



LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO PARTE FUNDAMENTAL DEL LIDERAZGO Y EL TRABAJO EN EQUIPO

Lina María Ascencio Arias¹

¹ Doctoranda, Universidad Americana de Europa (UNAE). Correo: Lina.ascencio99@gmail.com

RESUMEN

La inteligencia emocional se define como la capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos, así como de interpretar los de los demás. Se considera una competencia clave para mantener relaciones interpersonales efectivas, ya que influye directamente en nuestra forma de interactuar tanto en la vida social como profesional. Esta competencia abarca habilidades intrínsecas como la empatía, el autocontrol emocional, la motivación, la autoconciencia y las habilidades sociales. Las personas con alta inteligencia emocional suelen manejar mejor el estrés, resolver conflictos de manera eficaz y establecer relaciones saludables, lo que les permite tomar decisiones más equilibradas y adaptarse a diversas situaciones sociales y personales. En este contexto, el objetivo del estudio fue analizar cómo la inteligencia emocional influye en la efectividad del liderazgo y el trabajo en equipo. Para ello, se implementó un modelo mixto que integra tanto los componentes intrínsecos como extrínsecos de las personas. Se concluyó que los líderes con alta inteligencia emocional fomentan ambientes laborales positivos, lo que aumenta el compromiso, la satisfacción de los colaboradores y los resultados organizacionales. Esto resalta la importancia de intervenir en el desarrollo de habilidades emocionales en el ámbito del liderazgo.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Liderazgo, Trabajo En Equipo.

ABSTRACT

Emotional intelligence is defined as the capacity of perceiving and controlling self-emotions as well as interpreting the ones from external people. It is considered a key skill to maintain effective interpersonal relationships as it directly affects our social and professional life interaction. This competence includes intrinsic abilities such as empathy, self-emotional control, motivation, self-conscience and social abilities. People with high emotional intelligence have better control over stress, efficient conflict resolution, and healthy social relations which allow them to take more well-balanced decisions and to adapt themselves to diverse social and personal situations. On this context, the study's objective is to analyze how the emotional intelligence influences the leadership effectiveness and teamwork. Consequently, a mixed model integrated by intrinsic and extrinsic components was implemented. All in all, leaders with high emotional intelligence encourage positive work environments that increase commitment, collaborators' satisfaction, and organizational results. This highlights the importance of investing emotional abilities development into the leadership sphere.

Keywords: Emotional Intelligence, Leadership, Teamwork.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones contemporáneas enfrentan entornos altamente dinámicos y competitivos que incrementan las exigencias operativas sobre los trabajadores. En este contexto, factores como la sobrecarga laboral, los cambios constantes en los procesos, la dependencia de otros equipos, las jornadas laborales extensas, el micro-management y la falta de planeación generan elevados niveles de estrés laboral y afectan negativamente la productividad, el clima organizacional y el bienestar emocional de los colaboradores. Aunque las empresas reconocen la importancia del liderazgo para enfrentar estos desafíos, aún existe una limitada implementación de modelos estructurados que integren la inteligencia emocional como herramienta para la gestión efectiva de situaciones de presión y estímulo en el entorno organizacional.

La presente investigación cobra relevancia al analizar la inteligencia emocional como una competencia estratégica para el fortalecimiento del liderazgo y la mejora del desempeño organizacional. Su importancia radica en que aporta evidencia sobre cómo la adecuada gestión de las emociones contribuye a reducir el impacto del estrés laboral, mejorar la comunicación, fortalecer el trabajo en equipo y aumentar la productividad. Asimismo, propone un modelo de intervención aplicable en contextos corporativos que favorece la toma de decisiones, el bienestar laboral y la sostenibilidad organizacional, proporcionando herramientas prácticas para la gestión del talento humano.

El Objetivo General de este estudio es Implementar un nuevo modelo de inteligencia emocional basado en el control circunstancial del liderazgo con el fin de analizar su impacto frente a situaciones de presión y la mejora de la productividad de los trabajadores dentro del entorno organizacional. Como objetivos específicos se tienen:

1. Identificar las situaciones que generan mayor presión y estrés en los trabajadores dentro de la organización, así como las situaciones que favorecen el enfoque y la orientación hacia el logro de objetivos.
2. Evaluar las estrategias actuales utilizadas por el equipo de liderazgo para gestionar dichas situaciones.
3. Medir el impacto del modelo propuesto en el desempeño y cumplimiento de metas organizacionales.

