

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL

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

Bianca Orezza Alvarez

20110893

Asesor

Luis Esaine Suarez

Lima – Perú
Marzo de 2021





**RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND JOB PERFORMANCE
IN THE ORGANIZATIONAL FIELD**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| RESUMEN..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 09 |
| CAPÍTULO II: MÉTODO..... | 13 |
| 2.1 Criterios de elegibilidad..... | 13 |
| 2.1.1 Criterios de inclusión | 13 |
| 2.1.2 Criterios de exclusión | 13 |
| 2.2 Estrategia de búsqueda | 14 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 16 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN | 22 |
| CONCLUSIONES | 25 |
| REFERENCIAS..... | 26 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1.1. (Análisis de los estudios seleccionados)..... | 16 |
| Tabla 1.2. (Continuación del análisis de los estudios seleccionados)..... | 16 |



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. (Diagrama de Flujo) 15



RESUMEN

De acuerdo con la extensa literatura actual, la inteligencia emocional es un factor psicológico moderador del desempeño laboral. El objetivo de este trabajo es identificar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral mediante la revisión de evidencia empírica de trabajos relacionados, analizando la calidad metodológica de los mismos. Se realizó una búsqueda sistemática siguiendo las indicaciones de las guías PRISMA (Urrutia y Bonfill, 2013). Las bases de datos consultadas fueron Proquest, EBSCO, APAPsycNet y Redalyc. Se seleccionaron para el análisis los trabajos que evaluaban inteligencia emocional y desempeño laboral ($n=7$) haciendo uso de los criterios de inclusión y exclusión. El diseño de investigación seleccionado en los estudios fue de tipo correlacional y transversal. En referencia al instrumento de evaluación seleccionado encontramos variabilidad. En general, los resultados comprueban que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo sobre el desempeño laboral. Investigaciones futuras deben perfeccionarse mediante procedimientos más experimentales, así como deben buscar la estandarización del uso de instrumentos de medición y ampliación en el tamaño de sus muestras. Finalmente, se concluye que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional; Competencias socioemocionales; Desempeño laboral; Rendimiento.

ABSTRACT

According to the extensive current literature, emotional intelligence is a moderating psychological factor in job performance. The aim of this study is to identify the relationship between emotional intelligence and job performance by reviewing the empirical evidence of related jobs, analyzing their methodological quality. A systematic search was carried out following the indications of the PRISMA guidelines (Urrutia and Bonfill, 2013). The databases consulted were Proquest, EBSCO, APA PsycNet and Redalyc. The works that evaluated emotional intelligence and job performance ($n = 7$) were selected for the analysis using the inclusion and exclusion criteria. The research design used in the studies was correlational and cross-sectional. In reference to the selected evaluation instrument, we found variability. In general, the results show that emotional intelligence has a significant impact on job performance. Future research should be refined through more experimental procedures, as well as should seek the standardization of the use of measurement instruments and amplification in the size of their samples. Finally, it is concluded that emotional intelligence is positively related to job performance.

Key words: Emotional Intelligence; Socio-emotional competencies; Job performance; Performance.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los estudios demuestran que en las organizaciones el éxito se basa en la correcta aplicación de la inteligencia emocional en dirección de los individuos, poniendo en evidencia como las emociones de los colaboradores influyen sobre su rendimiento (Carmona et al., 2015, p. 53-68). El componente humano en las empresas es un factor clave para la competitividad y para garantizar su supervivencia en los mercados (Ibrahim & AlOmari, 2020, p. 1295-1306), en ese sentido, la gestión de diversas variables psicosociales tiene un impacto positivo en la productividad y rendimiento de las personas (Daza et al., 2019, p. 10-20). Por lo descrito anteriormente, se considera en la presente investigación necesario conocer la conexión que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Según Goleman y Cherniss, en el mundo empresarial son numerosos los componentes que interactúan y que representan las claves del éxito organizacional, tanto a nivel individual como organizativo. Pese a ello, la inteligencia emocional, simbolizando un factor extralaboral, se presenta como el predictor de éxito más eficaz (como se citó en De la Villa & Ganzo, 2018, párr. 2). Por esta razón, las organizaciones deben estar integradas por trabajadores que demuestren altos niveles de inteligencia emocional, de esta manera estarán preparadas para enfrentar cambios constantes y contar con un desempeño mucho mayor (como se citó en Guardiola & Basurto, 2015, p. 69-77).

Por su parte, Ramirez y Giraldo afirman la importancia de vincular a los empleados con adecuados niveles de estabilidad emocional en roles de alta dirección, puesto que las personas con mayor conciencia sobre sus dimensiones emocionales logran mejores relaciones con los demás y generan mayores aportes para establecer ambientes de trabajo favorables que permitan contribuir a la consecución de las metas definidas por la empresa (Tirado et al., 2020, p.441-453).

