

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO: REVISIÓN APLICADA

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología

Claudio Andre Arias Guerra

20132546

Fernán Alonso Becerra Rojas

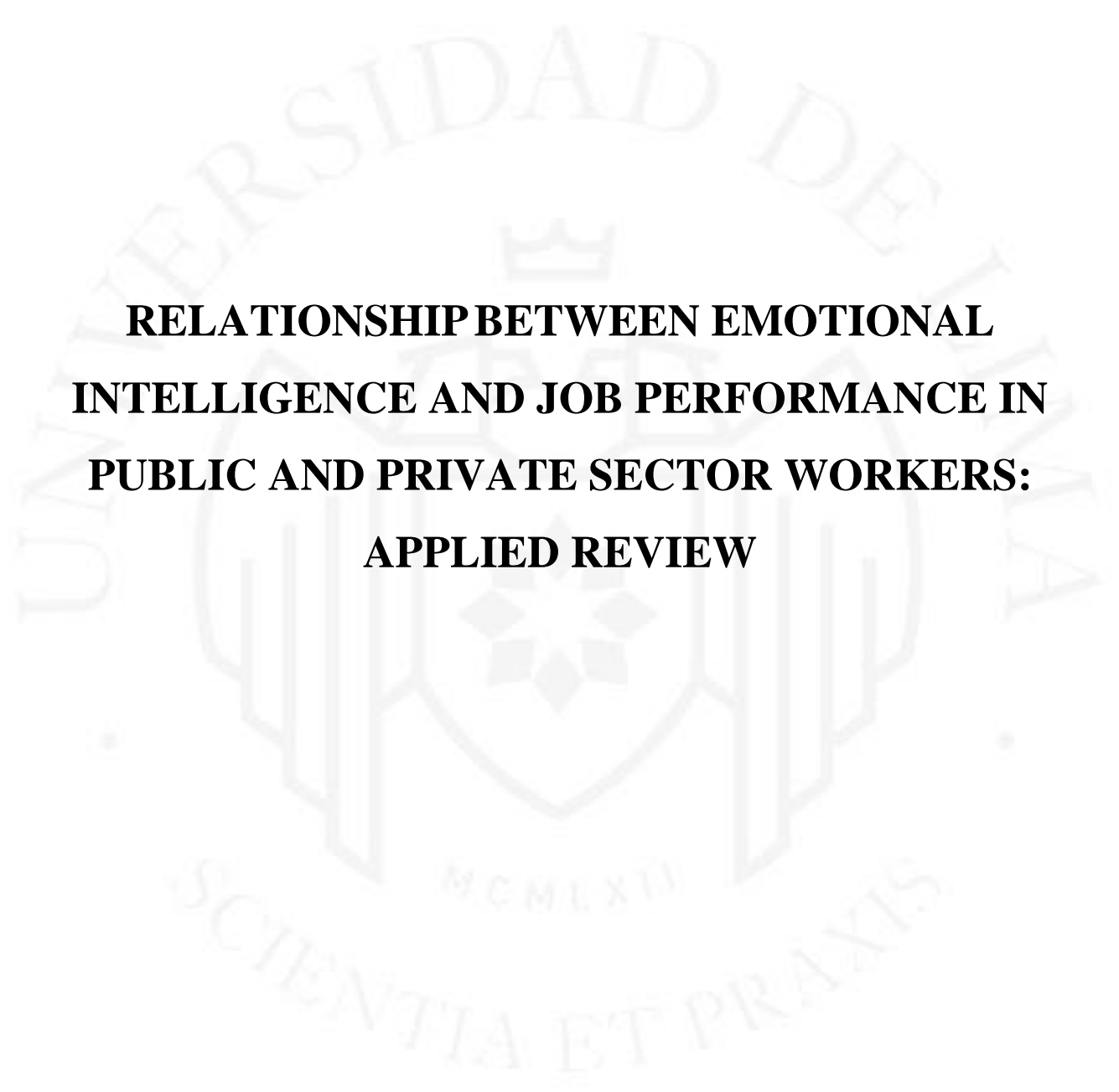
20152752

Asesor

Jorge Luis Linares Weilg

Lima – Perú

Marzo de 2023



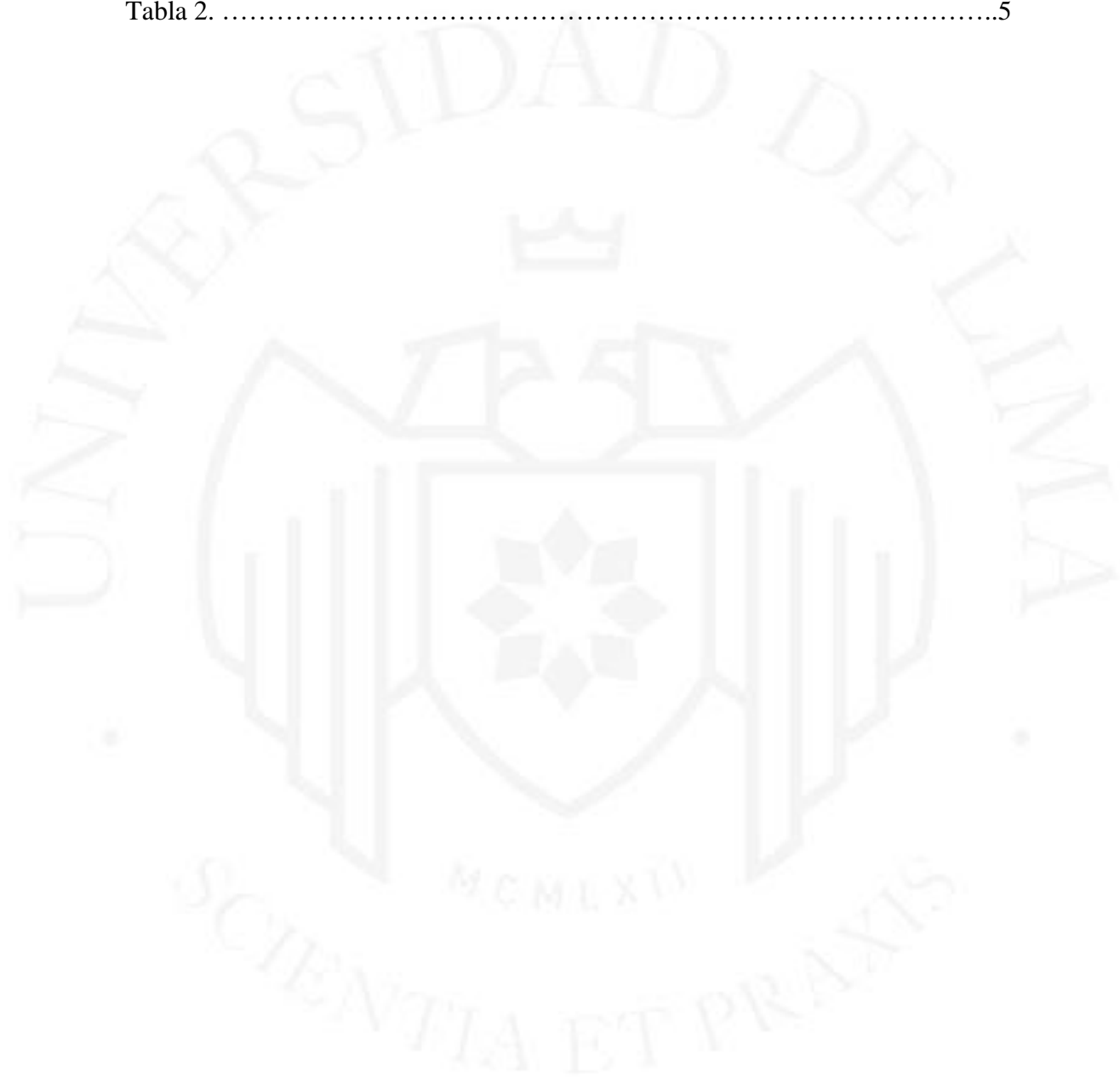
**RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND JOB PERFORMANCE IN
PUBLIC AND PRIVATE SECTOR WORKERS:
APPLIED REVIEW**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT	1
INTRODUCCIÓN	1
MATERIAL Y MÉTODO	2
CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	2
ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA	3
RESULTADOS	4
DISCUSIÓN	7
CONCLUSIONES	8
REFERENCIAS	9

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	4
Tabla 2.	5



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....3



Relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del sector público y privado: Revisión aplicada

Claudio Arias Guerra¹, Fernán Becerra Rojas²

20132546@aloe.ulima.edu.pe¹, 20152752@aloe.ulima.edu.pe²

Universidad de Lima

Resumen: La inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que permiten que la persona pueda desarrollarse de manera asertiva en distintos contextos, como en el contexto laboral. Su estudio se ha abordado a lo largo del tiempo en diversas partes del mundo. Por ese motivo el presente estudio buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores del sector público y privado. Se realizó una búsqueda sistemática tomando en consideración las recomendaciones metodológicas brindadas por la guía PRISMA. Las bases de datos consultadas fueron Scopus, Web of Science y Scielo. Se analizaron diez artículos que cumplieran con todos los criterios establecidos anteriormente. El nivel de estudio utilizado en dichas investigaciones fue correlacional. Como resultado se encontró que la mayoría de las investigaciones muestran resultados que relacionan de manera positiva la IE y el desempeño laboral en trabajadores tanto del sector público como privado. Sin embargo, debido a la poca evidencia científica donde se relacionen ambos conceptos de estudio, resulta complicado obtener conclusiones sólidas sobre los resultados obtenidos. A futuro, las investigaciones deben enfocarse en el diseño de programas de intervención sobre la inteligencia emocional y evaluar su impacto en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Palabras clave: *inteligencia emocional, desempeño laboral, trabajadores, sector público, sector privado.*