Por su parte, la hipótesis es: la implementación de un modelo de inteligencia emocional basado en el control circunstancial del liderazgo mejora significativamente el manejo de situaciones de presión y estímulo, fortaleciendo la productividad laboral y el bienestar organizacional dentro del equipo de cuentas por pagar de Zimmer Biomet.

Lo anterior, lleva a preguntarse: ¿Cómo influye la inteligencia emocional en la efectividad del liderazgo y en la productividad laboral de equipos sometidos a escenarios de presión y exigencia organizacional?

ESTADO DEL ARTE

La literatura científica evidencia que la inteligencia emocional se ha convertido en uno de los constructos más relevantes para comprender la efectividad del liderazgo y el desempeño organizacional en entornos laborales caracterizados por la incertidumbre, la competitividad y el cambio constante. Desde los aportes iniciales de Salovey y Mayer, quienes conceptualizan la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, hasta los desarrollos posteriores de Daniel Goleman, se reconoce que las competencias emocionales desempeñan un papel determinante en el éxito profesional y organizacional.

Las investigaciones internacionales coinciden en señalar que los líderes emocionalmente inteligentes presentan una mayor capacidad para gestionar conflictos, motivar equipos, promover relaciones interpersonales positivas y responder eficazmente ante situaciones de presión laboral. Estudios desarrollados en Estados Unidos, Europa y América Latina demuestran que la inteligencia emocional se

relaciona positivamente con variables como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la reducción del estrés y el fortalecimiento del clima organizacional. Asimismo, los modelos de liderazgo transformacional y resonante destacan la influencia de las emociones del líder sobre la motivación y el rendimiento de los colaboradores.

De manera complementaria, organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) advierten que el estrés laboral constituye uno de los principales riesgos psicosociales de la actualidad, debido a sus efectos sobre la salud mental, la productividad y el bienestar organizacional. Como respuesta a esta problemática, numerosas organizaciones han comenzado a implementar programas de inteligencia emocional, liderazgo emocional y bienestar laboral orientados a fortalecer la resiliencia de los trabajadores y mejorar su capacidad de adaptación frente a escenarios complejos.

La revisión de la literatura evidencia coincidencias importantes entre los autores consultados respecto al papel de la inteligencia emocional como predictor del liderazgo efectivo, la satisfacción laboral y el desempeño organizacional. Sin embargo, las investigaciones revisadas presentan diferencias metodológicas y limitaciones relacionadas con la evaluación aislada de variables emocionales y la escasa integración entre bienestar, liderazgo y productividad. En contextos latinoamericanos y áreas financieras de alta presión operativa persiste una limitada evidencia sobre modelos integrales de intervención. Este vacío teórico y práctico justifica el desarrollo del modelo E.I.L.P. (Emotional Intelligence and Leadership Performance), concebido como una propuesta que articula inteligencia emocional, liderazgo organizacional y productividad laboral dentro de un marco de intervención y evaluación. En comparación, Goleman enfatiza las competencias individuales del líder, mientras que Boyatzis y McKee resaltan la influencia emocional sobre el clima organizacional. Por su parte, Robbins y Judge vinculan estas competencias con resultados organizacionales observables. La convergencia teórica fortalece la relevancia del constructo, pero la ausencia de modelos aplicados en áreas financieras específicas evidencia un vacío aún poco explorado.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación se sustenta en la integración de diversos enfoques conceptuales relacionados con la inteligencia emocional, el liderazgo organizacional, la psicología empresarial, el estrés laboral y la productividad. Estos conceptos permiten explicar cómo las competencias emocionales influyen en el comportamiento de los individuos y en los resultados obtenidos por las organizaciones.

