

	<b>ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 1 de 8

## **Disonancia emocional en la vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta durante el año 2019**

XIMENA VELÁSQUEZ VÁSQUEZ

Institución Universitaria de Envigado

ximena1372@hotmail.com

LORENA MARÍA CUARTAS CASTRO

Institución Universitaria de Envigado

lore863@hotmail.com

**Resumen:** La investigación titulada disonancia emocional en la vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta durante el año 2019, fue abordada desde la metodología cualitativa, bajo el nivel de estudio descriptivo con diseño etnográfico. Para la recolección de información se realizaron 6 entrevistas semiestructuradas, en busca de información sobre actitudes sociales y psicológicas de los empleados de la empresa.

Se evidencia en los empleados de Konecta, la disonancia emocional independiente del rol que ejerzan, tanto empleados operativos como administrativos viven situaciones que los obligan a mostrar emociones diferentes a las que están sintiendo y de esta forma demostrar que son las personas idóneas para el rol que desempeñan.

**Palabras claves:** *Trabajo, motivación laboral, disonancia emocional, salario, organización.*

**Abstract:** The research entitled “Emotional dissonance in the working life of a group of employees of Konecta contact center during the year 2019” was approached from the qualitative methodology under the level of descriptive study with ethnographic design. For the collection of information, 6 semi-structured interviews were conducted to search for information on social and psychological attitudes of the company's employees.

It was possible to demonstrate that the emotional dissonance in Konecta employees was not related to the role they play inside the company. Both operational and administrative employees, live situations that force them to show different emotions to those they are feeling and thus demonstrating that they are the right people for the role they perform.

**Key words:** *Work, work motivation, emotional dissonance, salary, organization.*

### **1. INTRODUCCIÓN**

En las empresa principalmente del sector de contact center, los empleados se ven en la necesidad de mostrar emociones diferentes a las que están sintiendo, con la finalidad de brindar al cliente un servicio genuino y con emociones positivas, situación por la cual el empleado se vuelve superficial mitigando la emoción real, siendo esto motivo de insatisfacción laboral, enfermedades físicas y mentales y desmotivación, factores claves para el desarrollo de una disonancia emocional, término nombrado por Leo Hochschild (1983) para referirse a un empleado que debe fingir sus emociones.

La disonancia emocional tiene consecuencias que impactan de forma negativa tanto la empresa

como el empleado; el caso de este último, se generan enfermedades tales como Síndrome de burnout, depresiones, dolencias psicósomáticas e inconvenientes familiares. Respecto a la empresa aumenta el riesgo de incapacidades, ausentismo y rotación de los empleados, impactando directamente los temas financieros e indicadores de cumplimiento.

El propósito de esta investigación fue identificar la influencia de la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta. A lo largo de la investigación se abordaron diferentes aspectos influyentes en el desarrollo de la disonancia emocional de los empleados de la organización, pertenecientes al área operativa y administrativa.

	<b>ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 2 de 8

La investigación se enmarca en un estudio cualitativo con enfoque etnográfico, utilizando como técnicas de recolección de información la entrevista y el grupo focal; la población que participó corresponde a 3 empleados pertenecientes al área operativa y 3 empleados del área administrativa, para un total de 6 personas de la empresa Konecta.

Con respecto a los resultados, se evidencia que los entrevistados atraviesan por diferentes situaciones laborales que conllevan al desarrollo de la disonancia emocional, la cual se vive no solo con relación a las labores asignadas, sino también en las relaciones interpersonales con los otros integrantes de la institución donde laboran, independiente si pertenecen al área operativa o administrativa.

## 2. DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.1 Tipo de estudio

El tipo de investigación en que se enmarca este estudio es cualitativo, según Jiménez & Domínguez (2000) citados por Salgado (2007, p. 71) “los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos” por lo anterior, se puede afirmar que la intersubjetividad se vuelve el actor principal para este tipo de investigación, citando también a Blasco & Pérez (2007) podemos concluir que una investigación cualitativa estudia la realidad de forma cotidiana e interpreta fenómenos que se presentan de forma individual o masiva.

