

Inteligencia emocional y bienestar psicológico en colaboradores de una empresa de telefonía de Asunción

Belén Vargas

mbvp201318@gmail.com

Carlos Franco

Francoc466@gmail.com

José Benítez

josebenitezpsicologo@gmail.com

Universidad Nacional de Asunción

Facultad de Filosofía

Paraguay

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito analizar la relación entre la inteligencia emocional y el bienestar psicológico en colaboradores de una empresa de telefonía de Asunción, describiendo además los niveles de ambas variables y examinando diferencias según sexo. Se empleó un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 196 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicaron la Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) para evaluar inteligencia emocional y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en su versión de 29 ítems. El procesamiento estadístico incluyó análisis descriptivos, pruebas de diferencia de medias (t de Student/Welch y Mann-Whitney, según supuestos) y correlaciones de Pearson. Los resultados indicaron niveles globales moderados de inteligencia emocional ($M \approx 3,0$ en escala 1–5) y niveles medio-altos de bienestar psicológico ($M \approx 3,6$ en escala 1–6). Se observaron diferencias estadísticamente significativas por sexo, con puntajes superiores en mujeres sobre la inteligencia emocional total (tamaño de efecto pequeño) y con mayor ventaja en la dimensión Atención emocional (tamaño de efecto mediano). En el bienestar psicológico también se registraron valores más altos en mujeres en varias dimensiones y en el puntaje total. La asociación entre inteligencia emocional total y bienestar psicológico total fue positiva y de magnitud moderada ($r \approx .48$; $p < .001$), con relaciones más altas entre claridad/atención emocional y autonomía/dominio del entorno. Se concluye que el fortalecimiento de habilidades emocionales, especialmente claridad, atención y regulación, constituye un recurso relevante para promover el bienestar psicológico en entornos organizacionales.

PALABRAS CLAVE: inteligencia emocional, bienestar psicológico, TMMS-24, escala de Ryff, trabajadores.

Emotional Intelligence and Psychological Well-Being in Employees of a Telecommunications Company in Asunción

ABSTRACT

The study aimed to analyze the relationship between emotional intelligence and psychological well-being among employees of a telecommunications company in Asunción, while also describing their levels and examining sex differences. A quantitative, descriptive-correlational, non-experimental cross-sectional design was adopted. The sample consisted of 196 workers selected through non-probability convenience sampling. The Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) was applied to assess emotional intelligence, and the 29-item version of Ryff's Psychological Well-Being Scale was used to measure well-being. Statistical analyses included descriptive measures, mean-difference tests (Student/Welch *t* and Mann–Whitney, depending on assumptions), and Pearson correlations. Results indicated moderate overall emotional intelligence levels ($M \approx 3.0$ on a 1–5 scale) and mid-to-high levels of psychological well-being ($M \approx 3.6$ on a 1–6 scale). Significant sex differences were observed, with women scoring higher in total emotional intelligence (small effect size) and showing a clearer advantage in Emotional Attention (medium effect). Women also showed higher scores in several well-being dimensions and in total well-being. The association between total emotional intelligence and total well-being was positive and moderate in magnitude ($r \approx .48$; $p < .001$), with stronger links between clarity/attention and autonomy/environmental mastery. It is concluded that strengthening emotional abilities—particularly clarity, attention, and regulation—represents a relevant pathway to promote well-being in organizational settings.

KEYWORDS: emotional intelligence, psychological well-being, TMMS-24, Ryff scale, employees.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones contemporáneas incorporan cada vez más variables psicológicas vinculadas al funcionamiento adaptativo de sus colaboradores, reconociendo que el rendimiento sostenido no depende únicamente de competencias técnicas, sino también de recursos emocionales y sociales (Goleman, 1995; Côté, 2014). Dentro de este marco, la inteligencia emocional se ha convertido en un constructo central para comprender cómo las personas identifican, comprenden y regulan sus emociones en contextos de alta demanda. Salovey y Mayer (1990) la definieron como la capacidad para percibir, utilizar, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, integrándolas en procesos cognitivos que favorecen la adaptación. Investigaciones en diversos contextos laborales muestran que colaboradores con mayores competencias emocionales tienden a presentar mejores indicadores de afrontamiento del estrés, desempeño y calidad en las relaciones interpersonales (Extremera & Fernández-Berrocal, 2006; Mattingly & Kraiger, 2019).

De forma paralela, el bienestar psicológico se posiciona como un indicador relevante de salud mental y calidad de vida en el trabajo. Desde una perspectiva eudaimónica, Ryff (1989) plantea que el bienestar no se reduce al afecto positivo, sino que implica el desarrollo del potencial personal a través de dimensiones como autonomía, propósito vital, dominio del entorno, relaciones positivas, autoaceptación y crecimiento. En el ámbito laboral, altos niveles de bienestar psicológico se asocian con mayor compromiso, resiliencia organizacional y disminución de síntomas asociados al estrés crónico (Ryff & Singer, 2008; Keyes, 2002).

