



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Inteligencia emocional relacionada al desempeño laboral en
empresas latinoamericanas: Una revisión sistemática

AUTORAS:

Gomez Chuquilin, Julissa Mayte (orcid.org/0000-0002-4499-4006)

Quiroz Briones, Nelida Valeria (orcid.org/0000-0002-6996-9210)

ASESORA:

Dra. Vera Calmet, Velia Graciela (orcid.org/0000-0003-0170-6067)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a nuestros padres que diariamente nos han dado la fuerza para poder lograr todas nuestras metas y sin ellos esta presente investigación no hubiera sido posible, y finalmente a nuestra asesora del curso por su labor incansable al orientarnos y darnos los conocimientos para la realización de este trabajo.

Gómez Chuquilin Julissa Mayte, Quiroz Briones
Nelida Valeria

Agradecimiento

A Dios, por darnos sabiduría para culminar esta etapa académica.

A nuestros padres, por su guía, comprensión, paciencia y valiosos consejos en nuestro proceso de investigación.

A nuestra asesora de tesis por brindarnos su orientación durante todo este proceso de indagación en la búsqueda de autores y análisis de la información.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	8
3.2. Población, muestra y criterios de selección	8
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos	8
3.4. Procedimientos	9
3.5. Método de análisis de datos.....	11
3.6. Aspectos Éticos	11
IV. RESULTADOS.....	13
4.1. Tabla 1: Principales aspectos relacionados a la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral	13
4.2. Tabla 2: Principales Aportes a la Inteligencia Emocional en las Organizaciones	15
4.3. Tabla 3: Efectos de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral.....	17
4.4. Tabla 4: Consecuencias de un Inadecuado manejo de emociones en colaboradores	18
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS.....	32

Índice de Tablas

Tabla 1: Principales aspectos relacionados a la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral.....	13
Tabla 2: Principales Aportes a la Inteligencia Emocional en las Organizaciones.....	15
Tabla 3: Efectos de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral.....	17
Tabla 4: Consecuencias de un Inadecuado manejo de emociones en colaboradores.....	18

Índice de Figuras

Figura 1: Diagrama de flujos del proceso de selección de artículos científicos.....	10
--	-----------

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer la relación que se da entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en empresas Latinoamericanas, entre los años 2007 al 2021. La población estuvo conformada por 40 artículos, de los cuales tomando en cuenta los criterios de selección la muestra quedó en 25 artículos, los cuales cumplían con los criterios de selección establecidos. Se revisaron base de datos como Redalyc, Scielo, Scopus, Ebsco, ProQuest, Google Académico y Dialnet. Se concluye que los aspectos relacionados a las variables son los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico. Los principales aportes relacionados al desarrollo emocional dentro de las organizaciones es que la IE es una capacidad que tiene toda persona para desarrollarse en su vida personal y laboral. Los efectos de una adecuada inteligencia emocional en el desempeño organizacional es no presentar inconvenientes para desarrollar funciones dentro de una empresa gracias a su adecuado desenvolvimiento y las consecuencias de un inadecuado manejo de emociones en colaboradores: el nivel de carga laboral y ambiente laboral, lo cual podrían originar deterioro en la salud, trayendo consigo depresión, estrés, ansiedad y conflictos laborales-familiares.

Palabras claves: “inteligencia emocional”, “desempeño laboral”, “agotamiento profesional” y “calidad de trabajo”.

Abstract

The general objective of this research was to know the relationship between emotional intelligence and job performance in Latin American companies, between the years 2007 and 2021. The population consisted of 40 articles, of which, taking into account the selection criteria the sample was left at 25 articles, which met the established selection criteria. Databases such as Redalyc, Scielo, Scopus, Ebsco, ProQuest, Google Scholar and Dialnet were reviewed. It is concluded that the aspects related to the variables are psychosocial risks and psychological well-being. The main contributions related to emotional development within organizations is that EI is a capacity that every person has to develop in their personal and work life. The effects of an adequate emotional intelligence in organizational performance is not to present inconveniences to develop functions within a company thanks to its adequate development and the consequences of an inadequate management of emotions in collaborators: the level of workload and work environment, which could cause deterioration in health, bringing with it depression, stress, anxiety and work-family conflicts.

Keywords: "emotional intelligence", "job performance", "professional exhaustion" and "quality of work".

I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional en los últimos años ha sido de suma relevancia en la vida de cada individuo, ya que esto permite expresar emociones de manera adecuada en cada aspecto u área de la vida, es decir, ámbito personal o laboral. Si hablamos de lo laboral, es indispensable tener un buen manejo de emociones para poder desempeñarse de manera positiva en el área de trabajo puesto a que día a día se suscitan conflictos entre los colaboradores.

Guardiola & Basurto (2015), quienes estudiaron las mismas variables aquí referidas, indicaron que en una población mexicana se encontró un 56% que presentan un buen manejo de emociones y, por ende, un buen desempeño en sus labores. Así mismo, Torres et al., (2020) desarrollaron una investigación con la población peruana donde se obtuvo como resultado que 67.2% posee una inteligencia emocional de nivel medio, lo cual sería indicativo de que existe una ligera dificultad para desenvolverse en lo laboral.

Arrabal (2018) refiere a la inteligencia emocional como la aceptación y organización de emociones desde una perspectiva audaz para que se logre tomar adecuadas decisiones en la vida cotidiana y de manera inconsciente, debido a que el cerebro ha tenido un previo aprendizaje y en adelante actuara de manera innata. De la misma manera, Aragón (2019) sostiene que la inteligencia emocional da apertura para manejar emociones internas y así relacionarse eficazmente; de esta manera la persona que posee esta capacidad va a tener un abanico de opciones como respuesta ante situaciones adversas, con ello tendrán una vida plena, sana, con una adecuada relación con los demás y sobre todo consigo mismo.

Por otro lado, Guartan et al., 2019 manifiestan que el desempeño laboral es la calidad de trabajo que puede llegar a demostrar un colaborador dentro de una organización y para que esta los evalúe necesitara tomar en cuenta los siguientes puntos: puntualidad, imagen personal, protocolo y capacidad de resolución de conflictos.

Bohórquez et al. (2020) encontraron que en Ecuador el 25% de las Municipalidades manifiestan estar insatisfechos con su trabajo es por eso que su desempeño laboral no era el adecuado. Huaman (2015) indicó en su estudio que existe un 56,3% de

casos sobre desempeño laboral a nivel nacional, debido a que más de la mitad de colaboradores desenvuelven sus funciones de manera mediana.

Por lo que se considera de importancia realizar una revisión sistemática del tema elegido ya que muchas empresas trabajan con capital humano, y el manejo de emociones debe ser un tema de vital importancia debido a que constantemente se insertan nuevos colaboradores, a su vez toma relevancia el bienestar de los mismos, esto nos lleva a la propuesta del tema, buscando con ello encontrar como ambas variables actúan dentro del ámbito organizacional.

¿Cómo la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en empresas Latinoamericanas?

Es preciso hacer hincapié que las variables mencionadas se justifican de manera teórica, pues aportan datos relevantes relacionados a la función de las emociones en el plano del desempeño laboral. Por otro lado, esta revisión sistemática tiene como utilidad basarse en resultados que arrojan diversas investigaciones, esto permite visualizar como las organizaciones trabajan en relación al bienestar de los colaboradores con la finalidad de obtener un mejor desempeño laboral para las empresas. Resaltando que se necesita tener colaboradores felices y plenos en sus espacios de trabajo. Así mismo, favorecerá a cada empresa pues, con los datos obtenidos se podrá utilizar dentro de las organizaciones y así obtener una mejor productividad, mostrando cambios positivos y mejoras en la satisfacción de sus colaboradores.