La inteligencia emocional constituye el eje central del estudio y se concibe como la capacidad para reconocer, comprender y regular las emociones propias y las de los demás. De acuerdo con Goleman, esta competencia se estructura a partir de cinco dimensiones fundamentales: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Dichas dimensiones facilitan la adaptación a situaciones complejas, mejoran la calidad de las relaciones interpersonales y favorecen procesos de toma de decisiones más equilibrados. En el ámbito organizacional, estas habilidades contribuyen a la construcción de ambientes laborales saludables y al fortalecimiento del liderazgo.

Por otra parte, las teorías del liderazgo analizadas destacan que la efectividad de un líder trasciende los conocimientos técnicos y depende de su capacidad para influir positivamente en los colaboradores. Los enfoques transformacional, situacional y resonante coinciden en que la comunicación, la empatía, la motivación y la gestión emocional son factores determinantes para alcanzar objetivos colectivos y promover el compromiso organizacional. En este sentido, la inteligencia emocional se convierte en un recurso esencial para que los líderes gestionen adecuadamente la presión, los conflictos y los cambios organizacionales.

El marco teórico también incorpora los aportes de la psicología empresarial, disciplina que estudia el comportamiento humano dentro de las organizaciones y analiza variables como motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, comunicación y bienestar laboral. Desde esta perspectiva, el estrés

laboral es considerado uno de los principales riesgos psicosociales, ya que afecta el desempeño, la satisfacción y la salud mental de los trabajadores. La literatura señala que factores como la sobrecarga de trabajo, la presión por resultados, la falta de comunicación y los conflictos interpersonales incrementan los niveles de estrés y reducen la productividad.

Finalmente, el marco teórico plantea que existe una relación directa entre inteligencia emocional, liderazgo efectivo y productividad laboral. Un liderazgo emocionalmente inteligente favorece la comunicación, fortalece el trabajo colaborativo, reduce los conflictos y mejora el clima organizacional, generando mayores niveles de motivación, compromiso y desempeño. En consecuencia, el desarrollo de competencias emocionales en líderes y colaboradores se configura como una estrategia fundamental para promover el bienestar organizacional y alcanzar resultados sostenibles en contextos empresariales cada vez más complejos y exigentes.

METODOLOGÍA

La investigación utilizó un enfoque mixto con diseño no experimental, descriptivo y longitudinal para analizar la relación entre la inteligencia emocional, el liderazgo y la productividad laboral. El estudio se realizó con 35 colaboradores del área de cuentas por pagar de Zimmer Biomet, utilizando un cuestionario de 30 ítems tipo Likert validado por expertos y basado en teorías reconocidas de inteligencia emocional, liderazgo y comportamiento organizacional.

Los datos recopilados permitieron identificar factores de estrés y motivación, evaluar las prácticas de liderazgo existentes y desarrollar el modelo E.I.L.P., enfocado en fortalecer las competencias emocionales y mejorar el desempeño organizacional. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva y comparación de resultados antes y después de la implementación del modelo, el cual se ejecutó en cuatro fases: diagnóstico emocional, desarrollo de competencias emocionales, fortalecimiento del liderazgo emocional y promoción del bienestar organizacional y la productividad. Los resultados evidenciaron la influencia de la inteligencia emocional en la efectividad del liderazgo y en la mejora de la productividad laboral.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, organizados de acuerdo con los objetivos propuestos. Los datos corresponden a la aplicación del Cuestionario de Investigación Organizacional a 35 colaboradores del área de cuentas por pagar de Zimmer Biomet y a los indicadores de desempeño organizacional analizados. Los hallazgos deben interpretarse desde una perspectiva descriptiva y asociativa, por lo que permiten identificar tendencias y asociaciones, mas no relaciones causales definitivas. Los resultados operativos fueron contrastados con indicadores de productividad para identificar coherencia entre la percepción de los colaboradores y la evolución del desempeño del área.

Resultados asociados al objetivo 1

Los resultados evidencian que las iniciativas enfocadas en el bienestar emocional, la comunicación organizacional, la planeación operativa y el liderazgo emocional contribuyeron a reducir la presión percibida, fortalecer la estabilidad del equipo y mejorar el ambiente laboral. Asimismo, los programas de desarrollo profesional y aprendizaje continuo incrementaron la motivación de los colaboradores, demostrando que las oportunidades de crecimiento y reconocimiento son factores clave para su compromiso y satisfacción.