Si nos detenemos a revisar las causas sobre el por qué muchos empleados no han logrado desarrollar su inteligencia emocional una vez llegada la adultez, encontraremos en múltiples investigaciones científicas que el autor Goleman (2010) sostiene que nuestro sistema educativo no ofrece el nivel de preparación necesaria para hacer frente a las

dificultades que deberemos abordar a lo largo de nuestra vida. Aunque un elevado coeficiente intelectual no asegure garantía de prosperidad, nuestras instituciones continúan insistiendo en trabajar y desarrollar las habilidades académicas por encima de la inteligencia emocional (p.30).

Durante mucho tiempo, no se ha trabajado en la educación emocional en las instituciones educativas, puesto que se consideraba obstaculizaba el desarrollo cognitivo. Gracias a lo concluido en numerosos estudios, hoy sabemos existe compatibilidad y beneficio mutuo entre emoción y cognición (Fernandez-Martinez & Montero-García, 2016, p. 53-66). El sistema educativo, los líderes educativos, y el Ministerio de Educación deben concientizar sobre la criticidad que ejerce la inteligencia emocional para el aprendizaje y bienestar (Gomez, 2019, párr. 1).

La consultora en recursos humanos Manpower (2018) reportó el siguiente dato estadístico: el 43% de los empleadores peruanos no logran encontrar en los postulantes las habilidades requeridas, lo cual genera dificultades para cubrir sus vacantes, cifra que incrementa para las grandes organizaciones (con más de 250 empleados) 54% de las cuales reportan sufren de escasez de talento. Una de las causas atribuidas es el bajo nivel de desarrollo de habilidades socioemocionales, cuyo deterioro se origina desde las escuelas (Cuenca & Reátegui, 2016).

De no intervenir en la causas expuestas, quienes no logren tomar control de su vida emocional se encontrarán como consecuencia en luchas internas que afecten su eficiencia en el trabajo y les impidan pensar con claridad (Goleman, 2010, p. 66).

Por otro lado, en cuanto al comportamiento de las variables en los diferentes contextos, Apaza (2018) menciona que las empresas más exitosas a nivel mundial colocan la gestión del desempeño laboral como prioridad. Éstas invierten recursos financieros y tiempo para mantener un buen desempeño laboral donde la productividad y la innovación puedan desarrollarse en cada colaborador a través de una buena gestión.

Respecto al desarrollo de habilidades socioemocionales, alrededor del mundo, más de la mitad (56%) de los empleadores opinan que las habilidades de comunicación, verbales y escritas, la colaboración y resolución de problemas son las fortalezas humanas más valoradas (Manpower, 2018).

El INEI (2015) realizó un estudio a más de 250 empresas en el Perú, en el cual reveló que el 46% prioriza en la evaluación de sus recursos humanos la medición de indicadores de desempeño; sin embargo, el 54% aún no le está dando la importancia que merece al desempeño laboral dentro de sus organizaciones, lo cual representa cierta desventaja en el mundo empresarial. Así mismo, Medina (2017) señala a nivel nacional, de todas las empresas peruanas, solo el 30% invierte en capacitaciones para sus trabajadores, luego de haber realizado la medición del desempeño, siendo esto último una alta limitación.

A continuación, se pasa a definir los constructos psicológicos que conforman la problemática de la presente investigación. Se seleccionó para definir la inteligencia emocional la definición del autor Bar-On (2006), la cual se considera vigente por el total de investigadores que en la actualidad la toman en cuenta en sus estudios. Bar-On define el constructo como un conjunto de capacidades emocionales, individuales e interpersonales, que determinan la habilidad del individuo para responder ante las presiones del medio que lo rodea (p. 13-25).

Con relación al segundo constructo psicológico, notamos que existen diferencias en cuanto al concepto desempeño. Seleccionamos la definición según Rothwell et al. (2012), puesto que ha sido utilizada en numerosas investigaciones. Rothwell et al. (2012) se refiere al término desempeño laboral como la acción o acciones que una persona realiza con la intención de obtener un efecto, una consecuencia o un resultado particular (p.1).

En los últimos diez años, se han realizado numerosos estudios dedicados a explorar los vínculos entre inteligencia emocional y el desarrollo de actitudes profesionales más positivas. Los resultados demuestran el papel trascendental que las habilidades emocionales ejercen sobre actitudes laborales como rendimiento, compromiso, satisfacción y rotación (Miao et al., 2017, p. 177-202).

El enfoque teórico utilizado en el presente estudio para el constructo inteligencia emocional es el de Bar-On (2006), puesto que como se detalló anteriormente mantiene su vigencia. Según este modelo, Bar-On señala ser emocional y socialmente inteligente significa ser capaz de auto comprenderse y expresarse de manera eficaz, comprender y relacionarse bien con los demás, y enfrentar exitosamente los desafíos, demandas y presiones diarias a través del desarrollo de competencias comprendidas en cinco escalas:

intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo (p. 13-25).

