

PERFIL LABORAL, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO EN
EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL
RESEÑA LITERARIA

Elaborado por:

Yirley Vanessa Cardona Gómez

Escuela de Posgrados, Universidad Católica Luis Amigo

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Jose Antonio Lopez Giraldo

2022

Contenido

Lista de tablas.....	3
Lista de figuras.....	4
Lista de anexos.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Metodología.....	12
Resultados.....	17
Discusión.....	23
Conclusiones.....	26
Referencias.....	27
Anexos.....	32

Lista de tablas

Tabla 1. Síntesis de cada artículo.	15
Tabla 2. Palabras seleccionadas en el algoritmo, resultados y conclusiones.	19

Lista de figuras

Figuras 1. Diagrama de flujo para identificar estudios de búsqueda sistemática de literatura.

Estudio de inteligencia emocional en el contexto organizacional.....14

Lista de anexos

Anexo 1. Referencias bibliográficas no seleccionadas, resultado de la búsqueda final.	32
Anexo 2. Búsqueda exploratoria.....	38
Anexo 3. Búsqueda final con base en la metodología presentada en el estudio.	39

Resumen

El propósito de este trabajo es resaltar la importancia del perfil laboral, la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo en el contexto organizacional, a través de una búsqueda literaria de artículos científicos con bases de datos proporcionadas por la Corporación Universitaria Minuto de Dios, entre ellas ABI Inform Collection (Proquest), Family Health Database (Proquest), ScienceDirect y Oxford. Con el uso de descriptores asociados a los intereses abordados, los criterios de inclusión y de exclusión definidos para la búsqueda, de 2.987 artículos hallados se seleccionaron 9 que correspondían con estudios científicos de revistas indexadas, aplicados a cualquier sector económico, entre otros criterios claves para evidenciar que la inteligencia emocional tiene un efecto positivo en el ámbito laboral y en las características individuales del personal.

La inteligencia emocional fue la palabra que más se resaltó en los textos de elegibilidad con respecto al contexto organizacional, esto debe a que fueron más los artículos hallados para este término dado a conocer la importancia que tiene en el contexto organizacional.

Palabras claves: Perfil laboral, condiciones de trabajo, inteligencia emocional.

Abstract

The purpose of this work is to highlight the importance of the work profile, emotional intelligence and working conditions in the organizational context, through a literary search of scientific articles with databases provided by the Corporación Universitaria Minuto de Dios, among them ABI Inform Collection (Proquest), Family Health Database (Proquest), ScienceDirect and Oxford. With the use of descriptors associated with the interests addressed, the inclusion and exclusion criteria defined for the search, out of 2,987 articles found, 9 were selected that corresponded to scientific studies from indexed journals, applied to any economic sector, among other key criteria to demonstrate that emotional intelligence has a positive effect on the work environment and on the individual characteristics of the personnel.

Emotional intelligence was the word that was most highlighted in the eligibility texts with respect to the organizational context, this is due to the fact that more articles were found for this term given the importance it has in the organizational context.

Key words: Job profile, working conditions, emotional intelligence.

Introducción

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros (Araujo & Leal Guerra, 2007). Desde esta perspectiva existe un interés por desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades, actitudes de cada uno de los miembros de la empresa, tomado en consideración aspectos como la creatividad, la lógica, la flexibilidad, la comprensión y otros en los que se reconoce la importancia de la inteligencia emocional. El efecto de la inteligencia emocional no se limita sólo al mayor rendimiento obtenido, sino que podría percibirse que su influencia se extiende a la satisfacción de las personas en su trabajo, y de manera extensiva, a una mejor propensión al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la organización (Carmeli, 2003). Según Chao Miao, los trabajadores con alta inteligencia emocional en las organizaciones presentan índices más altos de satisfacción laboral, un mayor compromiso y menores ratios de rotación de personal en las empresas, así que, para producir trabajadores productivos y satisfechos, las organizaciones deben incorporar la inteligencia

emocional en los programas de reclutamiento, capacitación y desarrollo (Miao, Humphrey, and Qian 2017).

Daniel Goleman plantea que cada vez son más las empresas para las que alentar este tipo de habilidades es un componente vital para la filosofía de la gerencia, actualmente no se compite sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano (Goleman, 1999).