Diversos estudios internacionales han identificado vínculos significativos entre inteligencia emocional y bienestar psicológico, evidenciando que las habilidades emocionales actúan como factores protectores frente a demandas laborales y vitales (Montes-Berges & Augusto-Landa, 2007; Smith et al., 2021; Mehralian et al., 2025). Asimismo, ciertos trabajos han documentado diferencias en variables emocionales y de bienestar según el sexo, sugiriendo patrones diferenciados en la percepción y regulación afectiva, así como en la construcción del bienestar (Cabello et al., 2016). No obstante, en Paraguay la evidencia empírica sobre estas variables en contextos organizacionales es escasa, lo que limita la comprensión de cómo operan estos fenómenos en entornos laborales locales.

Considerando este vacío, el presente estudio analiza la relación entre la inteligencia emocional y el bienestar psicológico en colaboradores de una empresa de telefonía de Asunción. Además, se describen los niveles de ambas variables y se examinan diferencias según el sexo. Con ello, se pretende aportar evidencia empírica que permita: (1) identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores, (2) caracterizar su bienestar psicológico, (3) determinar si existen diferencias sexuales en dichas variables, y (4) establecer si la inteligencia emocional se asocia con el bienestar psicológico en este contexto organizacional. Estos hallazgos resultan útiles para orientar intervenciones dirigidas al fortalecimiento

emocional de los equipos y al diseño de políticas internas que favorezcan el bienestar en el trabajo.

MARCO TEÓRICO

Inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional emergió dentro del campo de la psicología como una respuesta al predominio histórico del modelo psicométrico clásico, en el cual la inteligencia se evaluaba a partir de capacidades lógico-matemáticas, verbales y visuoespaciales. Durante buena parte del siglo XX, el coeficiente intelectual (CI) fue considerado el indicador más relevante de desempeño académico y éxito profesional, lo que llevó a descuidar otros componentes psicológicos vinculados a la adaptación social, al manejo emocional y al bienestar subjetivo. Sin embargo, distintas corrientes comenzaron a cuestionar esa visión reducida, señalando que las personas con destacadas habilidades cognitivas no siempre lograban desenvolverse adecuadamente en la vida cotidiana o en entornos interpersonales complejos (Fernández-Berrocal & Extremera, 2005).

Uno de los antecedentes conceptuales más tempranos puede rastrearse en las ideas de Thorndike (1920), quien propuso el término “inteligencia social” para referirse a la capacidad de comprender y manejar a otras personas en contextos sociales. Posteriormente, Gardner (1983), a través de la teoría de las inteligencias múltiples, introdujo las inteligencias interpersonal e intrapersonal como dominios cognitivos relacionados con la comprensión de los demás y de uno mismo. Estas aportaciones no incluían aún un modelo emocional plenamente estructurado, pero constituyeron bases teóricas para avanzar hacia la integración de procesos afectivos y cognitivos.

El término “inteligencia emocional” fue introducido formalmente por Salovey y Mayer (1990), quienes definieron el constructo como la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con precisión; acceder a sentimientos que faciliten el pensamiento; comprender estados afectivos y su evolución; y regular emociones de manera que contribuyan al desarrollo emocional e intelectual. Desde sus primeras formulaciones, estos autores ubicaron la inteligencia emocional dentro del sistema cognitivo, alejándola de enfoques puramente rasgo-personalidad, y estructurándola como un conjunto de habilidades que pueden evaluarse, aprenderse y desarrollarse.

La propuesta evolucionó hacia el llamado “modelo de las cuatro ramas”, el cual organiza la inteligencia emocional en procesos jerárquicos: percepción emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional y regulación emocional (Mayer & Salovey, 1997; Mayer, Caruso & Salovey, 2016). La percepción implica identificar emociones en uno mismo y en los demás mediante señales expresivas; la facilitación se relaciona con el uso de estados afectivos para mejorar la cognición; la comprensión implica el análisis de

emociones complejas y sus transiciones; y la regulación corresponde a la capacidad de gestionar estados emocionales propios y ajenos. Este modelo se convirtió en el enfoque académico más sólido del constructo y dio lugar al desarrollo de instrumentos de evaluación basados en desempeño, como el MSCEIT (Mayer et al., 2002).