Tabla 1

Factores de presión y estrés vs. Factores motivacionales

Factores de Presión y Estrés	Factores Motivacionales
Sobrecarga Laboral	Incentivos económicos
Falta de alineación interna	Oportunidades de crecimiento profesional
Cambios constantes	Aprendizaje continuo

Resultados asociados al objetivo 2

Los resultados evidencian que el liderazgo emocionalmente inteligente favorece ambientes laborales más estables, colaborativos y orientados al cumplimiento de objetivos. Asimismo, se identificó que el fortalecimiento de habilidades emocionales en managers y supervisores contribuyó positivamente al desempeño general del equipo.

Resultados asociados al objetivo 3

La implementación del modelo E.I.L.P. generó mejoras significativas sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

El fortalecimiento de competencias emocionales permitió transformar positivamente la dinámica organizacional del equipo de cuentas por pagar.

Tabla 2

Promedio de Indicadores Evaluados Luego de la Aplicación del Modelo E.I.L.P

Indicador	Resultado
Carga y estrés	2.5%
Procesos y organización	4.2%
Motivación y compromiso	4.0%
Satisfacción y bienestar	4.0%
Liderazgo	4.8%
Trabajo en equipo	5.0%
Adaptación	5.0%

Resultados de indicadores de productividad On-Time Payments

La tabla de On-Time Payments (OTP) muestra una evolución positiva y significativa en el cumplimiento de pagos a lo largo de los periodos analizados (Q4, Q1 y Q2). En Q4 2025, el desempeño es crítico, con un 90% de pagos overdue, solo 2% on-time y 9% anticipados, lo que refleja una operación altamente ineficiente, probablemente afectada por retrasos en aprobación, 145 backlog elevado o descontrol en el proceso P2P (Procure to Pay). Sin embargo, en Q1 2026 se observa una mejora sustancial, donde el OTP alcanza 80%, reduciendo los pagos tardíos a 13%, lo que indica una transformación operativa relevante en la gestión de pagos.

La tendencia se consolida en Q2 2026, donde el OTP alcanza un nivel destacado de 92%, considerado cercano a estándar de excelencia, mientras que los pagos overdue descienden a solo 2%, evidenciando un alto control del proceso. Además, la reducción de pagos anticipados (de 9% a 6%) sugiere una mayor precisión en la programación de pagos. En conjunto, la gráfica refleja una transición desde un estado crítico hacia un modelo operativo altamente eficiente y controlado, donde la organización logra alinear sus procesos para cumplir consistentemente con los términos de pago establecidos.

Tabla 3

Indicador OTP (On-Time Payments)

Periodo	Pagos Tempranos	Pagos a Tiempo	Pagos Vencidos
Q4 2025	9%	2%	90%
Q1 2026	7%	80%	13%
Q2 2026	6%	92%	2%

Descuentos Capturados

La gráfica evidencia una mejora significativa y sostenida en la captura de descuentos a lo largo de los periodos (Q4, Q1 y Q2), pasando de un nivel bajo de 33% en Q4 2025 a un desempeño sobresaliente de 90% en lo que va de Q2 2026, lo que refleja un fortalecimiento claro en la gestión del proceso de pagos. En paralelo, el porcentaje de descuentos perdidos muestra una reducción drástica, disminuyendo desde 67% en Q4, 2025 a solo 10% en Q2, 2026, lo que indica que la organización ha logrado alinear de manera más eficiente sus tiempos de aprobación y ejecución de pagos con las ventanas de pronto pago ofrecidas por los proveedores. Esta evolución sugiere una optimización operativa relevante, probablemente impulsada por mejoras en el control del backlog, mayor visibilidad del pipeline de pagos y una disciplina operativa más robusta, permitiendo maximizar el beneficio financiero asociado a los descuentos disponibles.