En las últimas dos décadas se han realizado avances sustanciales para entender la estructura y el funcionamiento de las emociones y la afectividad sobre la conducta humana y su impacto en el ambiente laboral. Por mucho tiempo, las emociones fueron ignoradas dentro de este contexto bajo la premisa de que el ambiente de trabajo era visto como "un ambiente racional y frío" donde las emociones no tenían cabida (Mérida-López et al., 2017). Educadores, ejecutivos y gurús del estilo de vida se han inclinado ante la noción de que lo que más necesita la gente en la vida contemporánea es conciencia emocional, mayor sensibilidad y astucia callejera. La inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que contribuyen al buen funcionamiento y al éxito y que son diferentes al coeficiente intelectual (CI). Se divide en 1) inteligencia emocional intrapersonal, o habilidad para comunicarse eficazmente con uno mismo y para manejar en forma óptima las propias emociones; que está compuesta por la autoconciencia emocional, la autorregulación y la automotivación, y 2) inteligencia emocional interpersonal, o habilidad para comprender y manejar eficazmente las emociones ajenas, que se dividen a su vez en empatía y habilidades sociales (Goleman, 1999). Concebido, la inteligencia emocional pareciera importante porque muchas personas fallan al manejar las emociones con éxito. Puede que encontremos ciegos a nuestras propias reacciones emocionales o es posible que no podamos controlar nuestros arrebatos emocionales. Peor aún, podemos actuar tontamente bajo presión (Subhi et al., 2012).

Según el Informe sobre el futuro del empleo del Foro Económico Mundial, “la inteligencia emocional será una de las diez habilidades laborales más buscadas en 2020” (Grey 2016). Además, el valor que algunas compañías dan a este conjunto de habilidades supera incluso a la capacidad técnica, como reflejan los resultados de una reciente encuesta de Career Builder, en la que destacan los siguientes datos, el 71% afirmó que valoraba la inteligencia emocional de un empleado por encima de otros atributos, incluido el cociente intelectual, el 75% dijo que era más probable que ofrecieran un ascenso a un trabajador con alto nivel de inteligencia emocional y el 59% de los encuestados afirmaba con rotundidad que dejarían pasar a un candidato con un coeficiente de inteligencia alto pero poca inteligencia emocional (School n.d.).

Según Opem Universidades, informan que muchas empresas cuentan que la clave del éxito está en el grado en que los trabajadores conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer las de los demás, lo que ha dado lugar a que hoy en día además de los requisitos académicos, las empresas atiendan a otros aspectos de carácter emocional que harán que ese trabajador sea la persona idónea para la entidad. Según estudios realizados por universidades como Harvard, Stanford o la Carnegie Foundation, entre el 85 y el 87% del éxito profesional está vinculado a la inteligencia emocional y habilidades personales. Sin embargo, solo les prestamos atención el 10% del tiempo, a pesar de que sus ventajas son múltiples (OPEM UNIVERSIDADES, s.f.).

En Colombia el 25% de personas reporta su trabajo como la mayor fuente de estrés a la que están sometidos, en cuanto a las empresas, alrededor de 38% tiene problemas para comprometer a sus empleados, dicha falta de pertenencia por el lugar de empleo tiende a

provocar que, en promedio, una persona trabaje en siete empresas distintas antes de cumplir 30 años, el promedio de horas laborales trabajadas al año se sitúa en 2.150, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (Montes 2019).

Con base a lo anterior, es importante revisar esta temática, puesto que los colaboradores pasan por diversas fases productivas: algunas en las que se quiere lograr todo lo que se pueda en un solo día, otras en las que problemas de la vida personal interfieren en la rutina laboral y desvanecen las ganas y la motivación para trabajar.

Básicamente, hay muchas razones que pueden afectar a las personas en sus emociones y sentimientos. Para que las empresas comprendan realmente el impacto del compromiso de los colaboradores en el rendimiento, deben centrarse en las experiencias individuales de los colaboradores y los factores que influyen en la vida laboral diaria, el objetivo de esta investigación es resaltar la importancia del perfil laboral, la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo en el contexto organizacional, con base en una reseña literaria de artículos científicos en bases de datos de conocimiento.

Metodología

Se realiza una revisión literaria de las bases de datos académicas proporcionadas por la Universidad Católica Luis Amigo, ABI Inform Collection (Proquest), Family Health Database (Proquest), Science Direct y Oxford. Para esta búsqueda se diseñó una lista de palabras claves de la Biblioteca en Ciencias de la Salud. Se utilizaron términos con los descriptores mesh y decs, de los cuales se identificaron 9 y después de realizar varias combinaciones se eligieron los siguientes: Inteligencia Emocional, Condiciones de Trabajo y Perfil Laboral, estas se identificaron a partir de un análisis con el docente asesor, las cuales serían palabras más precisas para llevar a cabo nuestro objetivo.

Con base a esto se realizó el siguiente algoritmo empleando el conector lógico “and” y los siguientes términos en inglés: “Job Description and Emotional Intelligence and Working Conditions”. Para los criterios de elegibilidad, se llevaron a cabo búsquedas electrónicas exhaustivas de la literatura publicada en las anteriores bases de datos teniendo en cuenta las siguientes condiciones: entre enero de 2016 y junio de 2021, artículos evaluados por expertos, artículo principal y revistas científicas en idioma inglés.