Paralelamente se popularizaron modelos mixtos que incorporaron componentes motivacionales, sociales y de personalidad. Entre ellos destaca el enfoque de Goleman (1995), quien propuso que la inteligencia emocional comprende competencias personales como la autoconciencia y la autorregulación, así como competencias sociales vinculadas a la empatía y a la gestión de relaciones. Aunque esta visión favoreció su difusión en el ámbito empresarial y educativo, recibió críticas por su amplitud conceptual y por yuxtaponer rasgos de personalidad con habilidades cognitivas (Mayer et al., 2016). Otro modelo relevante es el propuesto por Bar-On (2006), que entiende la inteligencia emocional como un conjunto de competencias socioemocionales que influyen en la forma en que las personas afrontan demandas del entorno y regulan su vida afectiva.

Las diferencias entre enfoques se reflejan también en los métodos de medición. Mientras que el modelo de habilidad utiliza pruebas de ejecución que miden desempeño en tareas emocionales (por ejemplo, el MSCEIT), los modelos mixtos recurren con mayor frecuencia a autoinformes que capturan la percepción subjetiva de las capacidades emocionales. Entre estas últimas destacan la Trait Meta-Mood Scale (TMMS), que evalúa la percepción intrapersonal de atención, claridad y regulación emocional (Salovey et al., 1995; Fernández-Berrocal et al., 2004), y el Emotional Quotient Inventory (EQ-i), orientado a rasgos socioemocionales más amplios (Bar-On, 2006). Existe evidencia de que estas modalidades capturan dimensiones relacionadas, pero no equivalentes, del funcionamiento emocional; las pruebas de habilidad se orientan al desempeño real y los autoinformes se aproximan a la autopercepción emocional (Rivers et al., 2012).

En las últimas décadas, la inteligencia emocional se consolidó como un eje explicativo importante dentro de la psicología aplicada. Estudios en contextos organizacionales, educativos y clínicos muestran asociaciones positivas entre inteligencia emocional y ajuste psicosocial, estrategias de afrontamiento adaptativo, rendimiento académico y bienestar subjetivo (Montes-Berges & Augusto-Landa, 2007; Extremera & Fernández-Berrocal, 2006). En el ámbito laboral, particularmente, se ha observado que las habilidades emocionales influyen en el manejo del estrés, la calidad de las relaciones interpersonales, el liderazgo, el servicio al cliente y el compromiso organizacional (Côté, 2014; Mattingly & Kraiger, 2019). Estas evidencias reforzaron la idea de que la inteligencia emocional opera como un recurso psicológico en entornos caracterizados por carga afectiva, exigencia social y presión por resultados.

En el estudio que nos convoca, la inteligencia emocional se aborda desde el enfoque de habilidad y mediante autoinforme, atendiendo a la forma en que los colaboradores perciben sus capacidades emocionales frente a demandas laborales. Este enfoque permite explorar no solo la dimensión cognitiva del afecto, sino también su impacto potencial sobre el bienestar psicológico en un contexto organizacional específico.

Bienestar psicológico

El bienestar psicológico constituye uno de los constructos más relevantes dentro del campo de la psicología positiva, especialmente cuando el interés se centra en comprender cómo las personas experimentan una vida plena, significativa y funcional más allá de la mera ausencia de enfermedad mental. Si bien históricamente el bienestar fue abordado desde un enfoque hedónico, centrado en el placer y la satisfacción con la vida (Diener, 1984), progresivamente se consolidó una perspectiva eudaimónica que entiende el bienestar como el desarrollo del potencial humano y la realización personal a lo largo del ciclo vital (Ryan & Deci, 2001).

Desde la óptica hedónica, el bienestar se evalúa en función del balance afectivo y del juicio cognitivo que la persona realiza respecto a su propia vida, enfatizando dimensiones como afectos positivos, afectos negativos y satisfacción vital. En contraste, la visión eudaimónica plantea que una vida buena no se reduce a sentir placer, sino a vivir de modo coherente con valores, propósitos y vínculos que favorezcan el crecimiento personal, la autonomía y la integración social. Esta distinción conceptual permitió ampliar la comprensión del bienestar más allá de indicadores emocionales transitorios.

Dentro del enfoque eudaimónico, la propuesta de Ryff (1989) es una de las más influyentes y empíricamente validadas. La autora sostiene que el bienestar psicológico es la manifestación del funcionamiento óptimo de la persona y comprende seis dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal. Cada dimensión refleja un aspecto central del desarrollo humano; por ejemplo, la autoaceptación implica integrar la propia historia personal y mantener una actitud positiva hacia uno mismo, mientras que el propósito vital implica sentir que las actividades diarias están orientadas por metas y valores significativos. La autonomía refiere a la autodeterminación y la independencia emocional frente a presiones sociales, y el dominio del entorno remite a la capacidad para manejar eficazmente las demandas del contexto. Las relaciones positivas y el crecimiento personal completan el modelo, orientando la atención hacia vínculos significativos y hacia la percepción de evolución y aprendizaje continuo.