Abstract:

Emotional intelligence is the set of skills that allow a person to develop assertively in different contexts, such as in the work context. Its study has been addressed over time in various parts of the world. For this reason, the present study sought to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in workers in the public and private sectors. A systematic search was carried out taking into account the methodological recommendations provided by the PRISMA guide. The databases consulted were Scopus, Web of Science and Scielo. Ten articles that met all the criteria established above were analyzed. The level of study used in these investigations was correlational. As a result, it was found that most of the investigations show results that positively relate EI and job performance in workers in both the public and private sectors. However, due to the little scientific evidence where both study concepts are related, it is difficult to draw solid conclusions about the results obtained. In the future, research should focus on the design of intervention programs on emotional intelligence and evaluate their impact on the work performance of workers.

Keywords: *Emotional intelligence, job performance, workers, public sector, private sector*

Introducción

La economía actual se encuentra en constante crecimiento, a un ritmo rápido y la competencia entre las organizaciones está aumentando; por esta razón el desempeño de los trabajadores es uno de los factores más importantes a tener en cuenta para competir con éxito en el mercado. Las empresas están buscando contratar o capacitar a empleados que estén dispuestos a superar sus responsabilidades actuales, con el fin de mejorar su desempeño. La inteligencia emocional (IE) es uno de los factores más importantes en cualquier ocupación y trabajo. Mientras una persona ocupe una posición más alta dentro de su organización, se vuelve más importante que tenga un mayor nivel en su inteligencia emocional, ya que es responsable del 85 a 90% de éxito de los líderes dentro de las organizaciones (Goleman y Cherniss, 2013).