Para el proceso de selección se inició con una búsqueda basada en títulos, resúmenes en función de los criterios de inclusión establecidos, criterios de calidad como: población trabajadora de cualquier sector económico y el diseño del estudio. Posterior a esto se leyeron los resúmenes que cumplen dichas condiciones antes mencionadas y a estos se les realizó una lectura

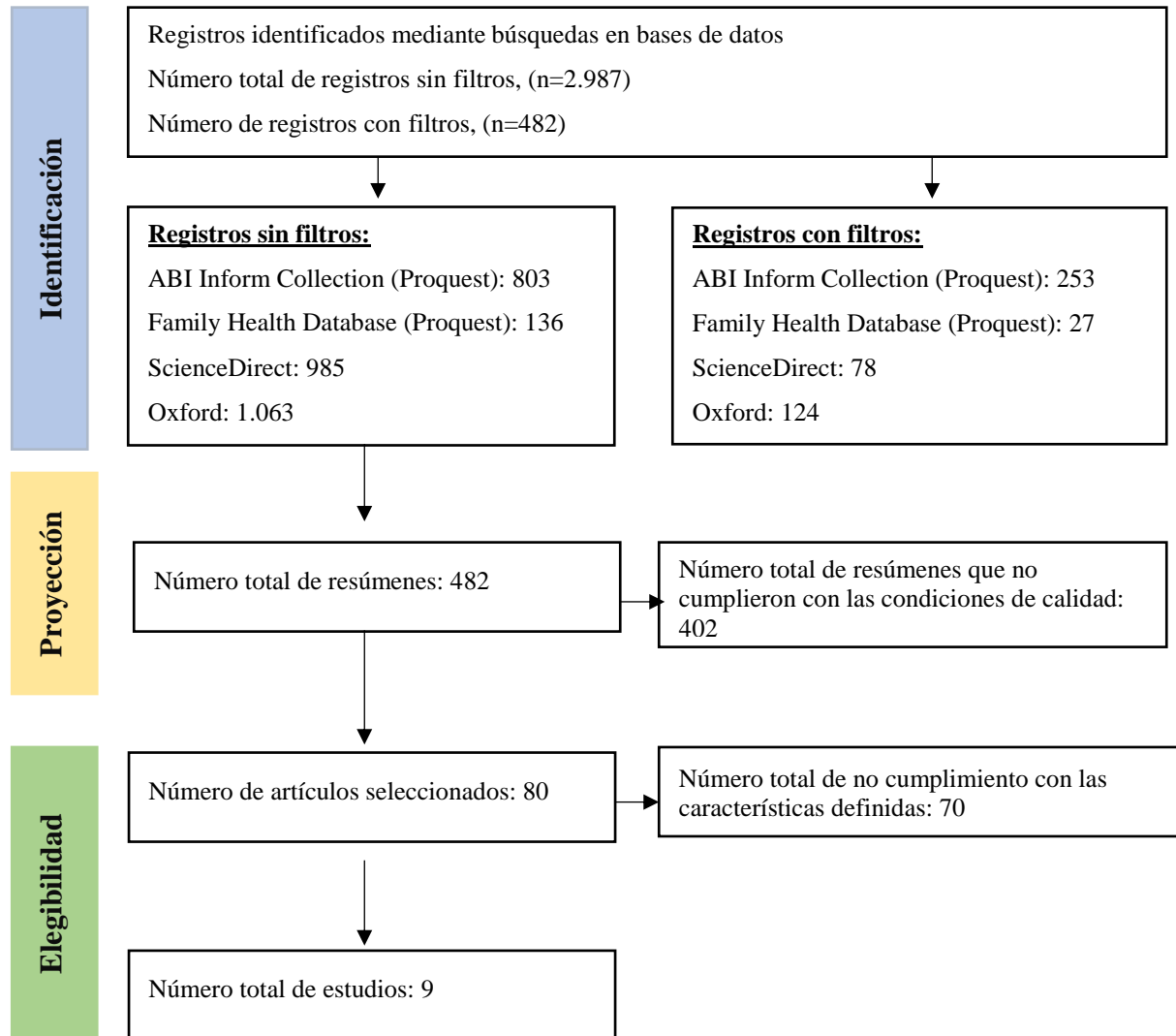
completa de forma independiente, los resultados de la búsqueda y selección son resumidos en la figura 1.

Luego se recopilaron los siguientes datos y sintetizado para cada artículo: título, autores, objetivo, población de estudio, cantidad de personas y metodología (Tabla 1). Con base a los criterios de elegibilidad, se tuvieron en cuenta las siguientes condiciones: entre enero de 2016 y junio de 2021, artículos evaluados por expertos, artículo principal y revistas científicas en idioma inglés, con el fin de verificar las palabras seleccionadas en el algoritmo, los principales resultados y conclusiones (Tabla 2).