Por otro lado, en cuanto al constructo desempeño laboral empleamos el modelo teórico de Toro (2002) el cual respalda la definición de Rothwell et al. (2012), y ha sido empleado en múltiples investigaciones, motivo por el cual ha sido seleccionado para el presente estudio. Su modelo teórico refiere el desempeño es la acción del ser humano dirigida de manera intencional hacia la persecución de un fin o resultado, es acción con un propósito consciente; y el resultado es la consecuencia de dicha acción. En él intervienen otros agentes de tipo culturales, sociales, económicos, tecnológicos y estratégicos de la organización, con la capacidad de facilitar o entorpecer esta asociación entre comportamiento y resultado de forma indirecta (p. 28).

Por todo lo anterior, el objetivo de este estudio es identificar la relación entre inteligencia emocional y desempeño en las organizaciones. Para ello, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y desempeño en las organizaciones?

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Criterios de elegibilidad

2.1.1. Criterios de inclusión

Fueron seleccionados los estudios que cumplieron con los siguientes criterios de selección: a) diseños correlacionales, nos permitirá medir el grado de relación que existe entre las dos variables elegidas, b) diseños transversales, otorgará que los resultados obtenidos puedan ser utilizados como base para futuras investigaciones, c) estudios que evalúen inteligencia emocional, competencias socioemocionales, habilidades socioemocionales, y desempeño laboral, concederá seleccionar estudios que hablen sobre las variables de interés, d) estudios que especifiquen el cuestionario aplicado, permitirá obtener resultados que hayan sido recogidos de forma estructurada, contrastando estadísticamente la relación entre las variables, e) estudios que especifiquen el número de participantes, otorgará estudios que hayan seleccionado muestras representativas, f) abarcando el rango temporal de las bases de datos utilizada desde 2012 al 2020, permitirá considerar investigaciones significativas que han sido efectuadas dentro del rango definido sin superar los 10 años de antigüedad, g) estudios en castellano o inglés, asegurará un correcto entendimiento y comprensión de los estudios seleccionados.

2.1.2. Criterios de exclusión

Por el contrario, como criterios de exclusión, además del incumplimiento de los criterios de inclusión señalados, se tuvo en cuenta que a) no fueran estudios cualitativos, puesto que se requieren estudios que incluyan la cuantificación y objetivación de los datos recogidos, b) trabajos publicados en formato de comunicación a congreso, resumen, manuales y capítulos de libros, aportan solo bibliografía del tema, c) no fueran de la materia educativa, dado que se requieren estudios en donde los participantes desarrollen tareas y funciones administrativas lo más similares posibles al ámbito laboral, d) estudios sin datos concluyentes, no aportan valor al proceso de investigación.