La investigación de tipo cualitativo es caracterizada por su interés y necesidad de aplicar su metodología cualitativa demandada especialmente por parte de sociólogos, educadores, psicólogos, científicos sociales y planificadores urbanos, entre otros. (Mesías, 2010). Para reforzar, el autor citado dice que:

La investigación de tipo cualitativo en su enfoque rechaza la pretensión racional de solo cuantificar la realidad humana, en cambio da importancia al contexto, a la función y al significado de los actos humanos, valora la

realidad como es vivida y percibida, con las ideas, sentimientos y motivaciones de sus actores” (p. 25)

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y que su tema central es las emociones y los sentimientos de las personas, este tipo de investigación cualitativo se adecúa totalmente, ya que se caracteriza por ser descriptivo, inductivo, holístico, fenomenológico, estructural-sistémico y ante todo flexible, destaca más la validez que la replicabilidad, trata ante todo de identificar la naturaleza profunda de las realidades y su estructura dinámica. (Mesías, 2010)

### 2.2 Diseño de estudio

Este diseño busca realizar una descripción y un análisis de ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades; además puede incluir otras variables como la historia, la geografía y los subsistemas socioeconómico, educativo, político y cultural de un sistema social rituales, símbolos, funciones sociales, parentesco, migraciones, redes, entre otros). Gayou (2003) citado por Salgado (2007) considera que:

Los diseños etnográficos buscan describir y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades. Incluso pueden ser muy amplios y abarcar la historia, la geografía y los subsistemas socioeconómico, educativo, político y cultural de un sistema social (rituales, símbolos, funciones sociales, parentesco, migraciones, redes, entre otros). (p. 72)

“El método del enfoque etnográfico se denomina diseños de tipo Etnográfico y sus técnicas más utilizadas son la entrevista y las técnicas documentales” (Mesías, 2010, p. 5), por esta razón la propuesta metodológica de esta investigación es el enfoque etnográfico realizado a partir del análisis de información suministrada por empleados desde sus propias vivencias, su experiencia laboral y además por la información que se recopiló a través de la observación participante que se tuvo a lo largo del desarrollo de la investigación.

	<b>ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 3 de 8

### 2.3 Población y muestra

La población de esta investigación son los empleados de la empresa Konecta de la sede de Puerto Seco en la ciudad de Medellín, empresa dedicada a la tercerización de servicios de atención al cliente a través de diferentes medios de comunicación. La muestra por su parte corresponde a 6 personas, 3 de la parte operativa y 3 de la parte administrativa, en edades comprendidas entre los 18 y 30 años de edad, de un grupo total de 100 personas, tomando como muestra el 6% de la población, dado que el estudio es de tipo cualitativo y no es de su interés la parte estadística.

Teniendo en cuenta que uno de los investigadores comparte su vida laboral en una de las áreas de la empresa, esta investigación se lleva a cabo en un área completamente diferente, con la finalidad de no sesgar el estudio en razón a su conocimiento previo.

### 2.4 Instrumentos

En el presente trabajo se utilizó la entrevista semiestructurada, dado que una entrevista tiene más alcance que el cuestionario, en ella se busca información sobre actitudes sociales y psicológicas que se pueden escapar mediante el uso de otras técnicas. Parafraseando lo que dice (Peralta, 2009) a través de una entrevista el investigador recoge datos sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas, es decir, creencias, actitudes, valores, opiniones o conocimiento de algo, que sólo así se pueden obtener.

Los autores Díaz, Torruco, Martínez & Varela (2013) argumentan que:

La entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles. (p.3)

La entrevista semiestructurada, la cual se aplicará en esta investigación, es aquella donde se lleva a cabo una estrategia mixta alternando preguntas estructuradas y preguntas espontáneas dando cabida a la libre expresión, por ello, el investigador antes de la entrevista se prepara sobre

los temas que desea saber, realiza preguntas abiertas y permite al entrevistado expresar ideas, opiniones y sentimientos. (Corral, 2014) Se elige esta entrevista debido a que en las conversaciones con los entrevistados pueden surgir otros temas de interés que se deseen conocer, teniendo en cuenta que se va a preguntar por temas abiertos y sensibles como las emociones y los sentimientos, además sobre factores laborales que dan pie a otros temas importantes.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta investigación se evidenció que independientemente de los roles desempeñados por los entrevistados ya sea operativo o administrativo, presentan disonancia emocional, sin embargo, se evidencia mayor disonancia en el rol administrativo, debido a las responsabilidades requeridas y exceso de las mismas al interior de la empresa, lo cual reduce el tiempo para compartir con sus familias y realizar actividades diferentes a las de la vida laboral.