Para la recopilación de la información se usó el software Microsoft Excel, licencia proporcionada por la Universidad Católica Luis Amigo, se utilizaron las bases de datos con acceso de usuario y contraseña proporcionado por la universidad para las bases de datos científicas.

Figuras 1. Diagrama de flujo para identificar estudios de búsqueda sistemática de literatura.

Estudio de inteligencia emocional en el contexto organizacional



Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Síntesis de cada artículo.

TÍTULO DEL TEXTO	AUTOR (ES)	OBJETIVO	POBLACIÓN	CANTIDAD	METODOLOGÍA
Mediating Role of Organizational Commitment in Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: Evidence from Higher Education Sector of Pakistan	Akram, Muhammad; Afzal, Usman; Ramay, Muhammad Ismail.	Examinar empíricamente el efecto mediador del compromiso organizacional en relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Sector de Educación Superior de Pakistán.	Maestros	250	Encuesta de la literatura sobre las variables involucradas y su relación con las fuentes de datos secundarios relacionados con la inteligencia emocional, el desempeño laboral y el compromiso organizacional.
A Study investigating the empirical relationship of Job insecurity, Job performance and	Susan A. Dean Walden University Julia I. East Walden University	Identificar estrategias exitosas de capacitación en habilidades blandas en la industria de la logística	Líderes de la industria logística	3	Diseño de estudio de casos múltiples y la lente verificada de la inteligencia emocional formaron la base del estudio de investigación cualitativa.
Empowering Leadership and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles of Psychological Empowerment and Emotional Intelligence in Medical Service Industry	Shahab, M. A., Sobari, A., & Udin, U.	Investigar el efecto del empoderamiento del liderazgo en el comportamiento de ciudadanía organizacional (OCB) a través del empoderamiento psicológico y la inteligencia emocional.	Médicos.	125	Análisis de motivación desde las perspectivas de compartir el poder o asignar responsabilidad y autonomía a los trabajadores.
Strategic Human Resource Management Function and HR Staffing: A Case Study of Telecom Sector	Idrees, Rana Nadir; Waqas, Muhammad; Naqvi, Imran Haider; Imran, Asma; Anjum, Zafar-Uz-Zaman	Analizar diversos aspectos de la contratación y la selección para explorar diversos temas a su alrededor, orientación disponible bajo las teorías y prácticas de gestiones pertinentes, incluido un estudio de caso de una empresa multinacional de telecomunicaciones.	Empresa multinacional de telefonía móvil		Estudio de caso cualitativo

TÍTULO DEL TEXTO	AUTOR (ES)	OBJETIVO	POBLACIÓN	CANTIDAD	METODOLOGÍA
Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability	Chiva, Ricardo; Alegre, Joaquín. Personnel Review	Analizar la relación entre la inteligencia emocional (IE) y la satisfacción laboral, tomando en consideración la capacidad de aprendizaje organizacional	Trabajadores de taller	157	Análisis factorialconfirmatorio
The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses at a community hospital setting	Gloria A. Ceballos LYNN HACKSTAFF, PhD, Faculty Mentor and ChairBRUCE LAZAR, PhD, LCSW, Committee Member KERRY GROHMAN, PhD, Committee Member	Relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de enfermería en un hospital comunitario	Enfermeros	57	Diseño cuantitativo y correlativo para revisión de la literatura.
“Who’s Caring for Us?”: Understanding and Addressing the Effects of Emotional Labor on Home Health Aides’ Well-being	Emily Franzosa, DrPH, MA, Emma K Tsui, PhD, MPH, Sherry Baron, MD, MPH	Examinar las percepciones de los trabajadores sobre los efectos emocionales del trabajo de cuidado, los mecanismos de afrontamiento y el apoyo deseado.	Trabajadores	27	Recopilación de datos a través de encuesta demográfica, reflexión escrita en la clase y participación de informe
Assessing Emotional Intelligence of Graduate Probationer Police Officers: A UK Pilot Study	Almuth McDowall, Jennifer Brown , David Gamblin	Medir los niveles de IE en la cohorte de graduados en formación policial en comparación con un grupo de referencia de normas de la población general (otras personas de diversos contextos laborales) a través de puntajes de IE estandarizados [puntajes STEN (Diez estandarizados)]	Graduados en formación policial	84	Evaluación psicométrica de la IE basada en un modelo de rasgos diseñado específicamente para el lugar de trabajo.
Emotion-regulation ability, role stress and teachers’ mental health	S Mérida-López ,N Extremera, L Rey	Examinar si la ERA (capacidad de regulación de las emociones) contribuiría a explicar los síntomas de depresión, ansiedad y estrés de los profesores más allá de la ambigüedad y el conflicto de roles.	Maestros	336	Encuesta por cuestionario transversal. Matriz de correlación y modelos de regresión jerárquica para analizar los datos.