Por lo tanto, el objetivo general del presente trabajo es conocer la relación que se da entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en empresas Latinoamericanas por ende se plantea los siguientes objetivos específicos describir los principales aportes relacionados al desarrollo emocional dentro de las organizaciones, explicar los efectos de una adecuada inteligencia emocional en el desempeño organizacional e informar las consecuencias de un inadecuado manejo de emociones en colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios que enmarcan la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, existen variados estudios, uno de los más resaltantes es el de Molero et al., 2018 quienes buscaron identificar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en profesores. El estudio fue una revisión sistemática, donde las palabras claves que se utilizaron fueron las mismas al igual que este estudio como también lo fue su objetivo general. Como resultado obtuvieron 116 artículos como fase final se destacaron 50 artículos donde utilizaron diversas fuentes de búsqueda para obtener ello. Entre sus principales conclusiones nos muestran que la inteligencia emocional favorece lo que respecta tener un correcto desempeño laboral y da un realce a la autorrealización y satisfacción dentro de sus labores.

Cobo (2020) realizó un estudio con el objetivo de explicar las características que relacionan la inteligencia emocional y el desempeño. Para ello se ejecutó un estudio de revisión sistemática. Las palabras claves para el artículo fueron inteligencia emocional y desempeño laboral, revisaron 32 artículos que fueron seleccionados en base de datos. Una de sus conclusiones más importantes es que se evidencia una conexión estrecha entre inteligencia emocional y desempeño laboral, muchos estudios corroboran que las emociones son muy relevantes en la vida de los colaboradores.

El estudio sustentado por Villalba (2021) realizó una investigación relacionada a las variables ya mencionadas y tuvo como objetivo conocer las características y la relación de estas dos variables. Se ejecutó una investigación de revisión sistemática, donde se revisaron 19 estudios internacionales y 13 nacionales. De las conclusiones más resaltantes que tuvo, fue de que existe una estrecha relación entre inteligencia y desempeño en los colaboradores.

Luego de haber revisado los estudios de los diversos autores, es prudente iniciar con unas necesarias y breves definiciones que se le atribuyen a Desempeño Laboral e Inteligencia Emocional dentro del marco organizacional.

Dunia (2017) menciona que cuando se busca mantener activo al personal dentro de la empresa, es primordial implementar los procesos de mejora (PHVA) y la

gestión de las partes interesadas tanto por parte de la organización, como del colaborador, ya que lo desarrollado es en beneficio de ambos y sobre todo evaluando el servicio y calidez de la empresa más el trato a sus trabajadores.

Lo mencionado es fortalecido por Mora y Mariscal (2019), quienes expresan que los colaboradores buscan satisfacer sus necesidades dentro de las organizaciones a las que pertenecen, donde son impulsados a lograr sus objetivos a raíz de su motivación el cual es su motor impulsor.

Chiang y San Martín (2017) definen a desempeño laboral como, el grado donde se ubica un colaborador cuando llega a cumplir las funciones que le fueron designadas, es decir, es la eficiencia que presenta el personal ante el cumplimiento de actividades asignadas. Así mismo Véliz (2021) refiere que el desempeño laboral tiene como punto de acogida a las competencias laborales, las cuales brindan un criterio de efecto positivo. Otras de las características del desempeño laboral son la comunicación y la integración; para este modelo, el desempeño debe ser integrado, implementado y evaluado para que estas características se ejecuten mediante la implementación de programas de cambio y plan de mejoras para integrar a cada colaborador.

Por otro lado, Morgan (2015) refiere que, al tratar de la medición del desempeño laboral, se muestra un debate entre la utilidad o no de esta competencia. Es decir, se coloca en una balanza que tan significativo puede llegar a ser este tema en los colaboradores de las distintas organizaciones, puesto a que, existe una idea errónea de ver a los clientes internos como materia para producir y generar dinero a favor de los dueños y/o socios.

Al tratar de desempeño laboral también es necesario complementar definiciones y teorías que den un aporte a esta investigación en base a las emociones, que es lo que primordialmente mueve a las personas sobre todo a los colaboradores que son materia humana dentro de una organización.

Las emociones nos acompañan día a día en el desarrollo de nuestras actividades personales, familiares, académicas, laborales, etc. Son como nuestro respaldo innato que se activan ante situaciones agradables o desagradables que se engloban positivamente si la sabemos manejar como “Inteligencia Emocional”. Para

ello, Manrique (2015) define a la inteligencia emocional como el arte de “ser la mejor versión de ti mismo” ya que el tema proporciona una amplia y eficaz comprensión de nosotros mismos, dando valor a reconocer un mal momento y saber cómo responder ante ello sin causar problema alguno, puesto a que, la variable representa la armonía.

Dentro de las características de la inteligencia emocional se encuentra como primera característica: obtener conciencia de ello, es decir, identificar las emociones propias del ser humano. Como segunda característica: regular emociones, es decir, tener la capacidad de generar emociones positivas y alcanzar estrategias de control. Tercera característica: autonomía emocional, es decir, una persona con una adecuada autoestima, autoeficacia, auto eficiencia y resiliencia obtendrá una eficaz autonomía para afrontar las diversidades de su vida. Finalmente, como cuarta y última característica, se encuentra: las competencias para la vida y el bienestar, ello quiere decir que, las habilidades que se colocan en práctica dentro las 3 áreas de vida (social, laboral y familiar), tienen como objetivo mantener estable y así el ser humano se encuentre con la capacidad de afrontar, expresar y sentir emociones (Ibarra 2019).

La inteligencia emocional tiene una estructura, en la cual todo ser humano lo manifiesta en su vida diaria, tales como: la percepción emocional, esto da referencia a que las emociones son percibidas e identificadas; la siguiente es, facilitación emocional del pensamiento, esto significa que, las emociones percibidas ingresan al sistema cognitivo para influenciar en la manera de pensar; por consiguiente, se tiene la comprensión emocional, es decir, las señales emocionales que intervienen en las relaciones interpersonales y finalmente la regulación emocional, donde se hacen presente los pensamientos que promueven el crecimiento emocional (Oliveros, 2018).

De acuerdo a lo descrito, Carmona et al. (2015) hacen hincapié en que el manejo emocional desarrolla medios oportunos para beneficio del individuo y la empresa. Por ende, este sería un punto clave para luego medir el desempeño laboral puesto que, si se tiene un adecuado manejo emocional evidentemente se obtendrán resultados beneficiosos ya que temas como la existencia de problemas se vería en decadencia y se impulsarían otras ramas como compañerismo y trabajo en equipo.

Después de haber revisado términos conceptuales de diversos autores y de ambas variables, existe una relación entre desempeño laboral e inteligencia emocional, puesto a que Ayala y Cardona (2016) comentan que se ha podido comprobar que si el colaborador tiene problemas en casa, su desempeño en el trabajo va en decadencia, pero si el colaborador se encuentra bien consigo mismo es más productivo debido a que, presentar un adecuado manejo de emociones, ayudan a proyectar una imagen de eficiencia porque para ambos autores la característica principal del desempeño laboral es gestionar habilidades interpersonales.

Para lo mencionado Bautista et al., 2020 exponen que cuando un colaborador muestra una actitud impactante, lo llevará a presentar habilidades resaltantes dentro de la organización que se desenvuelva. Esto permite visionar que coinciden con los anteriores autores puesto a que sus ideas van encaminadas y exponen el mismo contexto. Por ejemplo, el autor Parada (2017) comenta que cuando existe un adecuado desempeño laboral en la plana docente, estos muestran un realce a sus actividades que los llevan a posicionarse como colaboradores destacados por el buen manejo de emociones y relaciones interpersonales.

Ramírez y Zavaleta (2018) intervienen en la relación de inteligencia emocional y desempeño laboral, comentando que, a mayor control de emociones, mayores resultados beneficiosos para la organización, puesto a que si el colaborador sabe manejar situaciones complicadas va a tomar mejores decisiones y por lo tanto habrá resultados favorables. Es decir, con la inteligencia emocional se logra alcanzar un desarrollo organizacional como también un desarrollo en las personas ya que el principio de este tema busca comprender y evaluar el comportamiento para lograr éxito en la interacción laboral.

Otro punto importante es dejar en claro que, la finalidad de conseguir una inteligencia emocional no es reprimir la emoción denominada negativa sino todo lo contrario, saber adaptarla al contexto.

También se podrá observar diversos enfrentamientos o sobre todo competitividad entre el mismo personal. Para ello, se requiere un mejor manejo de emociones ya que al igual que en un hogar, en el trabajo se debe percibir un estado de armonía y cuando surja un problema, buscar soluciones antes de que se convierta en un

conflicto, y todo ello se logra con una adecuada inteligencia emocional (Ayala y Cardona, 2016).