Diversos estudios buscaron conocer mejor la relación existente entre la IE y el desempeño laboral. Se han realizado investigaciones que han analizado la relación cuantificable entre la IE y otros aspectos que contribuyen a una productividad, desempeño profesional y éxito económico en el trabajo (Alonazi, 2020).

Para comprender las razones detrás de la falta de desarrollo de la inteligencia emocional en muchas personas, Fernández y Ramos (2016) señalan que es necesario enseñar la IE en las escuelas desde la edad de tres años, para que se pueda desarrollar gradualmente. Sin embargo, los autores afirman que cualquier entorno, como el laboral, es propicio para aprender la IE, ya que esto tendrá un impacto en los logros y la trayectoria profesional de las personas.

Respecto al contexto social, la IE es necesaria para alcanzar un desempeño laboral adecuado. Un ejemplo es una situación tan complicada como la vivida durante la pandemia por COVID-19 ya que representa un verdadero desafío. Los colaboradores con alta IE utilizan sus habilidades emocionales para identificar sentimientos y emociones relacionadas a la pandemia, lo que genera un adecuado uso de estrategias emocionales para reducir su impacto y tener un mejor desempeño laboral (Sadovyy et al., 2021).

En el contexto económico las empresas se han percatado que, para destacarse en el competitivo mundo empresarial actual, necesitan no solo habilidades académicas sino también IE, es por esa razón que ha surgido como un importante tema de

investigación en los campos de la psicología organizacional: la relación entre la IE y el desempeño laboral. Los investigadores han estudiado la relación de ambas variables, argumentando que no solo era la capacidad de manejar los propios sentimientos sino también la capacidad de comprender a los demás dentro de la organización (Gong et al., 2019).

Con respecto a la definición de las variables, la IE se describe como el conjunto de habilidades que te permiten conocer y entender las propias emociones y de los demás, y utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción propia (Dong et al., 2022). La IE puede ser considerada como una habilidad social, que permite controlar las emociones y desarrollar información basada en la cognición emocional para dirigir el pensamiento y las acciones propias. También se puede considerar como la capacidad de percibir y gestionar las emociones y las relaciones interpersonales (Dhoopar et al., 2022). La IE fue evaluada inicialmente como la habilidad de una persona para conocer y entender de manera efectiva sus propias emociones y las de los demás; esto incluye tanto las habilidades verbales como no verbales para identificar, expresar y gestionar las emociones. Luego de ello, su forma de evaluación tuvo una variación en función de los diferentes enfoques adoptados, acorde a cada autor se fueron generando instrumentos como el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On, el Inventario de Competencias Emocionales, la prueba de IE de Mayer-Salovey-Caruso, entre otros (Doğru, 2022).

El desempeño laboral se define como las acciones relevantes para el objetivo de los empleados. Es decir, si el comportamiento del empleado se encuentra alineado con las metas de la organización sería capaz de lograr los resultados deseados por la empresa. El desempeño laboral representa la eficacia con la que una persona aprovecha sus oportunidades dentro del trabajo (Pandey, 2019). El desempeño laboral se puede dividir en dos categorías: el desempeño de tareas y el desempeño contextual. El desempeño de tareas se refiere a la capacidad y competencia de un empleado para completar tareas relacionadas directa o indirectamente con su trabajo, mientras que el desempeño contextual se relaciona con la motivación y la cooperación entre empleados, así como su compromiso con las metas de la organización (Shao et al., 2022).

La IE dentro de los cargos altos de una organización se vuelve muy importante, ya que su presencia en los líderes no solo mejora el desempeño laboral de los empleados, sino que también refleja la humildad y ética del líder; además permite que este

y sus subordinados controlen sus emociones. Si se cumplen estos criterios se puede lograr un trabajo en equipo exitoso y un mejor desempeño laboral. Los líderes emocionalmente inteligentes también establecen una moral de equipo positiva y fortalecen la confianza entre los miembros del equipo, mejorando el desempeño laboral y la eficacia organizacional para gerentes y subordinados por igual (Lee et al., 2022). Asimismo, la IE puede relacionarse a una mejora en los aspectos positivos del desempeño laboral en los colaboradores al mostrar una conducta altruista con otros compañeros de trabajo, crear relaciones sociales saludables y mantener una actitud más positiva en el lugar de trabajo (Hjalmarsson et al., 2022).

El presente trabajo busca responder la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores del sector público y privado?, por lo cual se plantea como objetivo determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores del sector público y privado.

Material y método

Criterios de inclusión y exclusión

Fueron seleccionados los estudios que cumplieron con los siguientes criterios de selección: a) enfoque cuantitativo b) diseños no experimentales, c) estudios que relacionan la inteligencia emocional y desempeño laboral, d) estudios que evalúen cuantitativamente la inteligencia emocional y desempeño laboral, e) estudios que especifiquen número de participantes, f) estudios que indiquen el instrumento de evaluación aplicado y sus características, g) escritos en castellano o inglés, h) abarcando el rango temporal de 2019-2023 de las bases de datos utilizadas.

Por otra parte, además de cumplir con los criterios de exclusión mencionados anteriormente, se excluyeron los trabajos que fueran: a) investigaciones cualitativas, debido que no te permiten generalizar los resultados obtenidos en dichas investigaciones b) trabajos que estuvieran publicados en formato de resumen, libros y tesis, ya que no cuentan con una evidencia empírica c) estudios que sean del área clínica o educativa, debido que no son las áreas de estudio que se desean analizar.