Los entrevistados pertenecientes al área operativa comparten el mismo espacio con empleados administrativos, esto limita la expresión de sus emociones y genera interferencias en el ambiente laboral por parte de los jefes, dadas la inhibición que sienten para expresarse, pues dichos empleados administrativos por sus responsabilidades y funciones requieren de una mayor concentración, debido a esto, los empleados operativos sienten restricciones para expresar aspectos relacionados con su vida personal y conversar de manera espontánea, lo cual hace que experimenten la disonancia emocional en el espacio laboral, factor que no debería restringirse para un desempeño más adecuado en las funciones propias de su cargo.

	<b>ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 4 de 8

El factor económico es la motivación principal para los empleados continuar en la empresa, lo cual pone en un segundo plano la disonancia emocional sentida y la insatisfacción laboral generada; seguidamente está el deseo por propiciar bienestar a su familia y desarrollarse profesionalmente, asunto que a su vez evita la rotación de los 6 entrevistados, sin embargo, se evidencia en ellos que a la primera oportunidad que tengan, cambiarían de empleo con unas condiciones diferentes respecto al horario y el salario.

Los empleados además de ser disonantes emocionalmente en el desempeño de sus funciones al interior de la empresa, también la experimentan en la relación con sus compañeros de trabajo, con el fin de evitar conflictos y propiciar un ambiente laboral más tranquilo.

Muchas veces en un estudio investigativo es necesario tener mucha claridad sobre cuáles son las técnicas de recolección de información acordes a lo que pretende el estudio y la temática que tiene.

Al inicio los sujetos de la entrevista pueden presentar restricciones para entregar información, sin embargo, a medida que se lleva a cabo la entrevista, entregan información valiosa que posteriormente se complementa con el grupo focal.

Finalmente, se puede concluir que los empleados esperan mayor acompañamiento por parte de la empresa en sus emociones, sienten la necesidad de un apoyo psicológico tanto para ellos como para su familia, con el fin de expresar muchas cosas laborales y personales y así tener quien los escuche en la empresa, lugar donde pasan la mayor parte de su tiempo; esta atención a sus emociones de manera oportuna, podría influir positivamente en el bienestar de los empleados, coadyuvando a los resultados financieros de la

empresa, mejorando sus indicadores y reduciendo las incapacidades.

## REFERENCIAS

Albanesi, R. (2015). Historia reciente del trabajo y los trabajadores. Apuntes sobre lo tradicional y lo nuevo, lo que cambia y permanece en el mundo del trabajo. *Trabajo y Sociedad*, (25), 387–403. Retrieved from <http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/n25/n25a22.pdf>

Alcaide, c. (2014). Los cambios del mercado laboral. p. 1. Retrieved from [https://elpais.com/economia/2014/11/14/actualidad/1415960876\\_224766.html](https://elpais.com/economia/2014/11/14/actualidad/1415960876_224766.html)

Alexander, E., & Garc, H. (s/f). Satisfacción Personal , Satisfacción Laboral , Balance Vida-Trabajo y Emprendimiento . Evidencias para Economías Emergentes . Sebastián Vargas Giraldo.

Alvarez david. (2018). Factores de la felicidad que intervienen en la productividad de los asesores comerciales. Universidad de Antioquia.

Arias, A. M., Jaramillo, C., Arias, M., Restrepo, F., & Ruiz, D. (2009). Relaciones sociales entre jóvenes universitarios: una mirada desde las lógicas subjetivas.

Benavente, (2016). Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación. 84–669. Retrieved from [http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/8566/TDR\\_CAZORLA\\_GRANADOS.pdf?sequence=1](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/8566/TDR_CAZORLA_GRANADOS.pdf?sequence=1)

Bermúdez, H. (2005). La Organización Contemporánea : ¿ Una Caja de Pandora ?

Blasco, J. E., José, M., & Turpín, A. P. (2007). Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: Ampliando horizontes. 347 p. Retrieved from <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/b lasco.pdf>

Cantero-Téllez, E. A., & Antonio Ramírez-Páez, J. (2009). Factores psicosociales y depresión laboral: una revisión. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 47(6), 627–636. Retrieved from <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2009/im096h.pdf>

	<b>ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-DO-0015
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 5 de 8

Carlos Andres Piedrahita y Maria Clara Gutierrez. (2005). El cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas.