Por otro lado, Yépez (2016) realizó un estudio donde denotó que hay relación entre satisfacción laboral, estrés e inteligencia emocional y ello porque, así como hay resultados de conciencia emocional y autodominio, también hay niveles bajos de estrés. Es cierto que, hay relación entre emociones y trabajo de manera positiva y se evidencia en el trabajo del día a día mediante una satisfacción intrínseca y satisfacción general. Así mismo, cuanto a directivos, su capacidad es mayor y debería ser así ya que son los que lideran y son quienes están al frente para escuchar y reconocer la incomodidad de sus participantes, es decir, de sus clientes internos.

Otros factores que influyen al desempeño laboral y de alguna forma el medirlo dependerá de que lo siguiente no sea un tema poco valorado e inválido para testificar cuanto a su afectación en los clientes internos de una organización, es la discriminación. Hablar de discriminación es útil para quitar pensamientos incoherentes a lo que debería ser la actual realidad. Para ello, los autores Peña y Durán (2016) testifican que evidentemente existe discriminación para las personas con discapacidad ya que se encuentran en un rebote consecutivo donde la marginación laboral y la inequidad salarial fortalecen la pobreza, esto quiere decir que dentro de las instituciones u organizaciones las personas con discapacidad también están bajo presión y en la necesidad de tener una capacidad adecuada referente al manejo de emociones en el trabajo.

Finamente otro factor involucrado, pero de manera positiva es el liderazgo, puesto a que Álvarez et al., 2018 expresan su idea respecto a ello y sobre todo a que existen estilos que se atribuyen al famoso “Liderazgo en las Organizaciones” como punto de apertura a cumplir cargos sociales. Una de las principales características del desempeño laboral es la comodidad del colaborador dentro de su espacio laboral, esto lo gestiona la empresa para que su trabajador sea motivado y por ende productivo, así que, una manera de influenciar a sus clientes internos es bajo el ejemplo de la inteligencia emocional que manejan sus líderes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo teórica, Schanzer (2015) refiere que es una forma de coleccionar información de una variable que se quiere estudiar, esta toma criterios de selección tales como el contexto en la que se desarrolla la variable en diversas investigaciones. Por otro lado, esta investigación es básica y solo refuerza los conocimientos científicos (Retama et al., 2016).

En este estudio se desarrolló una revisión sistemática, la cual para Aguilera (2014) consiste en la recopilación de información de estudios previos, donde se codificaron cada una de las investigaciones y se analizó su estructura para poder ser parte de este trabajo.

3.2. Población, muestra y criterios de selección

Para llevar a cabo el estudio se tomó en cuenta los siguientes criterios de selección, artículos que estén dentro del contexto laboral que se encuentren entre los años 2007 al 2021, en idioma español, inglés y portugués, con diseño de investigación correlacional, descriptiva, explicativa y experimental, se excluyó estudios realizados en otro contexto o que no estén relacionados con el ámbito laboral. Además, las plataformas virtuales utilizadas fueron: Redalyc, Scielo, Scopus, Ebsco, ProQuest, Google Académico y Dialnet, utilizando las palabras claves como “inteligencia emocional”, “desempeño laboral”, “agotamiento profesional”, “calidad de trabajo”, “participación”, “comunicación”, “autorrealización”, “Work performance”, “labor stability”, “job performance”, “desempenho laboral”, “inteligência emocional”; la búsqueda se dio las primeras semanas de abril 2022 hasta las últimas semanas de mayo 2022.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

Se ejecutó el estudio, se hizo uso de un análisis documental debido a que comprende una investigación técnica, donde se busca presentar estudios firmes y sistematizados, este procedimiento son analíticos y detallados; además, extrae y clasifica las investigaciones (Palucci, 2015).

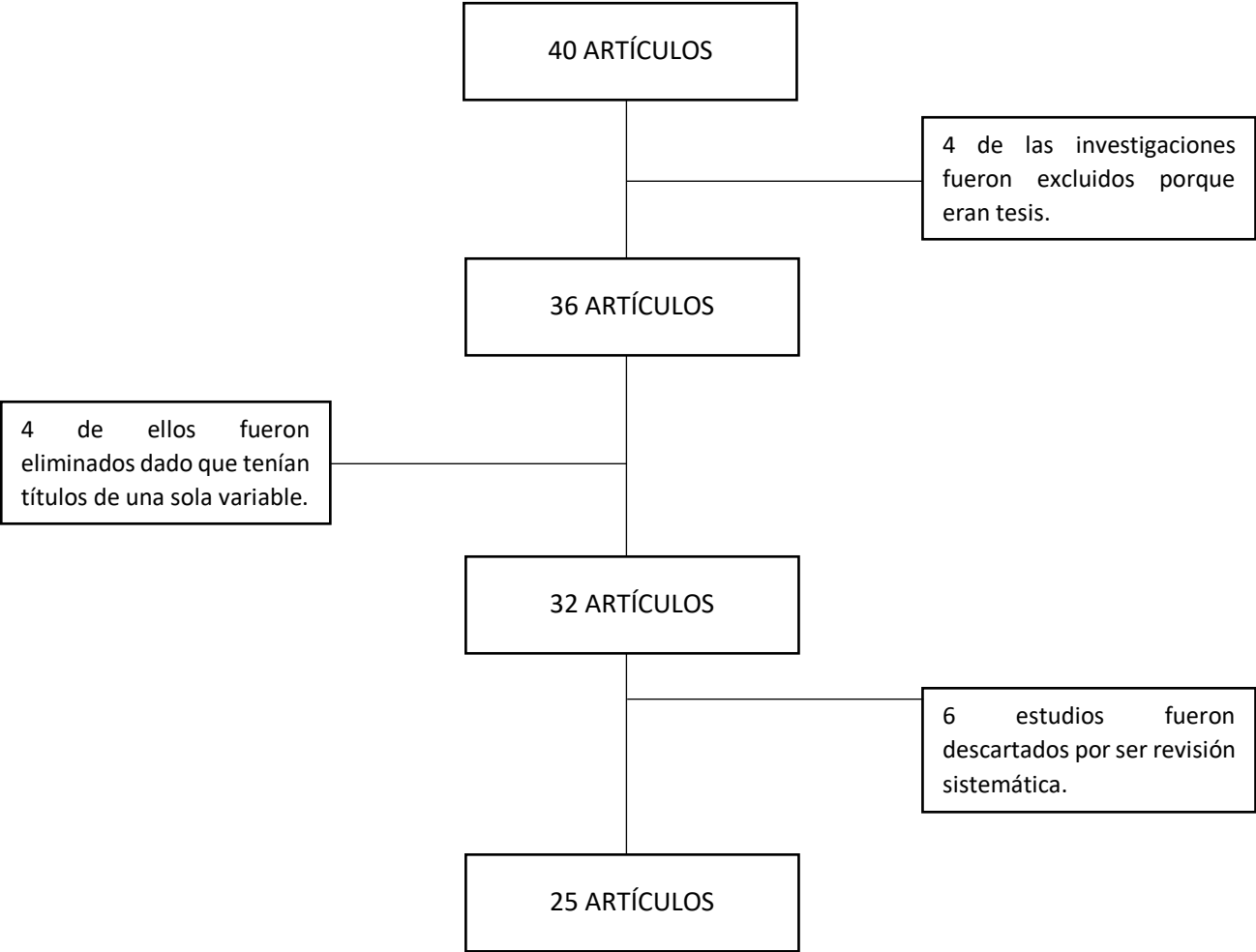
El instrumento que se utilizó es una lista de cotejo la cual sirvió para la validez y eficacia de los artículos, a través de ella se observó los puntos que proponen los artículos y con ello sus características y cualidades para poder ser parte de la investigación y representar los resultados (García, 2017).

3.4. Procedimientos

Para realización de la revisión sistemática. se tomó en cuenta los siguientes pasos: se identificó el tipo de investigación, el siguiente se prosiguió a la búsqueda de las variables, se continuó con la realización del resumen, la introducción donde se dio a notar los objetivos y la pregunta de investigación. Para la metodología se tomó en cuenta los criterios de selección, como también fuentes de información más el proceso de selección y recopilación de datos. Así mismo, se describió el proceso por el cual se eligió los estudios para esta investigación.