Estrategia de búsqueda

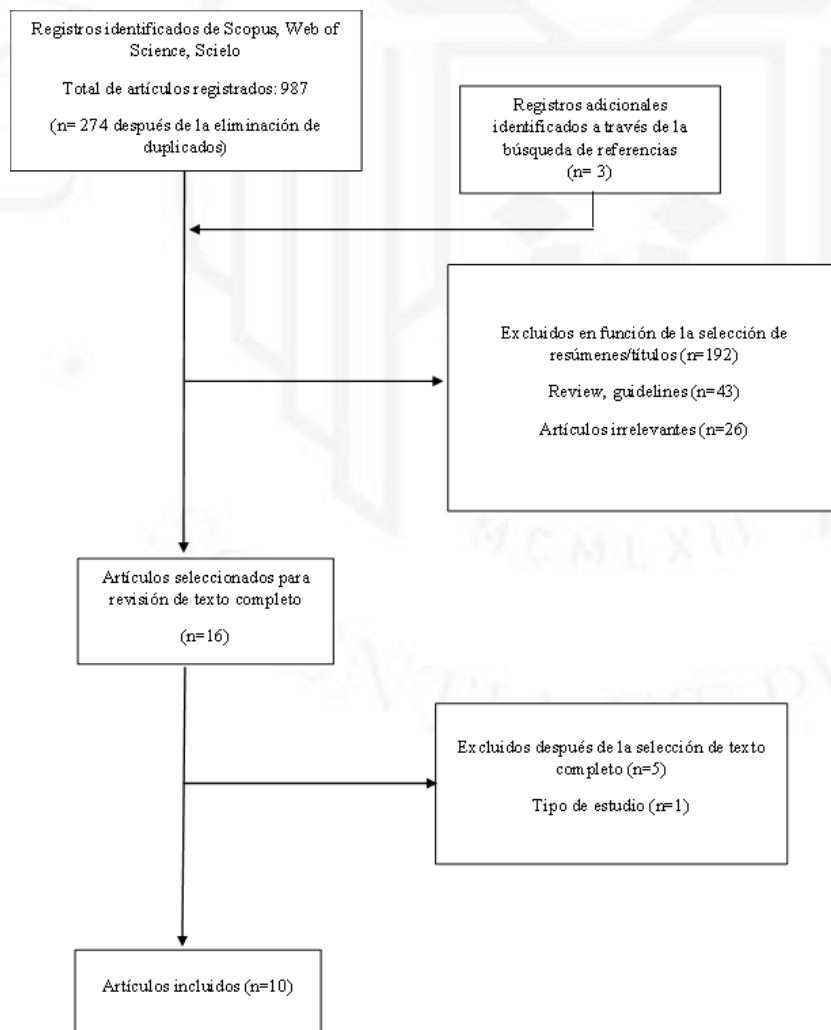
La búsqueda se realizó entre enero y marzo de 2023, en las bases de datos electrónicas, Web of Science, Scopus, Scielo, y se utilizaron las siguientes palabras clave: emotional intelligence, inteligencia emocional, job performance, desempeño laboral, rendimiento laboral. Dichas palabras fueron combinadas de la siguiente manera: (“emotional intelligence” OR “inteligencia emocional”) AND (“job performance” OR “desempeño laboral” OR “rendimiento laboral”). Se buscaron artículos publicados entre 2019 y 2023.

El proceso de búsqueda sistemática siguiendo las indicaciones de la guía PRISMA (Page et al., 2021) dio como resultado un total de 987 referencias, que nos permitió seleccionar 10 artículos que cumplieran con los criterios de inclusión

(ver figura 1). Sobre el proceso de selección de los artículos utilizados, primero, se inició con la búsqueda en las 3 bases de datos (Web of Science, Scopus y Scielo) unificando las palabras clave mencionadas anteriormente en castellano e inglés. Se obtuvo un total de 987 artículos registrados encontrados de los cuales se descartaron 713 por ser duplicados, por lo que quedaron 274 investigaciones. Del mismo modo se identificaron 3 artículos fuera de las 3 bases de datos mencionadas. Continuando con el proceso, se excluyeron 261 al revisar por ser irrelevantes, revisiones y con títulos o resúmenes que no iban acorde a nuestro tema del trabajo. Finalmente, quedaron 16 artículos, de los cuales se excluyeron 5 al ser revisadas por completo y 1 por ser un estudio de tipo cualitativo. En la Figura 1 se muestra el diagrama de flujo en el que se resume el proceso de búsqueda sistemática y selección de las investigaciones analizadas.

Figura 1

Diagrama de flujo



Resultados

El análisis de los artículos seleccionados se ha realizado brindando en las Tablas 1 y 2 los datos más importantes de cada artículo, indicando aspectos

como el idioma de origen, los participantes del estudio, el instrumento de evaluación de la IE y del desempeño laboral y finalmente, un resumen de la relación encontrada en entre la IE y el desempeño laboral ambas variables.