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Se identificaron inicialmente un total de 2.987 estudios con base en el algoritmo de búsqueda en las cuatro bases de datos previamente establecidas, sin aplicar ningún tipo de filtro, ABI Inform Collection (Proquest) (n=803), Family Health Database (Proquest) (n=136), ScienceDirect (n=985), Oxford (n=1.063). Después de aplicar los criterios de inclusión, se descartaron 2.505 estudios. Los artículos que cumplieron con los criterios de inclusión fueron un total de 482 estudios, los cuales se distribuyen de la siguiente manera en las bases de datos: ABI Inform Collection (Proquest) (n=253), Family Health Database (Proquest) (n=27), ScienceDirect (n=78), Oxford (n=124). La proyección de artículos final fue de 482 estudios, de los cuales 402 no cumplieron con los criterios de selección establecidos. De los 80 artículos que cumplieron con los criterios, se descartaron 70 estudios debido a que estos no cumplían con los criterios de calidad previamente establecidos, quedando así con un total de 9 estudios. Estos incluyeron estudios de casos (n=2), cuantitativo (n=6) y cualitativo (n=2), ver tabla 1, todos estos se enfocan en procesos diferentes, perfil laboral (n=3), inteligencia emocional (n=8) y condiciones de trabajo (n=3).

Ocho (8) de los nueve (9) artículos consideran que la Inteligencia emocional tiene un efecto positivo en el ámbito laboral y las características individuales del personal, (Akram, Afzal, and Ramay 2017), (Shaikh, Mangi, and Bukhari 2019), (Ali Shahab, Sobari, and Udin 2018), (Chiva and Alegre 2008), (Ceballos 2014), (Mcdowall, Brown, and Gamblin 2019), (Mérida-López, Extremera, and Rey 2017) y (Franzosa et al. 2019). Dos (2) de estos artículos relacionan la importancia de la inteligencia emocional frente al estrés laboral (Mérida-López et al. 2017) y (Shaikh et al. 2019). Tres (3) de estos ocho (8) artículos relacionan la inteligencia emocional con las condiciones propias del trabajo, (Akram et al. 2017), (Ceballos 2014) y (Franzosa et al. 2019).

Uno (1) de estos artículos no encontró relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, específicamente en el sector económico de la salud personal de enfermería; (Carmeli 2003).

El perfil laboral es destacado en las áreas de reclutamiento y selección del personal en las que los directivos de recursos humanos y ejecutivos deben enfocarse para lograr un equilibrio entre las cuestiones de comportamiento y la matriz de habilidades de los posibles empleados (Bourdieu et al. 2018). Uno (1) de los nueve (9) artículos tiene relación directa con el perfil laboral (Idrees et al. 2018). La población relacionada en estos estudios es de: maestros (n=2), altos mandos (Gerentes y Líderes de Procesos) (n=2), trabajadores del sector de la salud (n=2) y trabajadores de otros sectores (n=4).

Tabla 2. Palabras seleccionadas en el algoritmo, resultados y conclusiones.

TÍTULO	ALGORITMO			PRINCIPALES RESULTADOS	PRINCIPALES CONCLUSIONES
	PERFIL LABORAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL	CONDICIONES DE TRABAJO		
Mediating Role of Organizational Commitment in Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: Evidence from Higher Education Sector of akistan		X	X	La inteligencia emocional compartió una asociación positiva significativa tanto con el compromiso organizacional como con el desempeño laboral. Además, el compromiso organizacional mostró una correlación positiva significativa con el desempeño laboral. Sin embargo, ninguno de los atributos demográficos de los participantes tuvo una relación significativa con ninguno de los constructos de investigación. Este hallazgo es de alguna manera lógico ya que un empleado no necesita estar clasificado bien sea por sexo, edad o calificación para ser emocionalmente inteligente, comprometida organizativamente o para funcionar bien	Se encontró un efecto positivo significativo de la inteligencia emocional tanto en el compromiso organizacional como en el desempeño laboral. El compromiso organizacional también influyó considerablemente en el desempeño laboral del profesor. Además, se confirmó el compromiso organizacional como mediador en la relación de inteligencia emocional y desempeño laboral.
A Study investigating the empirical relationship of Job insecurity, Job performance and Emotional intelligence: A mediation analysis	X	X		La inteligencia emocional compartió una asociación positiva significativa tanto con el compromiso organizacional como con el desempeño laboral. Además, el compromiso organizacional mostró una correlación positiva significativa con el desempeño laboral. Sin embargo, ninguno de los atributos demográficos de los participantes tuvo una relación significativa con ninguno de los constructos de investigación. Este hallazgo es de alguna manera lógico ya que un empleado no necesita estar clasificado bien sea por sexo, edad o calificación para ser emocionalmente inteligente, comprometida organizativamente o para funcionar bien. La única habilidad blanda identificada como más importante fue la comunicación; La comunicación verbal es importante para transmitir la comprensión de la dificultad de obtener nuevos negocios debido a la naturaleza competitiva de la industria de la logística.	Las personas con alta inteligencia emocional manejan mejor el estrés laboral, un empleado positivo genera interacción con el cliente esperando contribuir a la retención de clientes y la rentabilidad de la empresa. Comprender las emociones de un individuo es una ayuda en la respuesta de la comunicación adecuada.