Castro-Escobar, E. S., (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 205–219. <https://doi.org/10.11600/1692715x.14113140814>

Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana (2006). *Introducción a la Teoría General de la Admonistración*, Séptima edición: México, P 2 y 160 al 172

Chiavenato, I. (1999). "administración de recursos humanos" parte 1-interacción entre personas y organizaciones. 7. recuperado de [http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-Aprendizaje/Administracion de los recursos humanos\( lect 2\) chiavenato.pdf](http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-Aprendizaje/Administracion de los recursos humanos( lect 2) chiavenato.pdf)

Chóliz, M. M. (2005). Psicología de la emoción: el proceso emocional. *Psicología de La Emoción*, 1–34.

Chóliz, M. M. (2005). Psicología de la emoción: el proceso emocional. *Psicología de la emoción*, 1–34.

De La Ossa, S. L., & Sánchez, F. (2016). Efectos de la Mentira en el Contexto Laboral: Pérdida de Confianza y Experiencia Emocional Negativa. *Revista Colombiana de Psicología*, 25(2), 251–264. <https://doi.org/10.15446/rcp.v25n2.50717>

Díaz B, L., Torruco G, U., Martínez H, M., & Varela R, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7), 162–167. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72706-6](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72706-6)

El Colombiano. (2015). ¿Cómo conseguir trabajo en Itagüí? p. 1. Retrieved from <https://www.elcolombiano.com/antioquia/como-conseguir-trabajo-en-itagui-YB2829023>

El comercio. (2014). El estrés laboral puede conducir al suicidio.

El español. (2018). Suicidios, acoso y presión: así funcionan los recursos humanos de las empresas.

Entre, R., Satisfacción, L. A., Contrato, E. L., Tipo, E. L., La, D. E. V. Y., En, A., ... López, G. (n.d.). introducción La satisfacción laboral se ha investigado desde varias perspectivas con la intención de identificar los factores que impactan aspectos relacionados con el

bienestar laboral , la productividad , las relaciones en el trabajo , realización perso

Espectador. (2018). Cinco señales de que has encontrado (o no) el trabajo ideal. Retrieved from <https://www.elespectador.com/economia/cinco-senales-de-que-has-encontrado-o-no-el-trabajo-ideal-galeria-792088>

Farné, S. (2012). La realidad del empleo en la industria de los call centres en colombia.

Feldman, L., & Blanco, G. (2006). *Las Emociones En El Ambiente Laboral* : 2006, 6–11.

Gabel Shemueli, R., Peralta Rondan, V., & Paiva Lozano, R. (2012). Estrés laboral: Relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia [Internet]* 2012 [acceso 27 de abril de 2018]; 17(58): 271- 290. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>

Galbiatti, M., & Rural, E. M. (n.d.). *Revolución Industrial*. *Revolución Industrial*, 1–18. Retrieved from <https://www.aiu.edu/resources/Proceso Administrativo/6.pdf>

Gallo, P. (2011). *Juventud, historia y sociedad*. Recuperado de <https://www.unicen.edu.ar/content/juventud-historia-y-sociedad>

Gonzalez, H. (2011). Evolución histórica del trabajo y su desarrollo en Argentina. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/evolucion-historica-del-trabajo-desarrollo-argentina/>

Gracia, E., & Martínez, I. (2007). El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. 8. Retrieved from [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum\\_2004\\_14.pdf](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf)

Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. [The emotional work from a clarifying perspective after thirty years of research.]. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517–1529. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc>

Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. [The emotional work from



	<b>ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-DO-0015
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 6 de 8

a clarifying perspective after thirty years of research.]. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517–1529. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc>

Invisibles, L. enfermedades psicosomáticas: enfermedades. (2017). No Title. 3, 1. Retrieved from <https://clinicadeansiedad.com/problemas/ansiedad-y-otros/las-enfermedades-psicosomaticas-enfermedades-invisibles/>

Jhon Alexander Díaz Medina. (2015). manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales “humanos internacional e.u” de la ciudad de ibagué 2015. 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>

Keynes, J. M. (2013). es aquella actividad propiamente humana que hace uso de.

