Vittoriano, P. A. y Lizana Lizana, J. (2007). *Propiedades psicométricas del cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35) en trabajadores de la atención primaria de la región del Maule* [Tesis de doctorado, Universidad de Talca Chile]. <http://dspace.uta.cl/handle/1950/6474>
- Pascual, A. y Conejero, S. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de Psicología*, 36(1), 74-83.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243058940007>
- Patricio Peralta, W. H. (2022). Inteligencia emocional y calidad de vida en un grupo de estudiantes de dos instituciones educativas policial y nacional de lima metropolitana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 5995-6010. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.3081
- Perera Medina, C., Navarrete Zambrano, C. M. y Bone Andrade, M. F. (2019). Conciencia Emocional y Regulación Emocional. *Visionario Digital*, 3(3), 75–83.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.645>
- Pérez Zarate, J. F., Tuesta Chamorro, Y. Y. y Quispe Plaza, J. I. (2021). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *PSIQUEMAG/ Revista Científica Digital de Psicología*, 9(2), 60–68. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2657>
- Pérez-Valdecantos, D., Caballero-García, A., Bello, H. J., Noriega-González, D., Palomar-Ciria, N., Roche, A., Roche, E. y Córdova-Martínez, A. (2022). Calidad de vida profesional de los trabajadores sanitarios en los servicios de urgencias hospitalarios. *Ciencias del Comportamiento*, 12(6), 1-10.
<https://doi.org/10.3390/bs12060188>

- Puertas-Molero, P., Zurita-Ortega, F., Chacón-Cuberos, R., Castro-Sánchez, M., Ramírez-Granizo, I. y González-Valero, G. (2020). La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis. *Anales de Psicología*, 36(1), 84–91. <https://doi.org/10.6018/analesps.345901>
- Ramírez-Angel, L. M. y Riaño-Casallas, M. I. (2022). Equilibrio trabajo-vida y su relación con la salud mental en trabajadores de diferentes profesiones: Una revisión sistemática. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (92), 1-40. <https://doi.org/10.21158/01208160.n92.2022.3335>
- Riaz, A., Mahmood, S. y Shabbir, J. (2020). Examinar la relación entre la inteligencia emocional y el comportamiento laboral contraproducente: un modelo mediado moderado. *Revista de gestión e investigación*, 7(2), 252-287. <https://doi.org/10.29145/jmr/72/070209>
- Salas Ibarra, M. E., Basante Pantoja, Y. M., Zambrano Guerrero, C. A., Matabanchoy Tulcán, S. M. y Narváez Chaves, A. D. (2021). Concepciones sobre calidad de vida laboral en las organizaciones. *Informes psicológicos*, 21(2), 209–227. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a13>
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, Cognición y Personalidad*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C. y Palfai, T. P. (1995). Atención, claridad y reparación emocional: exploración de la inteligencia emocional utilizando la escala Trait Meta-Mood. *Asociación Americana de Psicología*, 125-154. <https://doi.org/10.1037/10182-006>
- Sanchez-Gomez, M. y Bresó Esteve, E. (2019). Inteligencia emocional y calidad de vida profesional en el sector industrial. *Agora de Salud*, 6(26), 247–253. <https://doi.org/10.6035/agorasalut.2019.6.26>
- Sarwar, N., Bung, P., Shaikh, M., Jaiswal, R., Malla, M. y Rajni. (2023). Un estudio sobre los factores que influyen en la felicidad en el lugar de trabajo y su relación con la satisfacción laboral, la retención de empleados y el desempeño laboral. *Revista de educación e investigación en informática*, 3(2), 3005-3021. <https://doi.org/10.52783/jier.v3i2.556>
- Sonnentag, S., Tay, L. y Neshor Shoshan, H. (2023). Una revisión sobre la salud y el bienestar en el trabajo: más que estresores y tensiones. *Psicología del Personal*, 76(2), 473–510. <https://doi.org/10.1111/peps.12572>
- Tajigharajeh, S. S. M., Abadi, T. S. H., Abadi, S. S. H., Kargar, M., Panahi, M., Hasani, M. y Ghaedchukamei, Z. (2021). Determinación de la relación entre la inteligencia emocional y la sensibilidad interpersonal con la calidad de vida laboral en enfermeras. *Revista de Educación y Promoción de la Salud*, 10(1), 1-9. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_612_20
- Tirado-Vides, M. M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, M. P. y Jiménez-Ruiz, L. K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441–453. <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Ugoani, J. N. N., Amu, C. U. y Kalu, E. O. (2015). Dimensiones de la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional: un análisis de correlación. *Revista independiente de gestión y producción*, 6(2), 563-584. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v6i2.278>
- Wang, E., Jiang, W. y Mao, S. (2020). Autonomía laboral e intención de rotación entre trabajadores sociales en China: funciones del enriquecimiento del trabajo a la familia, satisfacción laboral y tipo de sector. *Revista de investigación de servicios sociales*, 46(6), 862–876. <https://doi.org/10.1080/01488376.2019.1698487>