Tabla 4

Descuentos Capturados

Periodo	% Descuentos Capturados	% Descuentos Perdidos
Q4 2025	33%	67%
Q1 2026	73%	27%
Q2 2026	90%	10%

Indicadores Operativos

El invoice cycle time, el porcentaje de touchless y las facturas por FTE son indicadores clave para evaluar la eficiencia del proceso Procure-to-Pay. El primero mide el tiempo que transcurre desde la recepción hasta el pago de una factura; el segundo refleja el nivel de automatización al mostrar qué proporción de facturas se procesa sin intervención manual; y el tercero evalúa la productividad del equipo mediante la cantidad de facturas gestionadas por empleado.

En conjunto, estos indicadores muestran una mejora general del proceso, especialmente en la reducción de los tiempos de ciclo. Sin embargo, las fluctuaciones en la automatización (touchless) y en la productividad sugieren que aún existen oportunidades para fortalecer la estabilidad operativa, incrementar la automatización y garantizar que las ganancias de eficiencia sean sostenibles a largo plazo.

Tabla 5
Indicadores Operativos

Mes 2026	Invoice Cycle Time (días)	% Touchless	Facturas por FTE
Enero	19	15%	719
Febrero	15	28%	690
Marzo	15	25%	901
Abril	13	23%	869

DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación confirman que la inteligencia emocional constituye un factor relevante en la gestión del liderazgo y en el desempeño organizacional. Los indicadores obtenidos muestran altos niveles de liderazgo (4.8), trabajo en equipo (5.0), adaptación al cambio (5.0) y motivación (4.0), junto con bajos niveles de estrés percibido, lo que coincide con los planteamientos de Goleman (2013), quien sostiene que los líderes con mayores competencias emocionales fomentan ambientes laborales más colaborativos y favorecen el compromiso de los trabajadores.

Los hallazgos también son consistentes con las investigaciones de Boyatzis y McKee (2005), las cuales señalan que el liderazgo resonante fortalece las relaciones interpersonales y mejora el desempeño colectivo. En el presente estudio, los colaboradores reportan altos niveles de apoyo entre compañeros, compromiso organizacional y capacidad de adaptación, aspectos que se reflejan en los resultados obtenidos en las dimensiones de trabajo en equipo y liderazgo.

Respecto al estrés laboral, los resultados muestran que las principales fuentes de presión corresponden al volumen excesivo de trabajo, los cambios constantes en los procesos, la dependencia de otros equipos, las escalaciones operativas y las jornadas laborales extendidas. Estos hallazgos coinciden con los reportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que identifican la sobrecarga laboral, la presión por resultados y las deficiencias de liderazgo como factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones.

De igual manera, los factores motivacionales identificados —incentivos económicos, crecimiento profesional y aprendizaje continuo— son coherentes con las teorías motivacionales de Herzberg y Maslow, las cuales plantean que el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo y la autorrealización influyen

significativamente en el compromiso y la satisfacción laboral. Los resultados evidencian que la motivación de los colaboradores no depende exclusivamente de factores económicos, sino también de las oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional.

Los indicadores de productividad analizados muestran una mejora progresiva en variables organizacionales clave. El porcentaje de pagos realizados a tiempo (OTP) aumenta de 2 % en Q4 de 2025 a 92 % en Q2 de 2026, mientras que la captura de descuentos incrementa de 33 % a 90 %. Asimismo, el tiempo promedio del ciclo de procesamiento de facturas disminuye de 19 a 13 días. Estos resultados respaldan la hipótesis de que una gestión basada en inteligencia emocional y liderazgo efectivo se asocia con mejoras en el desempeño organizacional y en el cumplimiento de indicadores operativos.

Hallazgos relevantes

Entre los principales hallazgos del estudio se destacan los siguientes:

- La inteligencia emocional se relaciona positivamente con la percepción de liderazgo efectivo y con el desempeño organizacional.
- Los colaboradores identifican la sobrecarga laboral, el micro-management y la falta de planeación como los principales generadores de estrés laboral.
- Los factores que más favorecen la motivación corresponden al crecimiento profesional, el aprendizaje continuo y los incentivos económicos.
- La implementación del modelo E.I.L.P. se asocia con mejoras en el clima organizacional, la comunicación interna, la estabilidad emocional y la productividad laboral.
- Los indicadores operativos y financieros presentan una evolución favorable durante el periodo de estudio.