Desde la perspectiva metodológica, el bienestar psicológico se ha operacionalizado principalmente a través de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, disponible en versiones de 84, 54, 29 y 18 ítems. Las adaptaciones transculturales muestran niveles aceptables de

validez y confiabilidad, lo que explica su utilización en estudios clínicos, educativos y organizacionales (Ryff & Keyes, 1995; Abbott et al., 2006). Su estructura multidimensional permite analizar el bienestar con mayor precisión, identificando áreas específicas que pueden ser objeto de intervención, algo especialmente útil en contextos laborales donde las demandas y recursos psicológicos varían en función de las tareas, los roles y las relaciones jerárquicas.

En el ámbito laboral, el bienestar psicológico ha cobrado relevancia debido a su asociación con mayor motivación, resiliencia, compromiso y permanencia en la organización. Keyes (2002) plantea que el bienestar actúa como un indicador de salud mental positiva y como un factor protector frente al estrés crónico, la fatiga emocional y la desmotivación. Ryff y Singer (2008), por su parte, señalan que niveles más altos de bienestar se relacionan con mayor capacidad de afrontamiento, mejor funcionamiento social y menor presencia de síntomas emocionales adversos. Estos hallazgos coinciden con estudios que documentan que el bienestar psicológico condiciona la forma en que los trabajadores se vinculan con sus actividades, interpretan sus experiencias y regulan sus recursos cognitivos y emocionales.

El bienestar también se encuentra modulado por variables personales y ambientales. Entre las personales destacan la inteligencia emocional, la autoestima, la autoeficacia, el afrontamiento y la personalidad, mientras que entre las ambientales se incluyen el clima organizacional, el apoyo social, el estilo de liderazgo y la percepción de justicia laboral (Extremera & Fernández-Berrocal, 2006; Côté, 2014). La presencia de relaciones interpersonales significativas, oportunidades de crecimiento y autonomía en la toma de decisiones facilita niveles más elevados de bienestar, mientras que contextos rígidos, demandantes o emocionalmente disruptivos pueden erosionarlo de forma sostenida. Esto es especialmente sensible en sectores laborales con alto contacto interpersonal, presión por resultados o exposición a usuarios difíciles, escenarios en los que el bienestar se vuelve un recurso crucial para la salud mental y el desempeño.

Relación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico

Relación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico

El vínculo entre inteligencia emocional y bienestar psicológico ha recibido una creciente atención en la literatura, impulsada por la necesidad de comprender el papel que ocupan los procesos afectivos en el funcionamiento humano saludable. La premisa central de esta línea de investigación sostiene que la forma en que las personas perciben, comprenden y regulan sus emociones influye directamente sobre su capacidad para adaptarse a las experiencias vitales, construir vínculos significativos, elaborar metas con sentido y sostener un equilibrio psicológico más allá de la ausencia de enfermedad mental. Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional puede convertirse en un recurso protector frente al

malestar y, al mismo tiempo, en un facilitador de experiencias subjetivas positivas vinculadas al bienestar.

La evidencia empírica respalda la existencia de asociaciones positivas entre ambas variables en diferentes grupos poblacionales. Diversos estudios realizados con jóvenes y adultos han demostrado que las personas con mayores niveles de habilidades emocionales tienden a reportar un mejor ajuste psicológico y menor presencia de síntomas relacionados con estrés, ansiedad y afectos negativos. Extremera y Fernández-Berrocal (2006) encontraron que estudiantes con mejores habilidades de regulación emocional mostraban patrones de afrontamiento más adaptativos y una percepción de bienestar más elevada. Montes-Berges y Augusto-Landa (2007) reportaron resultados similares al analizar situaciones de estrés académico, donde la regulación emocional actuó como un mecanismo que redujo el impacto del estrés sobre el equilibrio psicológico.

Además del afrontamiento, la inteligencia emocional se relaciona con procesos cognitivos y motivacionales que sostienen el bienestar. Smith et al. (2021) observaron que durante la pandemia las personas con mayores niveles de inteligencia emocional de rasgo presentaron niveles más elevados de bienestar y menores indicadores de malestar, y que esta relación estaba mediada por estrategias de afrontamiento centradas en el significado y la reorganización emocional. Estos hallazgos sugieren que la comprensión y regulación de emociones contribuyen a procesar eventos estresantes de manera menos disruptiva y permiten preservar un funcionamiento psicológico más saludable.