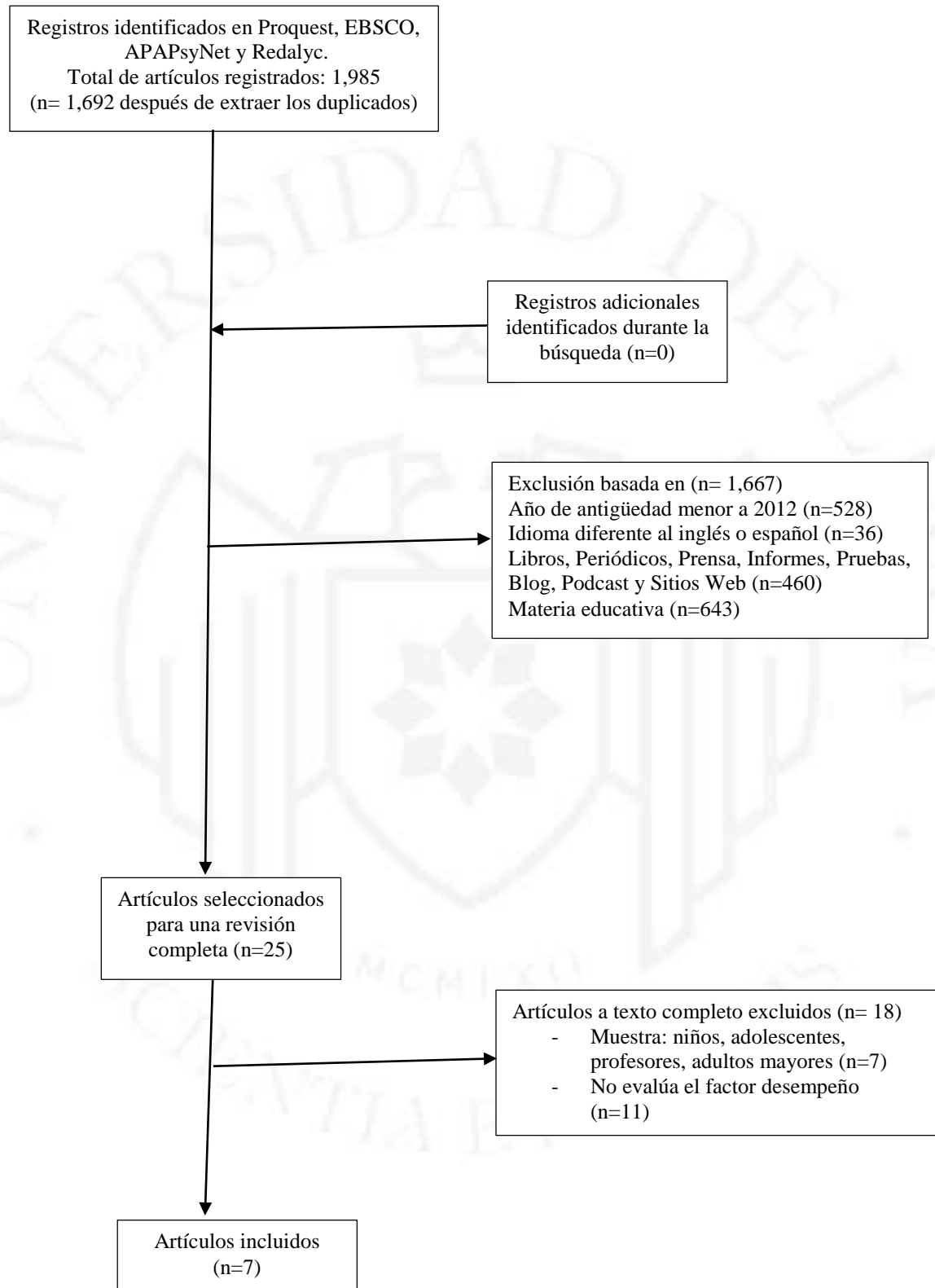
2.2. Estrategia de búsqueda

La estrategia de búsqueda se realizó entre enero y febrero del 2021, en las bases de datos electrónicas Proquest, EBSCO, APAPsycNet y Redalyc. Se utilizó las siguientes palabras clave: *inteligencia emocional*, *emotional intelligence*, *competencias socioemocionales*, *socio-emotional competencies*, *habilidades socioemocionales*, *socio-emotional skills*, *desempeño laboral*, *job performance*, *rendimiento*, *performance*. Dichas palabras fueron combinadas como sigue: “inteligencia emocional” AND “desempeño laboral”, “emotional intelligence” AND “job performance”, “inteligencia emocional” OR “competencias socioemocionales” OR “habilidades socioemocionales” AND “rendimiento”, “emotional intelligence” OR “socio-emotional competencies” OR “socio-emotional skills” AND “performance”. Se buscaron artículos publicados entre 2012 y 2020. A partir de la variabilidad de las palabras combinadas con relación al tesauro se alcanzó una búsqueda más precisa y controlada. Por ejemplo, en el caso del constructo desempeño laboral, gran número de artículos definen la variable a través del constructo rendimiento. Dicha definición fue clave para identificar el mayor número de artículos que correlacionaban la inteligencia emocional con el desempeño laboral.

El proceso de búsqueda sistemática siguiendo las indicaciones de la guía PRISMA (Urrutia y Bonfill, 2013) dio como resultado un total de 1,985 referencias, que permitió seleccionar **7** artículos que cumplieran los criterios de inclusión (ver figura 1.1). En la Figura 1.1 se muestra el diagrama de flujo en el que aparece sintetizado el proceso de selección de los trabajos analizados.

Figura 1.1

Diagrama de Flujo



CAPÍTULO III: RESULTADOS

El análisis de los siete artículos seleccionados se ha realizado en tres etapas. En las Tablas 1.1 y 1.2 se muestran los datos principales de cada artículo destacando aspectos como participantes, instrumento de evaluación, diseño del estudio, relación entre las variables de interés y una frase resumen sobre los hallazgos principales.