Limitaciones del estudio

A pesar de los resultados obtenidos, la investigación presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, la muestra está conformada por 35 colaboradores pertenecientes a una sola área de una organización específica, lo que limita la posibilidad de generalizar los hallazgos a otros contextos empresariales o sectores económicos.

En segundo lugar, el estudio emplea un muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo que los resultados reflejan exclusivamente la percepción de los participantes seleccionados. Asimismo, gran parte de la información se obtiene mediante cuestionarios de autopercepción, lo cual puede introducir sesgos asociados a la subjetividad de las respuestas.

Otra limitación corresponde al diseño transversal de la investigación, ya que la información se recopila en un único periodo temporal. En consecuencia, no es posible determinar con total precisión la evolución de las variables emocionales y organizacionales a largo plazo ni establecer relaciones causales definitivas entre inteligencia emocional, liderazgo y productividad.

Finalmente, aunque el modelo E.I.L.P. muestra resultados favorables, se requiere su aplicación en diferentes organizaciones, sectores y contextos culturales para validar su alcance y eficacia de manera más amplia.

CONCLUSIONES

La investigación concluye que la inteligencia emocional constituye un factor estratégico para fortalecer el liderazgo organizacional y mejorar el desempeño de los equipos de trabajo. Los resultados evidencian que los líderes que desarrollan competencias emocionales presentan una mayor capacidad para gestionar conflictos, afrontar situaciones de presión laboral y favorecer ambientes de trabajo más

colaborativos y equilibrados. Asimismo, se confirma que la gestión adecuada de las emociones contribuye al fortalecimiento de la comunicación interna, la cohesión de los equipos y el compromiso organizacional.

El estudio identifica que los principales factores asociados al estrés laboral corresponden a la sobrecarga de trabajo, los cambios constantes en los procesos, la dependencia de otros equipos, la falta de planeación, el micro-management y las altas exigencias operativas. Estas condiciones impactan el bienestar emocional de los colaboradores y pueden afectar negativamente la productividad y el clima organizacional. Sin embargo, la implementación de estrategias fundamentadas en inteligencia emocional permite disminuir la percepción de estrés y mejorar la adaptación frente a situaciones laborales complejas.

Los hallazgos también muestran que la motivación de los trabajadores está asociada principalmente con los incentivos económicos, las oportunidades de crecimiento profesional y el aprendizaje continuo. Esto demuestra que el desarrollo de competencias y las posibilidades de progreso dentro de la organización representan factores relevantes para el compromiso y la satisfacción laboral.

Finalmente, los resultados observados sugieren que la implementación del modelo E.I.L.P. se asocia con mejoras percibidas en liderazgo, bienestar organizacional, estabilidad emocional y productividad laboral. Aunque la evolución de los indicadores es favorable, el diseño descriptivo y no experimental no permite establecer relaciones causales definitivas. Los hallazgos indican que la integración de competencias de inteligencia emocional y liderazgo puede constituir una estrategia relevante para fortalecer el bienestar laboral, la colaboración y el desempeño colectivo.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2012). Dirección estratégica de recursos humanos. Granica.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*.
- Boyatzis, R., & McKee, A. (2005). Resonant leadership. Harvard Business School Press.
- Cervantes Martínez, P., & Rojas Miranda, L. P. (2023). La inteligencia emocional, modelos para su desarrollo. Tercera parte: Modelo de Mayer y Salovey.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. McGraw-Hill.
- Constitución Política de Colombia.
- Egg Ezequiel, A. (2011). Técnicas de la investigación social. Buenos Aires: Humanitas.
- Goleman, D. (2013). Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional. Ediciones B.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Ley 1010 de 2006. Congreso de la República de Colombia.
- Ley 1562 de 2012. Congreso de la República de Colombia.
- Ley 1616 de 2013. Congreso de la República de Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2018). Lineamientos de salud mental en el entorno laboral.
- Ministerio de Trabajo de Colombia. (2014). Guía técnica para la identificación y prevención del riesgo psicosocial.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Ginebra: OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Mental Health in the workplace. Ginebra: OMS.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.