Lucia-Casademunt, A. M., Morales-Gutiérrez, A. C., & Ariza-Montes, J. A. (2012). The emotional involvement in the workplace: An empirical study [La implicación emocional en el puesto de trabajo: Un estudio empírico]. *Intangible Capital*, 8(2), 364–405. <https://doi.org/10.3926/ic.321>

Mababu Mukiur, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12, 2, 219–244. Retrieved from <https://dl-web.dropbox.com/get/Psic./El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el.pdf?w=AABgPXVVVu4y8b-krNBIFqwsGZ5Y2yrawWIOpIvAWQegSw>

Martinez, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional

Mesias, O. (2010). LA INVESTIGACION CUALITATIVA.

Michel, Black Stewart y Porter Lyra, Pearson (2006). *Administración*, Novena Edición, de Hitt Educación de México S.A de C.V P 234 a 239

Mintrabajo. (n.d.). MINTRABAJO. Retrieved from <http://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

Moreno-Jiménez, B., Herrero, M. G., Rodríguez-Carvajal, R., & Hernández, E. G. (2010). Emociones y salud en el trabajo: Análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63–73.

Organización Internacional de trabajo. (2004). Organización Internacional de trabajo. Retrieved from [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm)

Origen, P. y fórmulas organizativas para enfrentar los riesgos psicosociales en. (2012). No Title. 376, 1. Retrieved from <http://www.cen7dias.es/contenido.php?bol=81&id=1790&sec=4>

Pablo, Z. M. de L., & Guillermo, C. B. (2010). El impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un estudio Exploratorio. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 26(1), 79–92. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n1a6>

Pablo, Z. M. de L., & Guillermo, C. B. (2010). El impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un estudio Exploratorio. *Revista de Psicología del trabajo y de Las Organizaciones*, 26(1), 79–92. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n1a6>

Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales.

Peralta Martínez, C. (2009). Etnografía y métodos etnográficos\* I Escuela Normal Superior de Montería. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/5155/515551760003.pdf>

Perspectiva, U. N. a, & Empresarial, G. Y. (2014). Harold Koontz Heinz Wehrich Mark Cannice (Vol. 304).

Portafolio. (2017). ¿Cómo ha cambiado el mercado laboral en Colombia? 1. Retrieved from <https://www.portafolio.co/economia/empleo/mercado-laboral-en-colombia-para-2017-503619>

Quinteros, M. (2018). No Title. 1. Retrieved from <https://www.elsol.com.ar/crecio-la-desocupacion-en-mendoza>

RAE. (2018). RAE.

Rcnradio. (2017). rcnradio.

Reyes Ponce, A. (2005). Administración de personal, relaciones humanas. In *Administración de personal, relaciones humanas* (p. 163).

	<b>ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 7 de 8

Rieznik, P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. Razón y Revolución, 7, 1–21

Saborío Morales, L., & Fernando Hidalgo Murillo, L. (2015). Revisión Bibliográfica del Síndrome de Burnout. 32(1), 6. Retrieved from <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Souto Kustrin, S. (2007). Juventud, teoría e historia: la formación de un sujeto social y de un objeto de análisis Sandra Souto Kustrín. Historia actual, 13, 171–192.

Sum, M. I. (2015). “motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”. Universidad Rafael Landívar, 1, 107. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Terán, J. L. (2017). El salario emocional y su relación con el rendimiento laboral. 37. Retrieved from [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/2/TERÁN\\_RUELAS\\_JUA\\_TRA.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/2/TERÁN_RUELAS_JUA_TRA.pdf)

Tovar Rivas, L. A. (2016). Nuevas formas de organización. Estudios gerenciales, 7(3), 13–45. <https://doi.org/ISSN 0123-5923>

Velásquez, J. F. (2011). la juventud y la época: temeridad y cobardía. Patologías de la individualización en el joven contemporáneo. Revista CES Psicología, 2(1), 35–51.

Vital, L. Y. (2010). Dialnet-EfectoDeUnProgramaDePsicologiaPositivaEIInteligenci-4016531. (2), 101–112.

## C.V.:

### **Ximena Velásquez Vásquez:**

Estudiante de Psicóloga (Facultad de ciencias sociales). Aspirante al título de psicóloga.

### **Lorena María Cuartas Castro:**

Estudiante de Psicóloga (Facultad de ciencias sociales). Aspirante al título de psicóloga.

**ARTICULO DEL TRABAJO DE  
GRADO**

**Código:** F-PI-028

**Versión:** 01

**Página** 8 de 8