Tabla 1.1

Análisis de los estudios seleccionados

| Autor | Año | Título del artículo | Idioma | Participantes |
|---|------|---|---------|---|
| Chien, C., Myeong-Gu, S., & Tesluk, P. | 2012 | Emotional Intelligence, Teamwork Effectiveness and Job Performance. | Inglés | 212 profesionales de varias organizaciones e industrias. |
| Duque, J. L., Solarte, M., & Ayala, A. H. | 2017 | Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados a nivel administrativo. | Español | 122 estudiantes de maestría con experiencia laboral superior a tres años y que se encuentran desempeñando cargos administrativos. |
| Sastre, M.A. & Danvila Del Valle, I. | 2017 | Is emotional intelligence the panacea for a better job performance? A study on low-skilled back office jobs. | Inglés | 397 participantes en puestos de back office poco cualificados de una empresa de servicios. |
| Asiamah, N. | 2017 | The nexus between health workers emotional intelligence and job performance. | Inglés | 1,163 profesionales de la salud |
| Pekaar, K., Bakker, A., Born, M. & Van der Linden, D. | 2019 | Consequences of Self- and Other-Focused Emotional Intelligence: Not All Sunshine and Roses. | Inglés | 110 secretarias holandesas quienes trabajaban en grandes empresas industriales hasta pequeñas firmas de abogados. |
| 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. | Inglés | 85 líderes senior de una organización de servicios financieros estadounidense. |
| Alonazi, W B. | 2020 | The impact of emotional intelligence on Job Performance during COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. | Inglés | 340 enfermeras de tres hospitales terciarios que habían tenido contacto directo con pacientes diagnosticados con COVID19. |

Tabla 1.2

Continuación del análisis de los estudios seleccionados

(continúa)

(continuación)

| Autor | Instrumento de evaluación Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral | Diseño del estudio | Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral | Hallazgos principales |
|---|---|---------------------------|--|--|
| Chien, C., Myeong-Gu, S., & Tesluk, P. | IE: (MSCEIT) Versión 2.0 DL: Subescala de roles laborales de cuatro ítems de Welbourne (1998) RoleBased Performance Scale | Correlacional | Efecto indirecto positivo significativo de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral (a través de la eficacia del trabajo en equipo) en niveles más altos del contexto laboral por demandas de trabajo gerencial. | La inteligencia emocional se relaciona más positivamente con la efectividad del trabajo en equipo en un contexto de trabajo con altas demandas de trabajo gerencial, lo que a su vez aumentó el desempeño laboral. |
| Duque, J. L., Solarte, M., & Ayala, A. H. | IE: Escala de Goleman (1995) CL: Escala de competencias definida por Alles (2006) | Correlacional | La inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales. | Aspectos como el reconocimiento de emociones, trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación son características del individuo que favorecen la formación de competencias afectando el desempeño laboral. |
| Sastre, M.A. & Danvila Del Valle, I. | IE: Bar-On Inventory of Emotional Coefficient (EQ-i) Desempeño: medición del desempeño laboral calificada por el supervisor. Específicamente, la escala desarrollada por Pearce y Poter (1986). | Correlacional | La inteligencia emocional y el compromiso afectivo se relacionan positivamente con el desempeño. | Los trabajadores en puestos de back office poco calificados con mayor IE y compromiso afectivo tenían un mejor desempeño. |
| Asiamah, N. | IE: Escala de 33 ítems de Schutte et al. (1998). DL: Escala de desempeño de enfermería de Schwirians (1978). | Transversal | La inteligencia emocional tiene un efecto positivo significativo en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud en Accra Norte. | El desempeño laboral de los trabajadores de la salud puede mejorarse mejorando su nivel de inteligencia emocional. |

(continúa)

(continuación)

| Autor | Instrumento de evaluación Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral | Diseño del estudio | Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral | Hallazgos principales |
|---|---|--------------------|--|---|
| Pekaar, K., Bakker, A., Born, M. & Van der Linden, D. | IE: Escala Rotterdam Emotional Intelligence (REIS) de 28 ítems. DT: respuestas vocales de las secretarias a las llamadas telefónicas | Correlacional | Las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional juegan un papel diferencial y crítico durante el desempeño de una tarea que implique la regulación de emociones interpersonales. | La inteligencia emocional centrada en uno mismo disminuye la experiencia subjetiva del estrés, pero están acompañadas de costos fisiológicos, mientras que la regulación de las emociones centradas en otras personas puede estar relacionada de manera positiva pero débil con el desempeño de tareas en contextos emocionalmente exigentes. |
| Van Oosten, E., McBride- Walker, S. & Taylor, S. | IE: Emotional Competence Inventory (ECI) Version 2.0 DL: calificación combinada basada en: desempeño del líder frente a objetivos comerciales explícitos y demostración de competencias de liderazgo calificadas por otros. | Correlacional | La competencia emocional y social y el coaching ejecutivo pueden tener un impacto significativo en el desempeño del líder y el compromiso laboral. | Las competencias emocionales y sociales del líder, y la calidad percibida de la relación de coaching contribuyen al desempeño laboral, autopercepción, compromiso con el trabajo y satisfacción con la carrera profesional. |
| Alonazi, W B. | EI: Escala The Wong & Law (WLEIS) DL: Cuestionario Individual Work Performance (IWPQ) | Transversal | Existe un impacto significativo de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral en enfermeras. | El estudio encontró evidencia clara de fuertes vínculos entre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral de las enfermeras durante la gestión de crisis de COVID19 en Arabia Saudita. |