TÍTULO	ALGORITMO			PRINCIPALES RESULTADOS	PRINCIPALES CONCLUSIONES
	PERFIL LABORAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL	CONDICIONES DE TRABAJO		
Empowering Leadership and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles of Psychological Empowerment and Emotional Intelligence in Medical Service Industry		X		Los resultados del análisis estadístico muestran que el efecto del camino directo del empoderamiento del liderazgo dio apoyo al empoderamiento psicológico y la inteligencia emocional. Ambas trayectorias demostraron un efecto positivo significativo	El empoderamiento del liderazgo y el empoderamiento psicológico son sustancialmente necesarios para preparar a los médicos y trabajadores de la salud de la mejor calidad para aumentar la responsabilidad con la salud pública.
Strategic Human Resource Management Function and HR Staffing: A Case Study of Telecom Sector	X			Prueba del centro de evaluación. Todas las aplicaciones potenciales son llamadas para una prueba de centro de evaluación, donde, se prueban con referencia a su prueba de evaluación estándar. Quienes califican la prueba del centro de evaluación asegurando que sean competitivos con un mínimo del 50% de calificaciones son considerados para una entrevista y marcados como «I» (entrevista). Sin embargo, aquellos que no eran aptos para el puesto de trabajo no pudieron calificar la prueba están marcados como «R» (rechazo) o «F» (uso futuro). Después de examinar las solicitudes, marcó la letra «I» y reducirlas a diez o quince; HR celebra una sesión con el jefe del departamento interesado para reducir aún más las solicitudes a cinco o seis candidatos.	El artículo revisado destaca las áreas de reclutamiento y selección en las que los directivos de Recursos humanos y ejecutivos deben enfocarse para lograr un equilibrio entre las cuestiones de comportamiento y la matriz de habilidades de los posibles empleados. El área de Recursos Humanos se convierte en una fuerza que impulsa el cambio en cuanto a la contratación con el fin de utilizar las personas para obtener una ventaja competitiva sobre otras.
Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability		X		Los resultados muestran que la capacidad de aprendizaje organizacional es mediador de la relación entre la IE y la satisfacción laboral.	Consideran que la satisfacción laboral está determinada principalmente por las características del trabajo. Sin embargo, el enfoque entiende que las disposiciones afectivas son el principal determinante de la satisfacción laboral. Esta investigación considera la satisfacción laboral como resultado de la relación entre las personas (IE) y sus condiciones ambientales o laborales (OLC).

TÍTULO	ALGORITMO		PRINCIPALES RESULTADOS	PRINCIPALES CONCLUSIONES	
	PERFIL LABORAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL			CONDICIONES DE TRABAJO
The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses at a community hospital setting		X	X	En el grupo de 57 Enfermeras se completaron íntegramente los instrumentos de estudio. Se realizó un análisis de regresión el cual no se logró identificar correlación en los datos y, por lo tanto, se hace una búsqueda de predictores de las variables dependientes la cual, no fue relevante para este estudio. Tampoco fue el tamaño de muestra adecuado para permitir el análisis de regresión.	El análisis de datos de las puntuaciones de JOBSAT y EI de 57 enfermeras participantes en un hospital comunitario mostró que no había una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de la enfermera, ni una relación significativa entre la IE y la satisfacción laboral, y no hay una relación significativa entre la IE estratégica y satisfacción laboral del grupo de enfermeros que participó del estudio
“Who’s Caring for Us?”: Understanding and Addressing the Effects of Emotional Labor on Home Health Aides’ Well- being			X	Establecer relaciones estrechas y de confianza con los clientes fue fundamental para el bienestar emocional de los asistentes. El bienestar también se vio influenciado por las relaciones con las familias de los clientes y los supervisores de la agencia, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y el nivel en el que los asistentes sentían que se valoraba su trabajo. Los ayudantes estaban solos en la gestión de los factores estresantes del trabajo y deseaban más comunicación, conexión y apoyo de los supervisores y compañeros.	Reconocer y apoyar las demandas emocionales del trabajo de cuidado es crucial para fortalecer la fuerza laboral. Los formuladores de políticas y las agencias deben realinear los sistemas de reembolso, las descripciones de puestos y los planes de atención para incluir medidas de trabajo emocional, mejorar la comunicación entre los trabajadores y los supervisores, y brindar capacitación, beneficios de salud mental y apoyo entre pares.
Assessing Emotional Intelligence of Graduate Probationer Police Officers: A UK Pilot Study		X		Se realizó un análisis de correlación para examinar en qué medida la IE estaba asociada con las actitudes hacia la formación, el aprendizaje y el entorno laboral. Para la correlación se utilizaron pruebas no paramétricas ya que también se examinó la relación con variables no continuas (sexo, edad, grupo académico). Inmediatamente después de la capacitación de la academia de verano, los resultados destacaron que los grupos de IE para la resiliencia al estrés, así como sus subescalas Control emocional y resiliencia, se correlacionaron significativamente con las actitudes de los alumnos con respecto a 'Evidencia', 'PBE' y 'Trato con el público'.	La IE proporciona un marco significativo para perfilar las características individuales en un contexto policial. Dado que existe buena evidencia de que la IE está relacionada con los resultados laborales y educativos, la comprensión y la medición son importantes para una transición exitosa al trabajo, así como para el logro educativo. Las reformas educativas policiales deben prestar especial atención a las características y la motivación de cada alumno, y que la IE ofrece un marco conceptual para hacerlo.