Figura 1

Diagrama de flujos del proceso de selección de artículos científicos



3.5. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos se ha obtuvo mediante base de estudios recopilados considerando artículos científicos que poseen factores de ambas variables ya mencionadas, donde se estableció que han publicado entre los años 2007 a 2021 tomando en cuenta el autor, el tipo de revisión, las decisiones que atribuyen a las variables, también se encontró limitaciones y finalmente las conclusiones de los artículos.

En esta investigación se tomó en cuenta las normas establecidas por American Psychological Association (2020) para realizar los objetivos y analizar la información de las investigaciones recopiladas, por otro lado, se calificó la calidad del contenido de los artículos, se hizo uso de una tabla N° 04 en que hace referencia a los criterios de calificación con el objetivo de identificar si el estudio cumple con lo requerido como el sustento teórico, los objetivos, la discusión, resultados y conclusiones brindadas por el autor. Por ende, se evaluó el profesionalismo y seriedad de las investigaciones mediante el cumplimiento de criterios que determinó si son parte de este estudio o serán excluidos.

3.6. Aspectos Éticos

Para el colegio de Psicólogos del Perú (2017) en su código de ética con la enumeración art.96 mencionan que los profesionales de la salud mental relaciones información de otros investigadores para sus proyectos del cual se deben considerar el origen de los mismo y al mismo tiempo proteger los derechos humanos como los dice el art. 79.

Por otro lado, la investigación científica logra resaltar la aplicación del método científico donde las técnicas de análisis y procesamiento de datos sean llevado a cabo con total responsabilidad y dedicación de esta manera el rigor científico no se centra precisamente en reglas y normas sino confiabilidad y reservar la investigación cualitativa (Olivier, 2018).

Finalmente, la Universidad Cesar Vallejo (2020) comenta que una infracción grave es plagiar totalmente o parcialmente ideas o documentos de investigadores ya que

se utilizó la plataforma de Turnitin donde se filtró la información para evaluar la originalidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Tabla 1: Principales aspectos relacionados a la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral

Autor	Título	Aspectos
Guardiol, & Basurto (2019)	Inteligencia emocional y desempeño laboral en directivos de un corporativo adventista- México.	La adaptación es uno de los aspectos de relación para enfrentar situaciones adversas.
Ramirez & Zabaleta (2017)	Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral- Empresa Constructora	Creatividad, motivación y relaciones interpersonales.
Delgado et al., 2021	El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes	La insatisfacción y la frustración son factores negativos.
Macias et al., 2016	Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales.	El bienestar involucra emociones y afecta su vida laboral.
Duque et al., 2017	Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en empleados del nivel administrativo.	Los pensamientos involucran a la inteligencia emocional y al desempeño laboral.
Vargas et al., 2020	Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa	La atención y la memoria; permite enfrentar las situaciones adversas.
Pedraza et al., 2010	Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina.	Los cambios repentinos generan aceleración en ritmo de vida.
Moral & Ganoza (2018)	Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores	El nivel personal y profesional impacto en el mundo laboral.
Borsi & Riveros (2017)	La Inteligencia Emocional En El Desempeño Laboral De Docentes De Educación Superior	Desenvolverse en la sociedad, se conoce como inteligencia social.
Barta et al., 2021	Inteligencia Emocional Y Desempeño De Colaboradores En Empresa En Lima	La incertidumbre es un aspecto negativo para el desarrollo emocional dentro de las organizaciones.
Araujo & Leal (2007)	Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones públicas.	La motivación ayuda a tener sentimientos positivos para

Sanchez et al., 2017	Trabajo Emocional y sus efectos en la salud profesional de enfermería en México	su desempeño dentro de su centro de labores. Las necesidades básicas del ser humano son importantes para el desarrollo dentro de una empresa.
Villamediana et al., 2015	Estilos De Manejo De Conflictos, Inteligencia Emocional.	El nivel de desarrollo moral tiene relevancia que impacta en las organizaciones.
Maldonado et al., 2021	Factores De Riesgo Psicosociales Y Desempeño Laboral En Los Colaboradores de Pambaflor S.A.	Los riesgos psicosociales son aspectos que involucran al desenvolvimiento del desempeño laboral
Ramiro (2014)	Influencia de la Inteligencia Emocional en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social	El área social permite al colaborador a desenvolverse en cada área de su vida.
Moreno et, al (2010)	Emociones y salud en el trabajo.	La incapacidad de manejar las emociones son aspectos negativos y punto débil para las organizaciones.
Liébana et al., 2012	Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores de San Camilo	El empoderamiento en las organizaciones genera un impacto positivo.
Mababu (2012)	Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional	Las conductas intervienen en la forma de sentir y canalizar las emociones.
Ansoleaga & Toro (2014)	Salud Mental y Naturaleza del Trabajo.	Los riesgos psicosociales son focos de interés para entender el resultado que provoca las emociones.
Veliz et al., 2018	Inteligencia emocional y bienestar psicológico en enfermería de Chile	El bienestar psicológico determina el estado de salud mental de los colaboradores.

La tabla 1 muestra que el 12% de los artículos consideran que el principal aspecto relacionado a la inteligencia emocional en el desempeño laboral, son los riesgos psicosociales. Mientras que un 8% considera que el bienestar psicológico es uno de los factores más importantes en el desempeño laboral.

4.2. Tabla 2: Principales Aportes a la Inteligencia Emocional en las Organizaciones

Autor	Muestra	Aportes
Guardiola & Basurto (2019)	73 directivos	Inteligencia emocional es un análisis para descubrir sentimientos a través de nuestras actitudes y comportamientos.
Ramirez & Zabaleta (2017)	57 trabajadores	La inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional, como para la realización personal.
Delgado et al., 2021	140 docentes	La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es relevante para las empresas.
Macias et I (2016)	247 profesionales	Los colaboradores y su estado emocional son de relevancia para el desempeño de funciones.
Duque et al., 2017	72 estudiantes	Las personas con capacidad de autogestión, permiten tener una inteligencia emocional adecuada.
Vargas et al., 2020	125 elementos	La Inteligencia Emocional como una Inteligencia Entusiasta se considera un conocimiento para poder gestionarlas.
Pedraza et al., 2010	50 empleados	El bienestar de cada colaborador es respetar sus emociones.
Moral & Ganoza (2018)	214 participantes	La percepción de un ambiente colaborativo es parte de cómo percibe su entorno.
Borsi & Riveros (2017)	338 docentes	La inteligencia emocional identifica los sentimientos propios y permite expresar lo que siente.

Villamediana et al., 2015	208 participantes	La capacidad para manejar eficazmente las emociones, es aplicar la comunicación asertiva.
Nuñez (2019)	92 participantes	Es fundamental tener en cuenta la inteligencia emocional de los integrantes de las organizaciones.
Ashraf,H et al., 2016	357 profesores	La inteligencia emocional se considera una causa crucial para el ser humanos.
Bartra,K et al., 2021	300 colaboradores	La competencia del mercado obliga a las organizaciones a mostrar sus mejores versiones.
Palmar et al., 2014	31 sujetos	El desempeño permite ver la productividad que tiene cada colaborador.

La tabla 2 muestra 26% de los artículos consideran que los principales aportes a la inteligencia emocional en las organizaciones es que la IE es una capacidad que tiene toda persona para desarrollarse en su vida personal y laboral. Mientras que el 20% considera que la inteligencia emocional es relevante para las organizaciones.

4.3. Tabla 3: Efectos de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral

Autor y Año	Tipo de Diseño	Efectos
Guardiola, & Basurto (2019)	Trasversal Descriptiva	Los colaboradores perciben el grado de desempeño de un compañero cuando existe dominio en porcentaje alto de IE.
Ramirez & Zabaleta (2017)	Correlacional	A mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral.
Duque et al., 2017	Análisis factorial exploratorio	Autogestiona, percibe y comprende las emociones, generando momentos de mutua satisfacción y crecimiento que fortalecen competencias como trabajo en equipo, liderazgo, productividad, comunicación asertiva, compromiso y responsabilidad.
Torres et al., 2020	Descriptivo de corte transversal	Buen desenvolvimiento en actividades y cumplimientos de objetivos. También capacidad emocional de sobrellevar complicaciones presentes en la jornada laboral.
Pedraza et al., 2010	No experimental	Constituir un funcionamiento adecuado en la creación de un proceso de administración de RR.HH.
Villamediana et al., 2015	No experimental	Mayor tendencia a usar un estilo integrador y comprometido.
Palmar et al., 2014	Descriptiva Correlacional	Ambiente de trabajo agradable, gerentes con salario justo, etc. para crear un mayor compromiso.
Bartra et al., 2021	Transversal	El nivel de IE incrementa al Desempeño en la organización.