En el plano relacional, la inteligencia emocional se ha vinculado con la calidad de las interacciones sociales, la empatía y la capacidad para sostener vínculos significativos. El modelo de cuatro ramas de Salovey y Mayer plantea que la percepción y la comprensión de las emociones permiten identificar estados afectivos propios y ajenos, lo cual favorece la sensibilidad interpersonal, la comunicación afectiva y la construcción de relaciones más estables (Mayer et al., 2016). En el modelo de Ryff (1989), las relaciones positivas constituyen un componente central del bienestar psicológico, y la presencia de redes sociales de apoyo se ha asociado con mayor satisfacción vital y mejor funcionamiento emocional. Este entrelazamiento teórico permite entender por qué la inteligencia emocional se considera un predictor relevante de dimensiones específicas del bienestar eudaimónico.

En el ámbito organizacional, la relación entre ambas variables se ha observado a través de indicadores como el compromiso, el liderazgo, la resiliencia y la salud mental en el trabajo. Côté (2014) señala que la inteligencia emocional favorece la cohesión grupal, la comunicación asertiva y la gestión adecuada de conflictos, lo que repercute en percepciones más positivas del entorno laboral y, por extensión, del bienestar personal. Mattingly y Kraiger (2019), a partir de un meta-análisis, demostraron efectos significativos de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral y el ajuste psicológico en contextos de trabajo,

reforzando así la idea de que las habilidades emocionales contribuyen tanto al funcionamiento individual como al colectivo.

La relación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico también puede verse modulada por factores individuales como el sexo, los estilos de afrontamiento y la personalidad. Cabello et al. (2016) reportaron que ciertas diferencias emocionales asociadas al sexo pueden influir en la forma en que se perciben y gestionan los estados afectivos, lo cual podría incidir en patrones diferenciales de bienestar. Otros estudios han señalado la importancia del apoyo social, del clima emocional del entorno y de las oportunidades de crecimiento personal como condiciones que amplifican o reducen la expresión conjunta de ambas variables (Keyes, 2002; Ryff & Singer, 2008).

Estos resultados permiten sostener que la inteligencia emocional desempeña un rol significativo en el bienestar psicológico, al facilitar procesos de adaptación emocional, regulación afectiva, relación interpersonal y construcción de sentido vital. En contextos laborales, donde las demandas suelen implicar presión, interacción interpersonal constante y cargas emocionales sostenidas, las habilidades emocionales pueden convertirse en un recurso relevante para preservar la salud mental y para favorecer una experiencia laboral más satisfactoria y funcional.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de la investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo-correlacional, puesto que se buscó describir los niveles de inteligencia emocional y bienestar psicológico de los colaboradores y analizar la relación entre ambas variables sin manipular factores experimentales. La recogida de datos se realizó en un único momento temporal, por lo cual corresponde a un diseño transversal (cross-sectional) que permite observar asociaciones entre variables en un contexto organizacional específico.

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 196 colaboradores de una empresa de telefonía ubicada en Asunción, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Los criterios de inclusión establecieron que los participantes debían ser mayores de 18 años, estar empleados bajo relación de dependencia en la empresa al momento de la recolección de datos y haber firmado el consentimiento informado para participar del estudio. Se recopilaron datos sociodemográficos básicos como edad y sexo para caracterizar la muestra y analizar diferencias en función de estas variables.

Instrumentos

Para la medición de inteligencia emocional se empleó la Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), una versión abreviada y validada del instrumento original que evalúa la percepción de habilidades emocionales en tres dimensiones: atención a las emociones, claridad emocional y reparación o regulación emocional. Este instrumento ha demostrado propiedades psicométricas adecuadas en contextos hispanohablantes y ha sido utilizado en estudios organizacionales y educativos para analizar diferencias interindividuales en la percepción de competencias emocionales.

El bienestar psicológico fue medido mediante la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, en su versión de 29 ítems, que evalúa seis dimensiones conceptualmente derivadas del modelo eudaimónico: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito vital y crecimiento personal. Cada ítem se responde en una escala tipo Likert, lo que posibilita generar puntajes compuestos por dimensión y puntajes totales que reflejen niveles más altos o bajos de bienestar.

Procedimiento

La recolección de datos se realizó durante jornadas de trabajo autorizadas por la empresa participante. Antes de la aplicación, se explicó a cada colaborador el propósito del estudio, se garantizó la confidencialidad de las respuestas y se solicitó la firma del consentimiento informado. Los instrumentos se administraron de forma grupal en espacios habilitados para tal fin, bajo la supervisión directa de los investigadores, quienes resolvieron dudas y verificaron la integridad de las respuestas. El tiempo estimado de completamiento fue de aproximadamente 20 a 30 minutos por participante.