Tabla 1
Análisis de los estudios seleccionados

Autor	Año	Título	Idioma	Nivel del estudio	Participantes
Alonazi, W.	2020	The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis.	Inglés	Correlacional	340 enfermeras de tres grandes hospitales terciarios en Arabia Saudita.
Arshad et al.	2023	Mediating role of wellbeing among organizational virtuousness, emotional intelligence and job performance in post-pandemic COVID-19	Inglés	Correlacional	416 bancarios en cargos gerenciales de los cinco bancos más grandes de Pakistán
Gong et al.	2019	The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital	Inglés	Correlacional	347 trabajadores de empresas privadas, estatales e instituciones públicas
Hjalmarsson et al.	2022	Relationship between emotional intelligence, personality, and self-perceived individual work performance: A cross-sectional study on the Swedish version of TEIQue-SF	Inglés	Correlacional	228 participantes
Huang et al.	2022	The Relationship Between Emotional Intelligence and Expatriate Performance in International Construction Projects.	Inglés	Correlacional	315 expatriados del rubro de construcción
Krishnakumar et al.	2019	Affective and effective: Military job performance as a function of work-related emotional intelligence.	Inglés	Correlacional	152 militares en servicio activo
Lee et al.	2022	The Effects of Leader Emotional Intelligence, Leadership Styles, Organizational Commitment, and Trust on Job Performance in the Real Estate Brokerage Industry	Inglés	Correlacional	388 corredores de bienes raíces empelados en franquicias de bienes raíces
Petrides et al.	2022	Trait Emotional Intelligence in Surgeons	Inglés	Correlacional	462 trabajadores entre cirujanos, ingenieros, ejecutivos y altos directivos, abogados, mandos militares subalternos, enfermeras y vendedores
Sadovyy et al.	2021	COVID-19: How the stress generated by the pandemic may affect work performance through the moderating role of emotional intelligence. Personality and Individual Differences	Inglés	Correlacional	1048 personas de una variedad de sectores ocupacionales
Van Oosten et al.	2019	Investing in what matters: the impact of emotional and social competency development and executive coaching on leader outcomes.	Inglés	Correlacional	85 líderes senior de una organización de servicios financieros estadounidense.

Tabla 2

Continuación del análisis de los estudios seleccionados

Autor	Instrumento de evaluación 1		Instrumento de evaluación 2		Relación encontrada entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral
	Inteligencia emocional	Fiabilidad y/o validez	Desempeño laboral	Fiabilidad y/o validez	
Alonazi, W.	Escala de IE de Wong & Law (WLEIS)	Alfa de Cronbach: .75	Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ)	Alfa de Cronbach: .72	El estudio encontró como resultado evidencia de fuertes vínculos entre los niveles de IE de las enfermeras y su desempeño laboral informado.
Arshad et al.	Escala de IE de Wong & Law (WLEIS)	Alfa de Cronbach: .90	Escala para Desempeño en el Rol (IRP) y Desempeño Extra-rol (ERP)	Alfa de Cronbach: ERP: .84 a .94, IRP: .83 a .93	Los resultados del estudio mostraron que la inteligencia emocional de los empleados influyó en su bienestar laboral, lo que a su vez afectó su desempeño en el trabajo.
Gong et al.	Escala de IE de Wong & Law (WLEIS)	Alfa de Cronbach: .97 Validez discriminante: (AVE: .54)	Escala para medir el desempeño de los empleados	Alfa de Cronbach: .92, Validez discriminante: (AVE: .73)	La inteligencia emocional está relacionada positivamente con el desempeño laboral, lo que significa que los empleados con niveles más altos de IE tienden a desempeñarse mejor en las empresas u organizaciones.
Hjalmarsson et al.	Cuestionario de Rasgo de Inteligencia Emocional-Forma Corta (TEIQue-SF)	Alfa de Cronbach: .86	Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ)	Alfa de Cronbach: .82	Dos variables que lograron correlaciones positivas con todas las subescalas de la escala de IE rasgo global fueron el desempeño de tareas y el desempeño contextual.
Huang et al.	Escala de IE de Wong & Law (WLEIS)	Alfa de Cronbach: .92 AVE: .67	Escala de desempeño de los expatriados	Alfa de Cronbach: .91	Los resultados del estudio sugieren que la inteligencia emocional de los expatriados puede generar un aumento en los niveles de rendimiento al mejorar los niveles de autoeficacia y resiliencia psicológica.
Krishnakumar et al.	NEAT (North Dakota Emotional Abilities Test)	Alfa de Cronbach: .88	Escala de desempeño en la tarea y escala de disciplina	Alfa de Cronbach: .77 (desempeño en la tarea) y .94 (disciplina)	La IE en el trabajo fue un predictor consecuente y positivo del desempeño de la tarea. Es decir, los miembros militares que mostraron un mayor conocimiento emocional en el NEAT parecían realizar mejor su trabajo.
Lee et al.	Cuestionario de IE del líder	Alfa de Cronbach: .94 AVE: .82	Cuestionario de desempeño en el trabajo	Alfa de Cronbach: .94, AVE: .91	Las percepciones de los corredores de bienes raíces sobre la inteligencia emocional de sus líderes no tuvieron un efecto significativo en su desempeño laboral.
Petrides et al.	Cuestionario de Rasgo de Inteligencia Emocional TEIQue	Alfa de Cronbach: .88	Ítem de desempeño laboral percibido abogados.	No indica	La aplicabilidad de la IE rasgo en la vida laboral de los cirujanos se muestra plenamente en las fuertes correlaciones positivas entre las puntuaciones de la IE rasgo y las calificaciones de satisfacción y desempeño laborales.
Sadovyy et al.	Escala de IE de Wong & Law (WLEIS)	Alfa de Cronbach: .91	Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ)	Alfa de Cronbach: .82	Trabajadores con mayor IE parecen verse menos afectados por las consecuencias negativas asociadas al estrés por la pandemia y sus síntomas y, por lo tanto, permitirles registrar un mayor rendimiento.
Van Oosten et al.	Emotional Competence Inventory (ECI).	Alfa de Cronbach: .94 y .89. Validez convergente AVE > .50	Calificaciones anuales de desempeño brindadas por la organización	No requirió pruebas de consistencia interna al ser medida por un solo elemento	La competencia emocional y social pueden tener un impacto significativo en el desempeño del líder y el compromiso laboral.