En la tabla 3 el 37,5% de los artículos consideran que una adecuada inteligencia emocional no presentará inconvenientes para llevar a cabo sus funciones dentro de la organización. Mientras que el 25% comenta que tener IE genera mayor desenvolvimiento y compromiso.

4.4. Tabla 4: Consecuencias de un Inadecuado manejo de emociones en colaboradores

Autor y Año	País	Consecuencias
Araujo & Leal (2007)	Venezuela	Dificultad para superar obstáculos, desmotivación, falta de iniciativa e inadaptación a contratiempos.
Sánchez et al., 2017	México	Esfuerzo energético y mental ocasionando malestar psicológico, estrés, ansiedad y depresión.
Maldonado et al., 2021	Colombia	Conflictos laborales-familiares.
Zambrano et al., 2021	Ecuador	No tener confianza, justicia, liderazgo, apoyo, facilitación y recompensas.
Esteban (2014)	España	Niveles medio-altos de Burnout.
Moreno et al., 2010	España	No poder controlar emociones negativas.
Liébana et al., 2012	España	Factores de riesgos psicosociales laborales y burnout.
Ansoleaga & Toro (2014)	Chile	Prevalencia de síntomas depresivos.
Mababu (2012)	España	Sensibilidad a la interacción con los clientes dentro del rol laboral de los empleados.
Veliz et al., 2018	Chile	Genera una relación directa entre IE y bienestar psicológico.

La tabla 4 muestra que el 30% considera que los esfuerzos energéticos y mentales ocasionados por la carga laboral originan un deterioro en la salud, trayendo consigo depresión, estrés y ansiedad como también la creación de conflictos laborales – familiares. Mientras que el 20% comentan que como consecuencias se presenta el Burnout.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad la inteligencia emocional está ampliamente relacionada al desempeño laboral de los colaboradores puesto a que la salud mental es un estado de bienestar que permite tener una visión de percepción de lo que rodea al individuo. Desde un punto de vista de la psicología organizacional, la inteligencia emocional en el trabajo constituye manejar adecuadamente bajo técnicas y estrategias ciertas situaciones de nuestro día a día donde aparecen emociones que generen descontrol y así no afectar nuestra realización personal y profesional. (Véliz, 2021) refiere que el desempeño laboral tiene como punto de acogida a las competencias laborales, las cuales brindan un criterio de efecto positivo en el trabajo. Por ende, el desempeño debe ser integrado, implementado y evaluado para que estas características se ejecuten mediante la implementación de programas de cambio y planes de mejoras para integrar a cada colaborador. Enríquez et al., 2015 manifiestan que la inteligencia emocional es entendida como la capacidad de manejar y comprender las emociones teniendo una preceptiva de las situaciones que nos rodea.

Como primer objetivo alcanzado, se realizó la búsqueda de artículos que muestran los aspectos relacionados a la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Ansoleaga & Toro (2014) mencionan que los riesgos psicosociales son focos de interés para entender el resultado de las emociones de cada individuo. Así como también Maldonado et al., 2021 manifiestan que son factores relevantes para el desenvolvimiento del desempeño laboral. Por otro lado, existen otros factores como el bienestar social, Macias et al., 2016 mencionan que es importante manejar las emociones que afectan la vida personal y laboral. Esta información se confirma con lo sustentado por (Ortega & Quispe, 2016) quienes refieren que el bienestar psicológico está muy ligado al desempeño laboral debido a que, si no se considera este como factor importante puede generar problemas en una organización tales como: baja productividad, ausentismo, rotación, entre otras y por ende perjudicar el sistema. Pozo & Olano (2018) corroboran que los riesgos psicosociales son factores asociados al desempeño laboral debido a que generan una falta de productividad por parte de los trabajadores. Así mismo, el ritmo de trabajo y la monotonía son lo que causa que el desempeño se encuentre en decadencia.

Como segundo objetivo alcanzado, se ejecutó una búsqueda de estudios que muestran aportes a la inteligencia emocional en las organizaciones. Para Borsi & Riveros (2017) La inteligencia emocional es la habilidad que posee un individuo, de identificar los sentimientos propios y ser capaz de expresar lo que siente. Por otro lado, Duque et al., 2017 refieren que las personas que se encuentran en la capacidad de autogestionar sus emociones permiten tener una inteligencia emocional adecuada y ello lo corrobora (Manrique, 2015), quien define a la inteligencia emocional como el arte de “ser la mejor versión de ti mismo”, ya que el tema proporciona una amplia y eficaz comprensión de nosotros mismos. También Oliveros (2018) sostiene que la inteligencia emocional tiene una estructura, en la cual todo ser humano lo manifiesta en su vida diaria, una de ellas es la percepción emocional, esta da referencia a que las emociones son percibidas e identificadas; otra de ellas es la facilitación emocional del pensamiento, esto significa que, las emociones percibidas entran en el sistema cognitivo para influenciar en la manera de pensar; por consiguiente, se tiene la comprensión emocional.

Como tercer objetivo alcanzado, se realizó la búsqueda de estudios que refieran los efectos de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Por ende, para Guardiola y Basurto (2019) consideran que los colaboradores perciben el grado de desempeño de un compañero cuando existe dominio oportuno y relevante en porcentaje alto de IE, esto quiere decir que, un colaborador con una adecuada inteligencia emocional no presentará inconvenientes para llevar a cabo sus funciones dentro de la organización ya que, al presentar mayor inteligencia emocional, se obtendrá mayor grado de desempeño laboral, tal como lo menciona Ramirez y Zabaleta (2017), quienes indican que a mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral. Así mismo, (Duque et al., 2017) ponen en manifiesto que, como efectos de la variable, el trabajador que logra una autogestión, se percibe y comprende las emociones generando momentos de mutuo beneficio y crecimiento personal y profesional ya que el tener una adecuada inteligencia emocional fortalece competencias laborales como trabajo en equipo, liderazgo, productividad, comunicación, asertividad, compromiso y responsabilidad. Torres. et al., 2020 hacen hincapié que como efectos positivos se tiene un buen desenvolvimiento en actividades y cumplimiento de objetivos gracias a la capacidad de sobrellevar complicaciones que se presentan durante la jornada laboral. Por otro

lado, Palmar et al., 2014 expresan que los colaboradores mostrarán mayor desenvolvimiento y compromiso en sus actividades gracias a un ambiente de trabajo agradable.