TÍTULO	ALGORITMO		PRINCIPALES RESULTADOS	PRINCIPALES CONCLUSIONES
	PERFIL LABORAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL		
Emotion-regulation hability, role stress and teachers' mental health		X	La ambigüedad y el conflicto de roles se relacionaron positivamente con los síntomas de depresión, ansiedad y estrés. ERA (capacidad de regulación de las emociones) se relaciona negativamente con las puntuaciones de los profesores en síntomas depresivos, ansiosos y de estrés, con poder predictivo por encima de los efectos principales de la ambigüedad y el conflicto de roles. Una interacción entre la ambigüedad de roles y la ERA también fue significativa para predecir la depresión.	El estudio proporciona evidencia preliminar que sugiere el desarrollo de modelos integradores que consideran los factores estresantes relacionados con el trabajo junto con los recursos personales como ERA con el objetivo de prevenir la enfermedad mental de los docentes. Los estudios futuros deben examinar la influencia de la ERA en los síntomas psicológicos mediante diseños longitudinales.

Fuente: Elaboración propia

Discusión

El objetivo de esta investigación es resaltar la importancia del perfil laboral, la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo en el contexto organizacional. Sin embargo, en la revisión literaria realizada se logró identificar que la inteligencia emocional cuenta con un mayor énfasis de investigación dentro del contexto organizacional, respecto a los demás términos, cuentan con muy poca investigación dentro de los artículos identificados.

La inteligencia emocional en las organizaciones tiene un efecto positivo en la población trabajadora. Al analizar los 9 textos de elegibilidad se logró identificar que 8 artículos llegaron a la conclusión que la inteligencia emocional es de suma importancia en el ámbito laboral.

De acuerdo a lo revisado en el presente estudio se logra evidenciar que 7 de 8 artículos tienen un impacto positivo para las organizaciones en poblaciones como gerentes, líderes de procesos, maestros, trabajadores de la salud y otros sectores económicos. Las empresas de hoy en día demandan profesionales capaces de identificar y gestionar sus emociones propias y ajenas, con habilidades sociales y con capacidad de adaptación a las distintas situaciones (Iferfor 2016).

Para Goleman (1995), la inteligencia emocional es “la forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social” (Goleman 1995).

Es importante para las compañías hoy en día contar con personal capaz de utilizar sus habilidades emocionales para desarrollar su labor profesional; las personas que logran dominar sus emociones tienen la capacidad de dominar el autocontrol y motivar a otras personas, gran capacidad de persuasión y de trabajo en equipo; lo que ayuda a sustentar y relacionar el efecto positivo encontrado en los artículos identificados en la presente revisión literaria de resaltar la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones.

El perfil laboral es una síntesis de las competencias, aspectos destacables de formación académica y experiencia laboral, pero con énfasis en habilidades demostrables y logros obtenidos, al final es un resumen que resalta aquellos elementos que hacen idóneo a una persona para desempeñar un cargo determinado. En el perfil laboral debe quedar muy claro lo que eres y “ofreces” como profesional, sin subestimar ni sobrestimar los éxitos que se han logrado al día de hoy. La idea es que quien lo lea, entienda de inmediato por qué es el candidato indicado para el cargo a ocupar (el empleo 2012).

La condición de trabajo, se define como la naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo, dicha información recibe el nombre de condición. El trabajo, por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario. Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador (Pérez 2014).

Con base a la búsqueda literaria de artículos científicos en las bases de datos, los estudios identificados no permitieron resaltar la importancia del perfil laboral y las condiciones de trabajo

en el contexto organizacional, debido a que la información que se encontró fue muy reducida. El tiempo de elaboración del trabajo de grado relacionado con el diplomado no fue suficiente para contar con otras bases de datos que posiblemente se pudiera encontrar mayor información del objetivo establecido.