Los artículos analizados están redactados y publicados en inglés. Todos los trabajos muestran datos sobre la fiabilidad y/o validez de las pruebas utilizadas para evaluar la IE. En el caso de las pruebas utilizadas para evaluar el desempeño laboral los estudios muestran los datos requeridos a excepción de Petrides et al. (2022) que no indica los datos sobre cómo se evaluó el desempeño laboral y Van Oosten et al. (2019) que señala que el instrumento utilizado no requirió pruebas de consistencia interna, al ser las calificaciones anuales de desempeño, brindadas por la organización (Ver Tabla 2).

Con relación a la IE, los artículos analizados utilizan los instrumentos escala de inteligencia emocional de Wong y Law (WLEIS), emotional competence inventory (ECI), north dakota emotional abilities test (NEAT), cuestionario de rasgo de inteligencia emocional (TEIQue) y cuestionarios desarrollados para la investigación a realizar. La Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS), se utiliza para medir la inteligencia emocional individual. El Inventario de Competencias Emocionales (ECI) (Versión 2.0 [ECI-2]) mide la frecuencia con la que un individuo demuestra comportamientos de la competencia emocional y social. La Prueba de habilidades emocionales de Dakota del Norte (NEAT), aplica la metodología de juicio situacional al dominio de la emoción (partiendo de la premisa de que la IE abarca habilidades relacionadas con la percepción, comprensión y respuesta a las emociones), enfocándose exclusivamente en situaciones laborales y posibles formas de afrontarlas. El Cuestionario de Inteligencia Emocional de Rasgos (TEIQue) cuenta con formato largo (TEIQue-LF) y corto (TEIQue-SF) y proporciona puntajes de escala en el rasgo global de la IE y sus 4 subescalas.

Se procedió a realizar el análisis (indicar los datos fundamentales de cada uno de los 10 estudios seleccionados).

Gong et al. (2019) realizaron una investigación en la que exploraron cómo la IE afecta el desempeño y el agotamiento laboral y cómo el capital psicológico actúa como un mediador entre estos factores. Los participantes de este estudio fueron 347 trabajadores de empresas privadas, estatales e instituciones públicas, y mostró que la inteligencia emocional se correlaciona positivamente con el desempeño laboral. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva significativa entre la IE y el desempeño laboral, una correlación positiva significativa entre el capital psicológico y la IE, una correlación negativa significativa entre el capital psicológico y el agotamiento laboral. Además, los resultados

indicaron que la inteligencia emocional tiene un efecto predictivo positivo en el capital psicológico y el rendimiento laboral, y un efecto negativo en el agotamiento laboral. El capital psicológico también actúa como mediador en la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño/agotamiento laboral.

Lee et al. (2022) realizaron un estudio que examina los efectos de la IE del líder, los estilos de liderazgo (transformacional y transaccional), el compromiso organizacional y la confianza en el desempeño laboral. Participaron 388 corredores de bienes raíces. Como resultado se obtuvo que la inteligencia emocional del líder no tiene efectos directos, positivos y significativos en el desempeño laboral de los empleados, y la confianza en los supervisores no tiene efectos positivos y significativos en el desempeño laboral de los empleados.

Petrides et al. (2022) realizaron dos estudios que investigaron la IE como constructo en cirujanos y otras profesiones con el objetivo de comparar ambas poblaciones, presumiendo que los perfiles de IE rasgo diferían tanto dentro de las especialidades quirúrgicas como entre otras profesiones. Inicialmente se evaluaron a 122 cirujanos en el primer estudio, para luego incluir a 72 gerentes militares subalternos, 30 ingenieros, 88 ejecutivos y gerentes senior en varios roles, 58 vendedores de varias industrias, 27 abogados y 65 enfermeras para complementar la comparación con otras profesiones. Sus hallazgos sugieren que las intervenciones para optimizar los perfiles de IE rasgo de los cirujanos pueden ser útiles en relación con la satisfacción laboral, el desempeño laboral y el bienestar psicológico general.

Alonazi (2020) realizó un estudio con el propósito de conocer el nivel de IE en enfermeras que trabajaron directamente con pacientes hospitalizados con COVID-19 y explorar los efectos de la IE en su desempeño laboral durante una crisis de esta magnitud. Los resultados de este estudio indicaron que las enfermeras de unidades de cuidados críticos, las enfermeras de unidades de cuidados intensivos y las enfermeras de unidades de cuidados intensivos neonatales tenían niveles más altos de IE que las enfermeras generales. Asimismo, se demuestra que las enfermeras que trabajan en terapia respiratoria obtuvieron los niveles más bajos. Además, el estudio mostró una relación moderada entre la IE y el desempeño laboral, sugiriendo que el desempeño laboral de algunos enfermeros podría verse afectado por la forma en que perciben sus emociones.

Van Oosten et al. (2019) tuvieron como objetivo de estudio investigar la relación entre la competencia emocional y social (ESC), el coaching ejecutivo y el desempeño laboral de líderes, su visión personal, compromiso y satisfacción profesional. Los participantes en el estudio fueron 85 líderes senior de una organización de servicios financieros en América del Norte, que completaron un programa de desarrollo que incluyó entrenamiento en el aula, evaluación de ESC utilizando un instrumento de retroalimentación de múltiples evaluadores (o de 360 grados) y entrenamiento ejecutivo para fomentar el desarrollo de ESC. Los datos de la encuesta se complementaron con datos de desempeño laboral y retroalimentación de 360 grados. Los resultados del estudio sugirieron una relación positiva entre ESC, coaching y los resultados deseados del líder.