Los artículos analizados se publicaron entre los años 2012 y 2020. Con relación al idioma, los trabajos están publicados en inglés a excepción de Duque et al. (2017). En cuanto a los participantes, cuatro estudios lo abordan con profesionales de diversas industrias Chien et al. (2017); Duque et al. (2017), Sastre et al. (2018); Pekaar et al. (2019), dos estudios con profesionales del sector salud Asiamah (2017); Alonazi (2020), y un estudio con líderes senior del rubro financiero Van Oosten et al. (2019). Por otro lado, en referencia al instrumento de evaluación utilizado encontramos variabilidad. Para la variable inteligencia emocional los autores utilizan diversos tipos de escalas con un total de dimensiones e ítems variado, respecto a la variable desempeño laboral, los autores

utilizan escalas distintas, a excepción de Pekaar et al. (2019); Van Oosten et al. (2019) quienes utilizan calificaciones combinadas basadas en dos tipos de indicadores diversos. Sobre el diseño del estudio, los trabajos utilizan un enfoque de investigación de tipo correlacional, a diferencia de Asiamah (2017); Alonazi (2020) quienes utilizan diseños de tipo transversal. Por último, respecto a la relación entre las variables, se encontró en todas las investigaciones que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo sobre el desempeño laboral.

De forma más concreta pasamos a indicar los datos fundamentales de cada uno de los siete estudios seleccionados.

Duque et al. (2017) elaboraron un estudio en el que participaron 122 estudiantes de maestría con experiencia profesional mayor a tres años. El estudio tuvo como principal objetivo revisar el nivel de influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales. Se comprueba en los resultados que la inteligencia emocional representada en aptitudes sociales y emocionales influye sobre las competencias laborales positivamente. Las personas capaces de autogestionar sus emociones demostraron mayor facilidad en manejar ciertas competencias laborales; mientras que aquellas que manifiestan tener problemas emocionales evidenciaron un desempeño inferior en sus tareas y funciones.

De forma similar, en el estudio realizado por Asiamah (2017) a 1,163 profesionales de la salud en Accra Norte, se comprueba que el desempeño laboral de los empleados de la salud puede mejorarse mejorando su nivel de inteligencia emocional, concluyendo que invariablemente, la inteligencia emocional es una competencia que empodera a los trabajadores de la salud para cumplir sus funciones laborales y; por lo tanto, representa un aumento en su desempeño laboral cuando se mejora.

En el estudio de Chien et al. (2012) se evalúa la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral en conjunto con una variable adicional: trabajo en equipo, en 212 profesionales. En los resultados se comprueba que la inteligencia emocional se relaciona más positivamente con la efectividad del trabajo en equipo en un contexto de trabajo con altas demandas de trabajo gerencial, lo que a su vez aumenta el desempeño laboral, potencialmente porque dichos contextos laborales contienen claves emocionales sobresalientes que se activan y permiten que los individuos con alta

inteligencia emocional actúen emocionalmente de formas inteligentes facilitando su desempeño.

En el 2017, Sastre y Danvila del Valle hicieron de forma equivalente, un estudio considerando tres variables, en el que buscaron probar si niveles más altos de inteligencia emocional y compromiso afectivo predecían un mejor desempeño en 397 colaboradores en puestos de back office poco calificados. En los resultados se comprueba que los trabajadores en puestos de back office poco calificados con mayor inteligencia emocional y compromiso afectivo tenían un mejor desempeño. En este sentido, las habilidades intrapersonales y el manejo del estado de ánimo fueron las dimensiones de la inteligencia emocional con mayor poder predictivo, mientras que las habilidades interpersonales no se relacionaron significativamente con el desempeño. En ese sentido, se concluye que la inteligencia emocional es una dimensión personal relevante relacionada con un mayor compromiso organizacional y la mejora del desempeño laboral, no solo en puestos ejecutivos y de alta calificación o puestos de front office poco calificados, sino también en puestos de back office poco calificados.

De la misma manera, Van Oosten et al. (2019) realizaron un estudio donde evaluaron las competencias emocionales y sociales, y el desempeño laboral de 85 líderes senior, pero esta vez con el coaching como variable adicional. En el estudio se encontró que las competencias emocionales y sociales del líder, y la calidad percibida de la relación de coaching contribuyen al desempeño laboral, la autopercepción, compromiso con el trabajo y satisfacción con la carrera profesional, concluyendo que las competencias emocionales y sociales enfocadas externamente se relacionan directa y positivamente con el desempeño laboral del líder y el compromiso laboral.