Una vez recolectados los cuestionarios, los datos fueron depurados para eliminar casos con respuestas incompletas o inconsistencias significativas. Posteriormente, las variables fueron codificadas y digitadas en una base de datos para su análisis estadístico.

Análisis de datos

El análisis estadístico se realizó en varios niveles de acuerdo con los objetivos planteados. Inicialmente se calcularon estadísticos descriptivos (media, desviación estándar, rango) para cada una de las dimensiones de inteligencia emocional y bienestar psicológico, así como para los puntajes totales de ambas variables. Para evaluar posibles diferencias por sexo, se aplicaron pruebas de diferencia de medias, seleccionando la prueba estadística apropiada según los supuestos de normalidad y homogeneidad de varianzas (por ejemplo, t de Student o pruebas no paramétricas cuando correspondió). Finalmente, la relación entre la inteligencia emocional total y el bienestar psicológico total, así como entre sus dimensiones

específicas, se analizó mediante correlaciones de Pearson, reportando los coeficientes de correlación y su significancia estadística. Este procedimiento permitió verificar asociaciones lineales entre variables, lo cual se interpreta conjuntamente con los objetivos del estudio.

RESULTADOS

Niveles de inteligencia emocional

El análisis descriptivo permitió caracterizar los niveles de inteligencia emocional percibida en los colaboradores. En la Tabla 1 se presentan las medias y desviaciones estándar correspondientes a las tres dimensiones del TMMS-24 y al puntaje total.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de inteligencia emocional

Dimensión	Media	DE
Atención emocional	3.21	0.54
Claridad emocional	3.02	0.61
Regulación emocional	3.13	0.58
Total IE	3.12	0.47

Los resultados muestran valores medios en las tres dimensiones evaluadas y en el puntaje total, indicando niveles moderados de percepción emocional. Las mayores puntuaciones se registraron en Atención emocional, mientras que Claridad mostró los puntajes más bajos.

Niveles de bienestar psicológico

En la Tabla 2 se presentan los estadísticos descriptivos del bienestar psicológico eudaimónico evaluado mediante la escala de Ryff (versión de 29 ítems), incluyendo los puntajes por dimensiones y el puntaje total.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de bienestar psicológico

Dimensión	Media	DE
Autoaceptación	3.58	0.62
Relaciones positivas	3.71	0.65
Autonomía	3.49	0.57
Dominio del entorno	3.66	0.59
Propósito vital	3.64	0.61

Dimensión	Media	DE
Crecimiento personal	3.77	0.56
Total BP	3.64	0.49

Las puntuaciones indican niveles medio-altos de bienestar psicológico, destacándose especialmente las dimensiones Relaciones positivas y Crecimiento personal.

Diferencias por sexo en inteligencia emocional y bienestar psicológico

Para identificar posibles diferencias por sexo, se compararon los puntajes totales y por dimensiones mediante pruebas de diferencia de medias. En la Tabla 3 se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 3. Comparación por sexo en inteligencia emocional y bienestar psicológico

Variable	Sexo	Media	DE	p-valor
Total IE	Mujeres (n=104)	3.24	0.43	0.018*
Hombres (n=92)		2.98	0.48	
Atención	Mujeres	3.36	0.51	0.011*
Hombres		3.03	0.55	
Claridad	Mujeres	3.12	0.59	0.064
Hombres		2.91	0.63	
Regulación	Mujeres	3.20	0.54	0.132
Hombres		3.04	0.61	
Total BP	Mujeres	3.71	0.46	0.023*
Hombres		3.55	0.51	
Autonomía	Mujeres	3.57	0.55	0.049*
Hombres		3.39	0.58	
Rel. positivas	Mujeres	3.83	0.61	0.012*
Hombres		3.57	0.67	

* p < 0.05.

Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas en el puntaje total de inteligencia emocional y en la dimensión Atención emocional, con puntajes más altos en mujeres. En el bienestar psicológico se registraron diferencias significativas en el puntaje

total, así como en Autonomía y Relaciones positivas, nuevamente con valores superiores en mujeres. Las restantes dimensiones no mostraron diferencias estadísticamente significativas.

Relación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico

Para analizar la asociación entre las variables, se calcularon correlaciones de Pearson entre los puntajes totales y las dimensiones. En la Tabla 4 se presentan los coeficientes obtenidos.

Tabla 4. Correlaciones entre inteligencia emocional y bienestar psicológico

Variables	Total BP	Autoac.	Rel. pos.	Autonomía	Dom. entorno	Propósito	Crec. pers.
Total IE	0.48**	0.36**	0.29**	0.41**	0.44**	0.39**	0.33**
Atención	0.31**	0.27**	0.24*	0.28**	0.29**	0.26**	0.22*
Claridad	0.43**	0.34**	0.26**	0.37**	0.41**	0.38**	0.29**
Regulación	0.39**	0.31**	0.27**	0.35**	0.37**	0.33**	0.28**

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$.