Como cuarto objetivo alcanzado, se llevó a cabo la búsqueda de estudios que muestren las consecuencias de un inadecuado manejo de emociones en colaboradores. Sánchez et al., 2017 refieren que como consecuencia se observan una carga energética y mental ocasionando deterioro en la salud y trayendo consigo depresión, estrés y ansiedad como también la creación de conflictos laborales – familiares ya que existe dificultad para superar obstáculos, tal como lo menciona (Araujo y Leal, 2007) quienes argumentan que las consecuencias resaltantes son precisamente la dificultad para superar obstáculos, desmotivación, falta de iniciativa e inadaptación a contratiempo, los cuales se van acumulando y pueden llegar a transformarse en consecuencias más graves como enfermedades físicas y/o mentales y por ende se aprecia que las personas empiezan a proyectar sus sentimientos relacionados a una persona o situación de manera negativa, es decir, haciendo daño en su forma de expresarse y actuar, y con ello se muestra una relación desfavorable con los demás, situación que presenta en diferentes áreas de la vida del individuo, puesto a que es probable que, como lo contrasta Zembrano et al (2021), los colaboradores empiecen a no tener confianza, justicia, liderazgo, apoyo, facilitación y recompensas ante la actitud que demuestran. Así mismo, este grupo de situaciones llevan a desencadenar el síndrome de burnout, tal como hace referencia Esteban (2014) quien indica que una resaltante consecuencia son los niveles medios-altos de Burnout, especialmente en el caso de despersonalización, lo cual quiere decir el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los demás compañeros de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- Los aspectos relacionados a la inteligencia emocional en el desempeño laboral en empresas Latinoamericanas son los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico.
- Los principales aportes relacionados al desarrollo emocional dentro de las organizaciones es que la IE es una capacidad que tiene toda persona para desarrollarse en su vida personal y laboral.
- Los efectos de una adecuada inteligencia emocional en el desempeño organizacional es no presentar inconvenientes para desarrollar funciones dentro de la organización gracias a su adecuado desenvolvimiento.
- Las consecuencias de un inadecuado manejo de emociones en colaboradores está relacionado al nivel de carga laboral y ambiente laboral ambos podrían originar deterioro en la salud, trayendo consigo depresión, estrés, ansiedad y conflictos laborales-familiares.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar trabajos aplicativos de investigación donde se relacione a la inteligencia emocional con el desempeño laboral con el objetivo que la información sea más amplia y variada para aquellos interesados en la Psicología Organizacional.
- Realizar nuevas investigaciones de acuerdo a la coyuntura actual (Covid-19) para brindar aportes actualizados del desarrollo emocional en colaboradores y beneficiarios de las organizaciones.
- Realizar estudios aplicativos para detectar los efectos producidos ante la relación de inteligencia emocional en el desempeño laboral, debido a la coyuntura (Covid-19) la cual ha generado cambios en las organizaciones.
- Realizar investigaciones donde brinden estrategias de como sobrellevar las consecuencias que trae un inadecuado manejo de emociones en colaboradores, mismo que debe ser adaptado según el rubro de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilera, R. (2014). Revisión sistemática, revisión narrativa y meteanálisis. *Rev. Soc. Esp. Dolor*, 21(6), 359-60.
https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v21n6/10_carta.pdf
- Álvarez, B.; Alfonso, D. & Indacochea, B. (2018). El Desempeño Laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- American Psychological Association (2020). Normas APA. Pg 20.
<http://faculty.tamuc.edu/jdavis/tmgt/599/214/TMGT599-214-Syllabus.pdf>
- Ansoleaga, E. & Toro, J. (2014). Salud Mental y Naturaleza del Trabajo: Cuando las Demandas Emocionales Resultan Inevitables. 14 (2), 180-189.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a05.pdf>
- Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6 (1), 55-68.
<https://www.revistacunursori.com/index.php/revista/article/view/41/57>
- Araujo, M. & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. 4 (2), 132-147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arrabal, E. (2018). Inteligencia emocional.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bp18DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=articulo+de+inteligencia+emocional+&ots=RrEXImhXDw&sig=LVBbBdrRQn9FeAiKir3X41xddK_o#v=onepage&q&f=false
- Ayala, A. & Cardona, M. (2016). Emociones y Desempeño Laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1 - 9.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326985/20784211>
- Bartra, K.; Torres, T. & Armesto, M. (2021). Inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima.

https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2022/02/art-5_3c-emp-ed-49-vol-11-n-1-3.pdf

Bautista, R.; Cienfuegos, R. & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica Job performance from a theoretical perspective. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CbMWw2jCKh8J:https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788+&cd=13&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Bohórquez, E.; Perez, M.; Caiche, W.; Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. 2218-3620. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Carmona, P.; Vargas, H.; José G.; Rosas, R. & Roberto, E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional, 2 (3), 53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>

Chiang, M. & San Martin N. (2017). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. 54, 159-165. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

Cobo, J. (2020). Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral: una revisión sistemática. <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/12852>

Colegio del Psicólogo. (2017). Código Éticos. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

De La Cruz, E. & Huaman, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica - 2015. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1029>

Delgado, C.; Gonzáles, I.; Avalos, M. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000100169&lng=en&nrm=iso&tlng=en

- Dunia, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrante de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Revista Ingeniería Industrial y Nuevas Tendencias*, 5 (18), 115-130. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403009.pdf>
- Esteban, B. (2014). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. 3. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451/161721>
- Fernández, A.; Castañeda, C. & Gonzales, F. (2016). Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656715002462?via%3Dihub>
- García, F. (2017). Revisión sistemática de literatura para artículos. <https://repositorio.grial.eu/handle/grial/756>
- Guardiola, C. & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Revista Apunt. Univ*, (1), 69-77 <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/249/pdf>
- Guartán, A.; Torres, K. & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Revista Digital Publisher*, 4(6), 13-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Ibarra (2019). Inteligencia Emocional ilumina la Autopia. vol. 10, núm. 24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477266187012>
- Jiménez, M. & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35n1/2011-7485-psdc-35-01-18.pdf>
- Liébana, C.; Fernández, M.; Bermejo, J.; Carabias, M.; Rodríguez, M. & Villacieros, M. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro

- San Camilo. 23 (2), 63-68.
<https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v23n2/comunicacion3.pdf>
- Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. 12 (2), 219-244.
<https://www.redalyc.org/pdf/560/56023336007.pdf>
- Maldonado, G.; Valdez, D. & Paredes, M. (2021). Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales-familiares. Caso de estudio.
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/230/153>
- Manrique, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 35 (128), 801-814.
<https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352015000400008>
- Morelo, P.; Jimenez, J.; Arrebola, R.; Ruz, M. (2018) La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática.
<https://www.proquest.com/docview/2190924891?fromopenview=true&pq-origsite=gscholar>
- Moreno, B.; Gálvez, M.; Rodríguez, R. & Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. 42 (1), 63-73.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v42n1/v42n1a06.pdf>
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Oliveros, V. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. vol. 42, núm. 93.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376157736006>
- Olivier, J. (2018). El rigor de lo cualitativo. Las obligaciones empíricas de la interpretación socioantropológica. Centro de Investigaciones Sociológicas. Rev. Esp. Investig. Sociol 170, 155-172.
<https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:du3PLPx2VVEJ:sc>

holar.google.com/+rigor+cientifico+cualitativo&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2017&as_vis=1

Ortega, J. & Quispe, M. (2016). Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicologico en personal de salud de la microred ampliacion Paucarpata. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palmar, G.; Rafael S.; Valero U. & Jhoan M (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Palucci, M. (2015). Instrumento para recolección de datos revisión integrativa. http://gruposdepesquisa.eerp.usp.br/sites/redenso/wp-content/uploads/sites/9/2019/09/Instrumento_revison_litetarura_RedENSO_2015.pdf

Parada, J. (2017). Estrategias Gerenciales para el Reconocimiento del Desempeño Laboral Docente. Revista de investigación, 14, 42 – 56. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140/198>

Parra, R.; Arce, M. & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. Revista de la Universidad del Ecuador, 3 (8), 140 – 126. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>

Pedraza, A. & Conde, M. (2021). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. 16 (3), 493-505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Peña, M. & Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 7 (1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497857392012>

Pozo, C. & Olano, O. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la

ciudad de Quito.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Ramírez, J. & Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada 2017. Revista Ciencia y Tecnología, 14 (4) 67 – 79. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>

Retama, L.; Chryssopoulos, R. & Esquivel, R. (2016). Evolución de los modelos en los procesos de innovación, una revisión de la literatura. vol. 29. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0379-39822016000100108

Sánchez, M.; Martínez, S. & Zamora, M. (2019). Trabajo Emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del hospital general de México, 2017. 22 (1). <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol22num1/Vol22No1Art8.pdf>

Schanzer, R. (2015). El marco teórico de una investigación. https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/6570_204597.pdf

Torres, E.; Coral, M.; Fretel, N. & Ramírez, I. (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. Revista de Investigación en Salud, 4 (10), 64-71. <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v4n10/2664-3243-vrs-4-10-64.pdf>