Pekaar et al. (2019) contribuyeron a la comprensión del papel diferencial de las dimensiones de la inteligencia emocional centradas en uno mismo y en otros en el ámbito del trabajo. En él participaron 110 secretarias holandesas a quienes se les pidió respondieran profesionalmente a cinco llamadas telefónicas emocionalmente exigentes relacionadas con el trabajo. En los resultados se comprueba que especialmente en trabajos con elementos sociales significativos como el de las secretarias el enfoque de las emociones centradas en uno mismo es esencial para evitar la experiencia de tensión o estrés; sin embargo, dicho enfoque puede ir acompañado de algunos costos fisiológicos.

Por el contrario, el ser capaz de gestionar las emociones de los demás puede, en determinadas circunstancias, mejorar aspectos del desempeño de la tarea.

Por último, en el estudio realizado por Alonazi (2020) en el que participaron 340 enfermeras que habían tenido contacto directo con pacientes diagnosticados con COVID19 se encontró que existen fuertes vínculos entre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral. Las enfermeras informaron niveles satisfactorios de inteligencia emocional; sin embargo, se requiere para mayor comprensión investigaciones que evalúen el impacto de los factores estresantes que influyen en el desempeño laboral en la medida en que los niveles de inteligencia emocional ya no son satisfactorios.



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

En los últimos años, el concepto inteligencia emocional ha recibido atención significativa, por lo que el total de investigaciones en el ámbito organizacional alrededor de este constructo es alto. Los estudios analizados que aquí se describen pueden servir de utilidad al mundo científico para mostrar que la inteligencia emocional representada en aptitudes sociales y emocionales influye positivamente, de forma directa o indirecta sobre el desempeño laboral.

Los resultados encontrados mantienen alta relación con el marco teórico del presente estudio, pudiendo corroborar las posturas conceptuales. Es preciso indicar que en los resultados de los estudios analizados existen algunas diferencias respecto al poder predictivo de las aptitudes intrapersonales e interpersonales sobre el desempeño laboral. Sastre y Danvila (2017) en consonancia con Pekaar et al. (2019) contribuyen a través de sus investigaciones que las aptitudes intrapersonales tienen un alto poder predictivo e influyen positivamente sobre el desempeño, mientras que las habilidades interpersonales se relacionan de manera poco significativa y débilmente con el desempeño en las organizaciones; por el contrario, Van Oosten et al. (2019) concluyen que las aptitudes emocionales y sociales enfocadas externamente se relacionan directa y positivamente con el desempeño y compromiso organizacional.

Con relación al diseño de investigación, se encontró que la mayor parte de los estudios utilizan el enfoque correlacional; sin embargo, es necesario considerar el análisis de estudios experimentales, de mayor calidad y rigor metodológico que permitan aportar mayor evidencia causal entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.

Uno de los aspectos a homogenizar para la mejora de las investigaciones sobre inteligencia emocional y desempeño laboral es la medición de ambos constructos, puesto que todas las investigaciones utilizan instrumentos diversos para su evaluación, precisando en algunos estudios la identificación de cuestionarios construidos por los propios autores, como el caso de Pekaar et al. (2019) y Van Oosten et al. (2019), lo que podría traer variaciones al momento de interpretar los resultados, así como el uso de

cuestionarios autoinformados Asiamah (2017) lo cual resultaría en una medición subjetiva y poco rigurosa.

En cuanto a la medición del constructo desempeño laboral, se han encontrado estudios con baja calidad metodológica, dado que en concordancia con lo expuesto anteriormente Pekaar et al. (2019) y Van Oosten et al. (2019) evaluaron de manera subjetiva la presente variable al dejarlo al criterio de la medición basada en el logro de objetivos y cualidades percibidas por terceros. Adicionalmente, de los siete estudios se encontraron tres con un tamaño de muestra pequeña, lo que podría complicar la generalización de los resultados obtenidos. Duque et al. (2017) sugieren utilizar muestras de alrededor 150 sujetos, teniendo un total de 100 individuos como mínimo.

Los resultados de la revisión permiten plantear algunas sugerencias para la investigación futura en este campo. Son necesarios estudios en lo que se estandarice el uso de instrumentos para evitar que los resultados queden sesgados por falta de control de las variables.

Por otro lado, se propone seguir identificando moderadores tanto contextuales como individuales que permitan promover la comprensión de cómo y cuándo la inteligencia emocional juega un papel crítico en las empresas, lo cual permitirá a la vez tener claridad sobre de definición que juega tanto el enfoque de las habilidades intrapersonales como interpersonales en el desempeño.

Asimismo, considerar en futuras líneas de investigación estudios que relacionen el constructo inteligencia emocional y desempeño laboral asociados al estrés. Se necesitan mayores investigaciones que comprendan el impacto de los factores estresantes que influyen en el desempeño en la medida que los niveles de la inteligencia emocional son insatisfactorios o emocionalmente exigentes. Del mismo modo, se sugiere ampliar el estudio hacia la profundización de aspectos de la personalidad que afecten significativamente el desempeño.