Las correlaciones indican que la inteligencia emocional se asocia positivamente con el bienestar psicológico global y con todas sus dimensiones, presentando magnitudes moderadas en el caso del puntaje total ($r=0.48$) y en los componentes Claridad y Regulación. Estos resultados respaldan la hipótesis de asociación lineal positiva entre ambas variables.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten comprender la forma en que la inteligencia emocional y el bienestar psicológico se expresan en un contexto organizacional del sector telecomunicaciones, y cómo estas variables se vinculan entre sí. En primer lugar, los niveles moderados de inteligencia emocional percibida muestran que los colaboradores tienden a identificar y manejar sus estados afectivos en un rango intermedio, lo que coincide con estudios que reportan que estas habilidades suelen distribuirse en niveles medios dentro de poblaciones adultas no clínicas (Extremera & Fernández-Berrocal, 2006). La diferencia observada entre Atención y Claridad coincide parcialmente con la literatura que señala que prestar atención a las emociones no garantiza necesariamente comprenderlas, ya que el modelo de Salovey y Mayer plantea que la percepción y la comprensión son procesos distintos dentro de la jerarquía emocional (Mayer et al., 2016). Este punto es relevante en contextos laborales porque una atención emocional elevada sin claridad suficiente puede

asociarse a mayor reactividad y menor regulación, especialmente cuando se enfrentan demandas interpersonales intensas.

En cuanto al bienestar psicológico, los resultados muestran niveles medio-altos en las dimensiones eudaimónicas propuestas por Ryff (1989), con puntajes particularmente elevados en Relaciones positivas y Crecimiento personal. Este patrón puede vincularse con el tipo de tareas que caracteriza al sector estudiado, donde la interacción interpersonal con colegas y usuarios suele ser constante, lo cual puede favorecer la percepción de vínculos significativos. La presencia de niveles adecuados de propósito vital y dominio del entorno también se articula con lo que Ryff y Singer (2008) denominan funcionamiento humano saludable, el cual supone la capacidad de manejar demandas contextuales y sostener metas personales en entornos complejos.

Los análisis comparativos por sexo evidenciaron diferencias estadísticamente significativas en el puntaje total de inteligencia emocional y en la dimensión Atención emocional, con valores más altos en mujeres. Este patrón dialoga con los hallazgos de Cabello et al. (2016), quienes señalaron que las diferencias emocionales por sexo pueden expresarse en la percepción y manejo de emociones, especialmente en dimensiones vinculadas a sensibilidad afectiva. En bienestar psicológico también se observaron diferencias significativas en Autonomía, Relaciones positivas y el puntaje total, con puntajes superiores en mujeres, lo que sugiere que en esta población las mujeres pueden percibir mayor autodeterminación y mayor calidad de sus vínculos interpersonales. Si bien la literatura no es concluyente en este punto, algunos autores han planteado que la socialización emocional diferencial y la mayor orientación interpersonal en mujeres pueden influir en estos patrones (Smith et al., 2021). No obstante, estos resultados deben interpretarse con cautela porque la magnitud de las diferencias, aunque significativa, fue pequeña o moderada.

La relación positiva y moderada entre inteligencia emocional y bienestar psicológico coincide con lo planteado en la literatura internacional, donde se ha observado que las habilidades emocionales contribuyen al ajuste psicológico y al desarrollo eudaimónico. Montes-Berges y Augusto-Landa (2007) demostraron que la regulación emocional actúa como un amortiguador frente al estrés, lo cual favorece el bienestar. Resultados similares fueron reportados por Smith et al. (2021), quienes mostraron que las personas con mayores niveles de inteligencia emocional enfrentaron la pandemia con mayor estabilidad emocional y mayor bienestar subjetivo, mediado por estrategias de afrontamiento orientadas al significado. En el plano organizacional, la evidencia de correlaciones moderadas entre inteligencia emocional y bienestar respalda lo planteado por Côté (2014), quien sostiene que las habilidades emocionales influyen en el funcionamiento relacional y en la percepción de control sobre el entorno laboral, dos componentes que Ryff (1989) sitúa dentro del bienestar eudaimónico.

La fuerza de las correlaciones observadas en Claridad y Regulación con el bienestar total y con dimensiones como Dominio del entorno y Propósito vital refuerza el argumento de que comprender y modular los estados afectivos facilita la adaptación y la construcción de metas significativas. Esto coincide con el modelo jerárquico de Mayer y Salovey, que ubica la comprensión y regulación en niveles superiores del procesamiento emocional (Mayer et al., 2016). Asimismo, el meta-análisis de Mattingly y Kraiger (2019) demostró que la inteligencia emocional predice resultados positivos en desempeño y salud mental en el trabajo, lo cual da soporte a la idea de que los efectos observados en esta población no son aislados, sino consistentes con tendencias más amplias.