Universidad Cesar Vallejo (2020). Código de ética en investigación. Investiga UCV. 1-17. <https://learn-us-east-1-prod-fleet02-xythos.content.blackboardcdn.com/5ea8899e63bc1/8967802?X-Blackboard-Expiration=1633435200000&X-Blackboard-Signature=XcL5TLKx%2Bc4LCFaj%2BaT1bJyqFaBNawMJ0q6iQNvpL6M%3D&X-Blackboard-Client-Id=529645&response-cache-control=private%2C%20max-age%3D21600&response-content-disposition=inline%3B%20filename%2A%3DUTF-8%27%27RCUN%25C2%25B00262-2020->

UCV%2520Aprueba%2520la%2520actualizaci%25C3%25B3n%2520del%2520C%25C3%25B3digo%2520%25C3%25A9tica%2520en%2520Investigaci%25C3%25B3n%2520.pdf&response-content-type=application%2Fpdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Date=20211005T060000Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=21600&X-Amz-Credential=AKIAZH6WM4PL5SJBSTP6%2F20211005%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Signature=7f8e21a7e7b8a632573b4f5b933dd16b62644df41a1cd7ff1692fa6a967caded

- Véliz, A. (2021). Reflexión Crítica sobre la Administración del Desempeño laboral. Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional, 6(6), 1329 – 1342. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016976>
- Veliz, A.; Dörner, A.; Soto, A.; Reyes, J. & Ganga, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. 16 (2). <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n2/ms09216.pdf>
- Villalba, L. (2021). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en docentes peruanos: una revisión sistemática en el periodo 2015-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61177>
- Villamediana, J.; Donado, A. & Zerpa, C. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a05.pdf>
- Yépez, M. (2016). Influencia de Programas Educativos de Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de las Personas. <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/6093>
- Zambrano, C.; Quimba, F. & Segobia, W. (2021). Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A..1 (1), 54-66. http://nexusecuador.com/revista_nexus/index.php/nexus/article/view/8
- Zarate, R. & Matviuk, S. (2012). La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: comparación entre Chile y Colombia.

https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1/num1/REAL_Vol1Num1_pp43-50.pdf

ANEXOS

n°	DOI/ENLACE	Autores y año de publicación	NOMBRE DE LA REVISTA	Diseño				Muestra			Instrumento		CONCLUSIONES	OBJETIVO AL QUE RESPONDE
				Diseño de investigación	Reporte del diseño	Sustento de diseño	Muestreo (sustento bibliográfico)	Cuanto fue el N° de Muestra	tipo de muestreo	Lugar de procedencia	Nombre del instrumento (s)	confiabilidad	CONCLUSIONES	OBJETIVO AL QUE RESPONDE
1	https://apuntes.universitario.s.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/articulo/view/249/pdf	2021	Revista de Investigacion Apuntes Univeristarios	TRAV ERSA L DESC RIPTI VA	NO REP ORT A	SI REP ORT A	SI	73 DIREC TIVOS	Por conve nienci a	Mexico	Intrum ento de intelig encia emoci onal de Herná ndez Galicia (2008) Instru mento de desem peño laboral Mejía Mejía (2009)	0.917	Existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos.	OBJ G. - OBJ 1 - OBJ 2

2	https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162	2017	<u>Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA</u>	Correlación	NO REP ORT A	SI REP ORT A	SI	57 trabajadores	No específica	Peru	Emotional Competence Inventory)	Alpha de Cronbach con un 0,931	Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir a mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral.	OBJ G. - OBJ 1 - OBJ 2
3	https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.06.007	2016	Revista Atención Primaria	Observación transversal descriptivo multicéntrico	NO REP ORT A	SI REP ORT A	SI	247 profesionales (n = 303). Respondieron 247 (81,5 %).	No específica	España	Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria	Cronbach > 0,7	El desarrollo de las distintas habilidades de la IE supondría una práctica innovadora en gestión sanitaria, lo que mejoraría la calidad de vida de los profesionales en el ámbito de la salud que permita un mejor clima laboral, tan importante en momentos de limitación de recursos y presión creciente sobre los profesionales.	OBJ G. - OBJ 1

										Costa del Sol				
4	http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169	2021	Información Tecnológica	Investigación cuantitativa de corte transversal	SI REP ORT A	SI REP ORT A	SI	140 docentes (81% mujeres y 19% hombres)	No probabilístico por conveniencia	Chile	El cuestionario fue estructurado, según los instrumentos de medición empleados en la literatura internacional y en los trabajos para Latinoamérica. Replicando la escala	Partial least square (PLS). SmartPLS 3.0.	La inteligencia emocional se relaciona directa y positivamente con la satisfacción laboral y el desempeño percibido, y negativamente con el conflicto trabajo familia.	OBJ G. - OBJ 1

											de Likert de 5 puntos .			
5	https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005	2017	Estudios Gerenciales	Análisis factorial exploratorio	SI REP ORT A	SI REP ORT A	SI	72 estudi antes	Muestreo aleatorio simple	Colombia	Prueba de Esfericidad de Bartlett	Estadístico Durbin-Watson es 1,949 y 2,055	Las personas que se encuentran en la capacidad de autogestionar sus emociones, de percibir y comprender las emociones de las demás personas y generar espacios de mutuo beneficio y desarrollo, son aquellas que pueden desarrollar con mayor facilidad ciertas competencias laborales como el trabajo en equipo, liderazgo, productividad, comunicación asertiva, compromiso y responsabilidad; mientras que aquellas que manifiestan tener algún tipo de problema emocional relacionado con la	OBJ G. - OBJ 1 - OBJ 2

expresión de emociones en el sitio de trabajo pueden mostrar un desempeño inferior en sus funciones

6	http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/541/54124460/06/5412446006.pdf	2020	Revista de Salud	Descriptivo de corte transversal	SI REP ORT A	SI REP ORT A	No	125 elementos	No específica	Peru	No específica	Kendall	la inteligencia emocional tiene una estrecha relación con el desempeño laboral de los profesionales de la salud puesto que para lograr un buen desenvolvimiento de sus actividades y poder cumplir con los objetivos de su cargo debe poseer la capacidad emocional de sobrellevar los retos y complicaciones que se le susciten a lo largo de su jornada laboral.	OBJ G. - OBJ 1 - OBJ 2
---	---	------	------------------	----------------------------------	--------------	--------------	----	---------------	---------------	------	---------------	---------	--	------------------------

7	https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf	2010	Revista de Ciencias Sociales	No experi mental	SI REP ORT A	SI REP ORT A	SI	50 empleos administrativos contratados	Consejo nacional	Venezuela	No especifica	No reporta	El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos.	OBJ G. - OBJ 1 - OBJ 2
8	http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35n1/2011-7485-psdc-35-01-18.pdf	2018	Psicología desde el Caribe		SI REP ORT A	NO REP ORT A	SI	214 participantes	No probabilístico, intencional u opinático.	España	EQ-i (Bar-On, 1997)	Alfa de Cronbach de 79	El ámbito de dedicación profesional tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como, a su vez, en la satisfacción con el trabajo.	OBJ G. - OBJ 1
9	http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cac:he:Dkwnpxd5S-MJ:congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.04.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clink&gl=pe	2017	Congreso Internacional de Contaduría, administración e informática	Diseño transversal correlacional	SI REP ORT A	SI REP ORT A	SI	338 docentes	Probabilístico	México	Cuestionario TEIQue de Petrides, Pérez-Gonzales y Fumham.	Nivel de confianza del 95% que equivale a un valor Z de 1,96	En la medida que aumenta el nivel de percepción de las emociones en los docentes. se reduce su nivel de desempeño laboral.	OBJ 1