Krishnakumar et al. (2019) plantearon que la IE era un factor clave dentro del ejército en los diferentes niveles jerárquicos, lo cual a su vez podría beneficiar el desempeño dentro de este entorno. Se examinaron en un estudio de panel que presentó a 152 miembros del personal militar en servicio activo una nueva medida basada en escenarios que se centraba específicamente en los sucesos emocionales dentro del lugar de trabajo. Según lo planteado en la hipótesis, la inteligencia emocional relacionada con el trabajo (W-EI) predijo positivamente el desempeño de tareas, la disciplina, la ciudadanía organizacional y los empleados con niveles más altos de W-EI recibieron una mayor cantidad de elogios por desempeño.

Huang et al. (2022) investigaron cómo la inteligencia emocional afecta el desempeño de las personas expatriadas en proyectos de construcción internacionales y si la autoeficacia y la resiliencia psicológica juegan un papel mediador en esta relación. Se evaluó a 315 expatriados chinos en 67 países. Los resultados sugieren que la inteligencia emocional mejora el rendimiento de los expatriados al mejorar su autoeficacia y resiliencia psicológica. Esto proporciona una forma práctica de mejorar el desempeño de los expatriados en proyectos de construcción internacionales y una nueva perspectiva de gestión de recursos humanos.

Arshad et al. (2023) tuvieron como objetivo examinar el mecanismo a través del cual la IE influye en el rendimiento laboral. Se llevó a cabo un estudio con una muestra de 416 empleados de las sucursales de los cinco bancos más grandes de Pakistán. Los resultados demostraron que la IE de los empleados influyó en su bienestar laboral, lo que, a su vez, afectó su desempeño en el trabajo de forma positiva. Por lo tanto, se concluye que el bienestar laboral sirve como un mediador

importante entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados en las sucursales bancarias.

Sadovyy et al. (2021) examinó si la inteligencia emocional (IE) modera el impacto del estrés por la pandemia en el desempeño laboral y las conductas contraproducentes (CWB), que es el comportamiento de los colaboradores que, en contra de los intereses de una empresa, en una muestra multiocupacional de 1048 profesionales (60,7% mujeres). Se utilizó la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law, la Escala de Impacto de Evento 6 y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual. Los resultados indicaron que los altos niveles de IE y bajo estrés por COVID-19 se relacionan con un mejor desempeño y menores conductas contraproducentes en comparación con aquellos con menor capacidad emocional y mayor estrés, lo que sugiere que la IE modera la relación entre el estrés y el rendimiento.

Hjalmarsson et al. (2022) buscaron validar la versión sueca de TEIQue-SF y explorar su relación con los rasgos de personalidad y el desempeño laboral. Se encuestó a 228 empleados en Suecia, y se encontró que la escala de IE de rasgo global y sus subescalas tenían buena consistencia interna y se correlacionaban con los rasgos de personalidad relevantes y el desempeño laboral. La IE explicó una mayor proporción de la variación en el desempeño contextual que los rasgos de personalidad, y también tuvo una validez incremental para predecir el desempeño laboral.

Discusión

Las investigaciones seleccionadas para el presente trabajo sobre la relación entre la IE y el desempeño laboral son principalmente correlacionales y la mayoría de ellas se han llevado a cabo con trabajadores del continente asiático.

Como principal limitación, se determinó que los artículos de investigación que relacionan ambas variables no eran tan numerosos presentes en las bases de datos no eran tan numerosos respecto de la relación que pueda existir en las variables estudiadas y, a su vez, estas se encuentren en revistas psicológicas consideradas en la plataforma Scimagoy Master Journal List, debido a que los papers hallados son de Scopus y Web of science, que son bases de datos con contenido de muy buena calidad.

Los resultados de los estudios presentados sugieren una asociación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en trabajadores tanto del sector público como privado, en diversos

niveles jerárquicos. Por lo tanto, se destaca la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto laboral. Asimismo, en ciertas investigaciones, además de buscar conocer la relación entre las dos variables, se utilizaron otras, como el estilo de liderazgo o el capital psicológico, como efecto mediador. se observa que ambas variables se han relacionado con otras adicionales, en ciertos casos como efectos mediadores. Gong et al. (2019) incluyeron en la relación el capital psicológico y el agotamiento laboral, Lee et al. (2022) incluyeron la relación con los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional, Van Oosten et al. (2019) añaden el compromiso laboral y la satisfacción profesional, Krishnakumar et al. (2019) incluyeron satisfacción laboral y apoyo social, Huang et al. (2022) añaden la autoeficacia y la resiliencia psicológica como mediadores, Arshad et al. (2023) suman la virtud organizacional y el bienestar, Sadovyy et al. (2021) desarrollan el estrés en el contexto dentro de la relación de la IE y el desempeño laboral y finalmente Hjalmarsson et al. (2022) relacionaron ambas variables con los rasgos de personalidad; es decir, existe un interés importante por incluir variables relacionadas al ámbito laboral en la relación que presentan la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ya que estas forman parte de cada colaborador y encontrar la forma de desarrollarlas o incrementarlas puede mejorar la productividad o el bienestar que muestran los trabajadores al realizar las funciones que le son encomendadas en su labor.