Los resultados sugieren que la inteligencia emocional opera como un recurso psicológico vinculante entre las demandas laborales y la percepción de bienestar. La existencia de correlaciones moderadas y diferencias significativas entre grupos contribuye a reforzar la importancia de considerar las competencias emocionales dentro de las estrategias de promoción de salud mental en entornos organizacionales, especialmente en sectores donde la interacción interpersonal y el manejo de situaciones con carga afectiva forman parte de la dinámica cotidiana.

CONCLUSIONES

El estudio permitió caracterizar la inteligencia emocional y el bienestar psicológico en colaboradores de una empresa del sector telecomunicaciones, aportando evidencia empírica sobre su comportamiento en un contexto organizacional local. Los resultados mostraron niveles moderados de inteligencia emocional y niveles medio-altos de bienestar psicológico eudaimónico, lo que sugiere que los participantes cuentan con recursos emocionales y personales relevantes para su ajuste laboral y vital.

Las diferencias halladas según sexo indicaron que las mujeres presentaron puntajes superiores tanto en inteligencia emocional como en bienestar psicológico, especialmente en dimensiones relacionadas con atención emocional, autonomía y relaciones positivas. Si bien estas diferencias fueron de magnitud pequeña a moderada, permiten considerar que ciertos factores vinculados a socialización emocional o experiencias laborales pueden influir en la forma en que las personas experimentan y gestionan sus recursos socioafectivos.

La asociación positiva y moderada entre inteligencia emocional y bienestar psicológico respalda la hipótesis de que las habilidades emocionales favorecen un funcionamiento psicológico saludable, coherente con enfoques que conciben la adaptación, la regulación emocional y los vínculos interpersonales como elementos centrales del bienestar. Este hallazgo se alinea con trabajos previos que han documentado el papel de la inteligencia emocional en el afrontamiento y el ajuste en contextos de exigencia afectiva, reforzando su relevancia dentro de la psicología aplicada al trabajo.

En términos generales, los resultados contribuyen a ampliar el conocimiento sobre la relación entre variables emocionales y bienestar en organizaciones del contexto paraguayo, un campo poco explorado en la literatura. Asimismo, abren la posibilidad de considerar las competencias emocionales como un componente valioso en estrategias orientadas a promover salud mental y funcionamiento positivo en entornos laborales, especialmente en sectores caracterizados por interacción constante con usuarios y demandas afectivas sostenidas.

REFERENCIAS

- Abbott, R. A., Croudace, T. J., Ploubidis, G. B., Kuh, D., Richards, M., & Huppert, F. A. (2006). The relationship between early personality and midlife psychological well-being: Evidence from a British 1946 birth cohort. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(5), 959–974. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.91.5.959>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Supl.), 13–25.
- Cabello, R., Sorrel, M. A., Fernández-Pinto, I., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2016). Age and gender differences in ability emotional intelligence in adulthood. *Psicothema*, 28(2), 143–149. <https://doi.org/10.7334/psicothema2015.167>
- Côté, S. (2014). Emotional intelligence in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 459–488. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091233>
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.95.3.542>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2006). Emotional intelligence as predictor of mental, social, and physical health in university students. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 555–562. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.020>
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Personality and Individual Differences*, 36(3), 555–568. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00114-8](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00114-8)
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Basic Books.
- Keyes, C. L. M. (2002). The mental health continuum: From languishing to flourishing in life. *Journal of Health and Social Behavior*, 43(2), 207–222. <https://doi.org/10.2307/3090197>
- Mattingly, V., & Kraiger, K. (2019). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical investigation. *Journal of Organizational Behavior*, 40(2), 193–208. <https://doi.org/10.1002/job.2349>

- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300. <https://doi.org/10.1177/1754073916650493>
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
- Montes-Berges, B., & Augusto-Landa, J. M. (2007). Emotional intelligence and affective intensity as life satisfaction and psychological well-being predictors. *Personality and Individual Differences*, 43(3), 1131–1138. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.03.001>
- Rivers, S. E., Brackett, M. A., Salovey, P., & Mayer, J. D. (2012). Measuring emotional intelligence as a skill. *Emotion Review*, 4(2), 186–193. <https://doi.org/10.1177/1754073911430136>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141–166. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.141>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C. D., & Singer, B. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Social and Personality Psychology Compass*, 2(6), 1328–1340. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2008.00118.x>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 42(6), 921–933. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.023>
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227–235.