10	http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a05.pdf	2015	Dimensión Empresarial	No experi mental	SI REP ORT A	SI REP ORT A	SI	208 partici pantes	No especi fica	Venezuela	Invent ario de Estilos de Manej o del Conflic to (ROCI -II)	2.92	Los valores hallados sugieren que quienes manejan mejor sus emociones tienen mayor tendencia a usar los estilos integrador y comprometido, y menos el estilo complaciente, que quienes no manejan bien sus emociones. Además, quienes tienen mejor percepción sobre sus propias emociones usan más el estilo integrador.	OBJ G. - OBJ 1 - OBJ 2
11	http://diu.unhval.edu.pe/revistas/index.php/riv/article/view/340/318	2019	Investigacion Valizada	Descri ptiva Correl aciona l	SI REP ORT A	SI REP ORT A	SI	92 partici pantes	No especi fica	Peru	Cuesti onario estruct urado	0.8	La relacion de la inteligencia emocional y el cumplimiento de los compromisos de la gestion directiva en el desempeño laboral se relaciona para el cumplimiento de los objetivos y metas.	OBJ G. - OBJ 1
12	https://www.regent.edu.ac/global/publications/real/vol1/num1/REAL_Vol1Num1_pp43-50.pdf	2012	REAL	Descri ptivo	SI REP ORT A	NO REP ORT A	SI	439 partici pantes , Colom bia 339 y Chile 100	No especi fica	Colombia y Chile	Instru mento de Wong y Law	Conbrach 0,89.	La inteligencia emocional influye en la salud física y mental de las personas y tiene una relación directa con el desempeño laboral, sobretodo en ambientes de	OBJ G. - OBJ 1

												alto contenido emocional.		
13	https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2331186X.2017.1298188	2016	Cogent Education	Correlaciona I	SI REP ORT A	NO REP ORT A	NO	357 profes ores	No especi fica	Irán	Escala de Intelig encia	No especifica	Sus resultados revelaron que había una relación significativa positiva entre la mayoría de los principios de ética profesional que abarca desempeño laboral con inteligencia emocional, especialmente el principio de desarrollo profesional de los profesores y la autoestima de los estudiantes.	OBJ G. - OBJ 1
14	https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf	2013	Espacios Publicos	Descri ptiva Correl aciona I	SI REP ORT A	NO REP ORT A	NO	31 Sujeto s	No especi fica	Mexico	Cuesti onario	Conbrach	Existen una serie de factores para un adecuado desenvolvimiento laboral, tales como: un ambiente de trabajo agradable, los gerentes reciben un salario justo y oportuno, lo que satisface sus necesidades básicas. Lo anterior permite que los gerentes se	OBJ G. - OBJ 1 - OBJ 2

15	https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2022/02/art-5_3c-emp-ed-49-vol-11-n-1-3.pdf	2021	3C Empresa	Transversal	SI REP ORT A	NO REP ORT A	NO	300 colabo radore s	No especi fica	Peru	TMMS -24	Conbrach	esfuerzen por su rendimiento para alcanzar una buena remuneración y, por ende, se crea un mayor compromiso por el trabajo. Se encontró que la Inteligencia Emocional de los colaboradores impacta significativamente en su desempeño en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana. Es decir, si el nivel de IE se incrementa, se estima que el puntaje de Desempeño laboral también.	OBJ G. - OBJ 1 - OBJ 2
16	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188	2007	Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales	Descriptivo, cuantitativo correlacional, no experimental transversal.	SI REP ORT A	NO REP ORT A	NO	Todas las instituc iones de Educa ción Superi or Públic as del estado Trujillo , los sujeto s entrevi stados	No especi fica	Venezuela	Instru mento de Intelig encia Emoci onal e Instru mento Dese mpeño Labor al.	Pearson de 0.995	Manejo de los cambios, y con dificultad para superar los obstáculos y que poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no adaptarse a los contratiempos.	OBJ G. - OBJ 3

							se encue ntran ubicad os en el nivel directi vo y nivel medio de su respec tiva organi zació m.							
17	https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psicologia/vol22num1/Vol22No1Art8.pdf	2017	Revista Electrónica de Psicología Iztacala	Transversal, observación y descriptivo	SI REP ORT A	NO REP ORT A	NO	604 trabaja dores activos del área de enfermería	Aleatorio Simple	México	TREMO, DASS-21 y Cuestionario de Salud General de Goldberg GHQ-12.	JMP V.10 con intervalo de confianza al 95%.	La relación entre trabajo y salud es muy clara esta exigencia emocional genera un esfuerzo energético y mental que ocasiona el deterioro de la salud, trayendo consigo malestar psicológico, estrés, ansiedad y depresión.	OBJ G. - OBJ 3
18	https://aunarc.ali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/articulo/view/230/153	2021	Revista Disciplinaria en Ciencias Económicas y Sociales Corporación Universitaria Autónoma de Nariño Santiago de Cali - Colombia.	No experimental, alcance descriptivo-correlacional	SI REP ORT A	NO REP ORT A	NO	175 empleados	Probabilístico	Colombia	Cuestionario Survey and Work - Home Interaction - Nijmegen (SWING)	Rho=-,785*	A mayor inteligencia emocional habrá disminución de los conflictos laborales-familiares de los empleados de la empresa.	OBJ G. - OBJ 3

19	http://nexusecuador.com/revista_nexus/index.php/nexus/article/view/8	2021	Revista NEXUS	Descriptivo	NO REP ORT A	NO REP ORT A	NO	32 personas	No específica	Ecuador	Cuestionario FPSICO	Chi Cuadrado	Existe relación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral ya que influyen de manera directa las emociones del trabajador al no cumplir con las tareas asignadas en la empresa, de lo cual se desprende como consecuencias no tener confianza, justicia, liderazgo, apoyo, facilitación y recomepnsas.	OBJ G. - OBJ 3
20	https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451/161721	2014	AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar	Descriptivo	NO REP ORT A	NO REP ORT A	NO	45 profesionales	Exploratorio	España	Escala de Inteligencia Emocional percibida (TMM S-24), Medición de Engagement (UWE S) y la escala para medir el burnout (MBI)	No específica	Se hallaron niveles medio-altos en los componentes del burnout, especialmente relevante en el caso de la despersonalización, lo que pone de manifiesto que se debe prestar atención a los factores incidentes	OBJ G. - OBJ 3

21	http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v42n1/v42n1a06.pdf	2010	Revista Latinoamericana de Psicología	Descriptivo	NO REP ORT A	NO REP ORT A	NO	458 profesionales	No específica	España	Cuestionario de Trabajo Emocional (TREM) y Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)	Validez factorial y criterial	El trabajo emocional asumido como parte del propio rol profesional, la obligación de expresar emociones positivas y controlar las negativas, se relaciona con una percepción de adecuada eficacia profesional	OBJ G. - OBJ 3
22	https://scielo.iicsii.es/pdf/geroko/v23n2/comunicacion3.pdf	2012	Rincón Científico Comunicaciones	Descriptivo Correlacional	SI REP ORT A	NO REP ORT A	NO	150 trabajadores	No específica	España	Escala de Inteligencia Emocional (EIE-33), Escala de Inteligencia Emocional (EIE-25), El Trait Meta-Mood Scale (TMM S-24)	No específica	Existe asociación entre inteligencia emocional, factores de riesgos psicosociales laborales y burnout	OBJ G. - OBJ 3

23	http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a05.pdf	2014	Revista Psicológica_ Organizaciones e Trabajo	Transversal	SI REP ORT A	NO REP ORT A	NO	757 funcionarios	No específica	Chile	y Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES)	Alpha de Cronbach = 0,84.	Al comparar los resultados de este estudio con un estudio nacional sobre riesgo psicosocial laboral y salud mental específicamente en población trabajadora, encontramos que prevalencia de síntomas depresivos como consecuencia.	OBJ G. - OBJ 3
24	https://www.redalyc.org/pdf/560/56023336007.pdf	2012	International Journal of Psychology and Psychological Therapy	Descriptivo	NO REP ORT A	NO REP ORT A	NO	594 participantes	No específica	España	Construcción Trabajo Emocional (TE) y Cuestionario de Trabajo Emocional (TREM)	Alpha de Cronbach entre .56 y .97	Las emociones positivas, la sensibilidad y la interacción con los clientes pueden ser percibidas como elementos relevantes y positivos dentro del rol laboral de los empleados ya que TE o siempre conlleva aspectos negativos para el trabajo.	OBJ G. - OBJ 3

25	http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n2/ms09216.pdf	2018	Ciencia y Salud	Descriptivo	SI REP ORT A	SI REP ORT A	NO	97 profesionales	No especializada	Chile	Trait Meta- Mood Scale (TMM S-24)	20. Combrach	Que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las del bienestar psicológico. Uno de cada cinco profesionales de enfermería	OBJ G. - OBJ 3
----	---	------	-----------------	-------------	-----------------------	-----------------------	----	---------------------	---------------------	-------	--	-----------------	---	----------------