Un aspecto que se podría modificar para poder mejorar las investigaciones es homogeneizar los instrumentos de evaluación de IE y desempeño laboral. Cabe destacar, con respecto a la inteligencia emocional, que cinco de los estudios usaron el instrumento Escala de IE de Wong & Law (WLEIS), por lo cual parece indicar que es un instrumento que cuenta con validez y confiabilidad que se puede usar con diversas poblaciones. Por otro lado, respecto a la medición del desempeño laboral, tres de los estudios usaron el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ) y uno de ellos se basó en su teoría para desarrollar un cuestionario de desempeño extra-rol, mientras los demás estudios utilizaron escalas propias o calificaciones brindadas

por las empresas para analizar dicha variable. Por ello se plantea la necesidad de más instrumentos que cuenten con validez y confiabilidad para medir el Desempeño Laboral en diferentes países y poblaciones de estudio.

Por otro lado, se sugiere que en el futuro se aborden nuevas líneas de investigación enfocadas en el diseño de programas de intervención sobre la inteligencia emocional en el contexto organizacional. Estos programas podrían ser una oportunidad para mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores de una organización y evaluar su impacto en el rendimiento laboral de los mismos, lo cual podría ser un área interesante de exploración en el campo de la psicología organizacional.

Conclusiones

El objetivo de este trabajo fue realizar una revisión sistemática sobre los estudios científicos que relacionan las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral en el ámbito organizacional. Como resultado encontramos que la mayoría de las investigaciones muestran resultados que relacionan de manera positiva la IE y el desempeño laboral de los trabajadores muestra resultados a favor del objetivo, que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de trabajadores del sector público y privado. En los estudios analizados solo uno de ellos muestra que no hay relación directa entre ambas variables.

A partir de la revisión literaria, existe poca evidencia científica en donde se relacionen ambos conceptos de estudio, por lo cual resulta complicado obtener conclusiones sólidas sobre los resultados obtenidos. El conocimiento científico sobre la relación entre inteligencia emocional y rendimiento laboral ha resultado ser relativamente escaso, resultando complicado colocar conclusiones sólidas sobre las evidencias científicas obtenidas. Sin embargo, se recomendaría realizar más estudios sobre esta relación, ya que como hemos visto, la inteligencia emocional es un factor importante que logra generar grandes resultados en el rendimiento de colaboradores en el ámbito organizacional.

Referencias

- Alonazi, W. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 749-757. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S263656>
- Arshad, M., Arshad, D. & Zakaria, N. (2023). Mediating role of wellbeing among organizational virtuousness, emotional intelligence and job performance in post-pandemic COVID-19. *Front. Psychol.*, 14:1105895. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1105895>
- Dhoopar, A., Sihag, P., Kumar, A. & Suhag, A. (2022). Organizational resilience and employee performance in COVID-19 pandemic: the mediating effect of emotional intelligence. *International Journal of Organizational Analysis*, 30(1), 130-155. <https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2020-2261>
- Dođru, Ç. (2022). A Meta-Analysis of the Relationships Between Emotional Intelligence and Employee Outcomes. *Front. Psychol.*, 13:611348. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.611348>
- Dong, B., Peng, X., & Jiang, N. (2022). Exploring the Domain of Emotional Intelligence in Organizations: Bibliometrics, Content Analyses, Framework Development, and Research Agenda. *Front. Psychol.*, 13:810507. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.810507>
- Fernández, P. y Ramos, N. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Barcelona, Editorial Kairos
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona, Editorial Kairos
- Gong, Z., Chen, Y. & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Front. Psychol.*, 10:2707. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
- Hjalmarsson, A., Däderman, A. (2022). Relationship between emotional intelligence, personality, and self-perceived individual work performance: A cross-sectional study on the Swedish version of TEIQue-SF. *Curr Psychol*, 41, 2558–2573. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-00753-w>
- Huang, H., Gao, L., Deng, X. & Fu, H. (2022). The Relationship Between Emotional Intelligence and Expatriate Performance in International Construction Projects. *Psychol Res Behav Manag*, 15, 3825-3843. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S387287>
- Krishnakumar, S., Perera, B., Persich, M., & Robinson, M. (2019). Affective and effective: Military job performance as a function of work-related emotional intelligence. *International Journal of Selection & Assessment*, 27(2), 203–215. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12239>
- Lee, C., Li, Y., Yeh, W. & Yu, Z. (2022). The Effects of Leader Emotional Intelligence, Leadership Styles, Organizational Commitment, and Trust on Job Performance in the Real Estate Brokerage Industry. *Front. Psychol.*, 13:881725. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.881725>
- Page, M., McKenzie, J., Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffmann, T., Mulrow, C., et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ* 2021;372:n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Pandey, J. (2019). Factors affecting job performance: an integrative review of literature: MRN. *Management Research Review*, 42(2), 263-289. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
- Petrides, K., Perazzo, M., Pérez-Díaz, P., Jeffrey, S., Richardson, H., Sevdalis, N. & Ahmad, N. (2022). Trait Emotional Intelligence in Surgeons. *Front. Psychol.*, 13:829084. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.829084>
- Sadovyy, M., Sanchez-Gomez, M. & Bresó, E. (2021). COVID-19: How the stress generated by the pandemic may affect work performance through the moderating role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 180, 110986. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110986>
- Shao, H., Fu, H., Ge, Y., Jia, W., Li, Z. & Wang, J. (2022). Moderating Effects of Transformational Leadership, Affective Commitment, Job Performance, and Job Insecurity. *Front. Psychol.*, 13:847147. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.847147>
- Van Oosten, E., McBride-Walker, S., & Taylor, S. (2019). Investing in what matters: The impact of emotional and social competency development and executive coaching on leader outcomes. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 71(4), 249–269. <https://doi.org/10.1037/cpb0000141>

ARIAS BECERRA (E FINAL)

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad de Jaén Trabajo del estudiante	1%
5	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	archive.org Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad de Piura Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

10 es.scribd.com Fuente de Internet 1 %

11 Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante 1 %

12 renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet 1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Apagado