Los estudios revisados evidencian el impacto significativo de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral. En este sentido, investigaciones como las descritas pueden utilizarse para mostrar el nivel de criticidad que ejerce dicho constructo intangible, demostrando que las organizaciones deben otorgarle un alto nivel de prioridad.

Los líderes deben elaborar en las organizaciones planes formativos que incluyan estrategias dirigidas a desarrollar y potenciar aptitudes y conductas socioemocionales, aplicadas a todo nivel de desempeño y puesto de trabajo. En línea con Van Oosten et al. (2019), al trabajar en la inteligencia emocional se refuerza no únicamente el desempeño, sino también el compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y por consecuencia la productividad de la organización.

Por último, se considera de igual importancia, incluir en el proceso de reclutamiento y selección de personal instrumentos de evaluación que permitan medir el nivel de desarrollo de las aptitudes socioemocionales requeridas en función del puesto de trabajo, dado que altos niveles de inteligencia emocional predicen un desempeño superior. De la misma manera, se debe asegurar los procesos de evaluación de desempeño, y planes individuales de desarrollo contengan un porcentaje significativo relacionado a las aptitudes socioemocionales representadas en comportamientos específicos, siendo todo lo mencionado correctamente respaldado por las políticas del departamento de recursos humanos.

CONCLUSIONES

En la presente investigación, luego de haber realizado un análisis exhaustivo de las variables de interés mediante la revisión aplicada, se detallan las principales conclusiones:

- En base a los artículos científicos analizados se identificó que la inteligencia emocional representada en aptitudes emocionales y sociales influye de forma significativa y positiva, de forma directa o indirecta sobre el desempeño en las organizaciones.
- La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral, puesto que niveles altos de inteligencia emocional predicen un mejor en las organizaciones.

REFERENCIAS

- Alonazi, W. B. (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. <http://doi.org/10.2147/PRBM.S263656>
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018*. Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1792>
- Asiamah, N. (2017). The nexus between health workers emotional intelligence and job performance. *Journal of Global Responsibility*, 8(1), 10-33. <http://dx.doi.org/10.1108/JGR-08-2016-0024>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Supl), 13-25. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8415>
- Carmona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2,53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Chien, C., Myeong-Gu, S., & Tesluk, P. (2012). Emotional Intelligence, Teamwork Effectiveness, and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 97(4), 890 – 900. <http://dx.doi.org/10.1037/a0027377>
- Cuenca, R., y Reátegui, L. (2016). *La (incumplida) promesa universitaria en el Perú*. IEP.
- Daza, A., Vilorio, J. & Miranda, L.F. (2019). Gerencia del Talento Humano y Calidad del Servicio Educativo en Universidades Públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(44), 10-20. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- De la Villa, M. & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>
- Duque, J. L., Solarte, M., & Ayala, A. H. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- El Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Resultados de la Encuesta Nacional de las Empresas Lima*.
- Fernández-Martínez, A. M., & Montero-García, I. (2016). Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil. *Revista Latinoamericana*

De Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14(1), 53-66.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/773/77344439002/index.html>

Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional*. Javier Vergara.

Gómez, Y. (2019). Educar en inteligencia emocional es una tarea de toda la vida. *El Tiempo*.
http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/educar-en-inteligencia-emocional-es-una-tarea-de/docview/2329671285/se-2?accountid=45277

Guardiola, C. & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 5(1), 69-77.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4676/467646130004>

Ibrahim, R. & AlOmari, G. (2020). The effect of talent management of innovation: Evidence from Jordanian Banks. *Management Science Letters*, 10(6), 1295-1306. <http://growingscience.com/beta/msl/3596-the-effect-of-talent-management-on-innovation-evidence-from-jordanian-banks.html>

Manpower. (2018). *Resolviendo la escasez de talento*.

<http://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/5686-7070551448398.pdf>

Medina, E. S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa*. Universidad César Vallejo.

Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202. <http://doi.org/10.1111/joop.12167>

Pekaar, K., Bakker, A., Born, M. & Van der Linden, D. (2019). The Consequences of Self- and Other-Focused Emotional Intelligence: Not all Sunshine and Roses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(4), 450 – 466.
<http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000134>

Rothwell, W., Hohne, C. & King, S. (2012). *Human performance improvement*. Elsevier.

Sastre, M.A. & Danvila Del Valle, I. (2017). Is emotional intelligence the panacea for a better job performance? A study on low-skilled back office jobs. *Employee Relations*, 39(5), 683-698. <http://dx.doi.org/10.1108/ER-11-2016-0216>

Tirado, M.M., Cudris, L., Redondo, M.P. & Jiménez, K. (2020). Inteligencia emocional, Clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453.
<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>

Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional*. Cíncel.

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. <http://dx.doi.org/10.1037/cpb0000141>