Conclusiones

De los tres términos elegidos en el algoritmo se logró identificar que la Inteligencia Emocional fue la palabra más resaltada en los textos de elegibilidad con respecto al contexto laboral, esto debido a que fueron más los artículos encontrados para inteligencia emocional dando a conocer la importancia que esta tiene en el ambiente de trabajo; por más aptitudes y capacidades técnicas que pueda tener una persona, si carece de inteligencia emocional, se le dificultará mucho más poder caminar a través de los problemas sociales que se puedan presentar en el trabajo, por lo anterior se concluye que la Inteligencia Emocional es positiva para el ambiente laboral.

El perfil laboral y las condiciones de trabajo son importantes en el ámbito laboral. Sin embargo, dentro de los artículos revisados se identificó escases del análisis de estos conceptos con relación al contexto organizacional.

Referencias

Araujo, M., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2).

Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7–8). <https://doi.org/10.1108/02683940310511881>

Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. In *Psicolibro* (Vol. 1, Issue 1).

Mérida-López, S., Extremera, N., & Rey, L. (2017). Emotion-regulation ability, role stress and teachers' mental health. *Occupational Medicine*, 67(7).

<https://doi.org/10.1093/occmed/kqx125>

Subhi, T. Y., Neber, H., Linke, S. K., Hava, E. V., Zeidner, M., Matthews, G., Roberts, R. D., & Yamin, T. S. (2012). What We Know about Emotional Intelligence: How it Affects Learning, Work, Relationships, and Our Mental Health. *Gifted and Talented International*, 27(1). <https://doi.org/10.1080/15332276.2012.11673624>

Araujo, María, and Martín Leal Guerra. 2007. "Inteligencia Emocional y

Akram, Muhammad, Usman Afzal, and Muhammad Ismail Ramay. 2017. "Mediating Role of Organizational Commitment in Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: Evidence from Higher Education Sector of Pakistan." *Gmjacs*.

Ali Shahab, Moh, Agus Sobari, and Udin Udin. 2018. "Empowering Leadership and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles of Psychological Empowerment

and Emotional Intelligence in Medical Service Industry.” *European Research Studies Journal*. doi: 10.35808/ersj/1391.

Ceballos, Gloria A. 2014. “The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Nurses at a Community Hospital Setting.

Chiva, Ricardo, and Joaquín Alegre. 2008. “Emotional Intelligence and Job Satisfaction: The Role of Organizational Learning Capability.” *Personnel Review*. doi: 10.1108/00483480810906900

Franzosa, Emily, Emma K. Tsui, Sherry Baron, and Barbara J. Bowers. 2019. “‘Who’s Caring for Us?’: Understanding and Addressing the Effects of Emotional Labor on Home Health Aides’ Well-Being.” *Gerontologist* 59(6):1055–64. doi: 10.1093/geront/gny099.

Goleman, Daniel. 1995. “Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ.” *Learning*.

Idrees, Rana Nadir, Muhammad Waqas, Imran Haider Naqvi, Asma Imran, and Zafar-Uz-Zaman Anjum. 2018. “Strategic Human Resource Management Function and HR Staffing: A Case Study of Telecom Sector.” *Research Journal of Commerce, Economics, and Social Sciences Print*.

Mcdowall, Almuth, Jennifer Brown, and David Gamblin. 2019. “Assessing Emotional Intelligence of Graduate Probationer Police Officers: A UK Pilot Study.” *Policing (Oxford)*. doi: 10.1093/police/paz039.

Mérida-López, S., N. Extremera, and L. Rey. 2017. “Emotion-Regulation Ability, Role Stress and Teachers’ Mental Health.” *Occupational Medicine* 67(7):540–45. doi: 10.1093/occmed/kqx125.

Shaikh, Saifullah, Riaz Ahmed Mangi, and Noor Shah Bukhari. 2019. "A Study Investigating the Empirical Relationship of Job Insecurity , Job Performance and Emotional Intelligence : A Mediation Analysis." 13(2):177–81. doi: 10.24312/19108130223.

Tappura, S., N. Nenonen, and J. Kivistö-Rahnasto. 2017. "Managers' Viewpoint on Factors Influencing Their Commitment to Safety: An Empirical Investigation in Five Finnish Industrial Organisations." *Safety Science*. doi: 10.1016/j.ssci.2017.03.007.

Ability, Role Stress and Teachers' Mental Health." *Occupational Medicine* 67(7):540–45. doi: 10.1093/occmed/kqx125.

Miao, Chao, Ronald H. Humphrey, and Shanshan Qian. 2017. "A Meta- Analysis of Emotional Intelligence and Work Attitudes." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. doi: 10.1111/joop.12167.

Subhi, Taisir Yamin, Heinz Neber, Sandra K. Linke, E. Vidergor Hava, M. Zeidner, G.

Matthews, R. D. Roberts, and Taisir Subhi Yamin. 2012. "What We Know

about Emotional Intelligence: How It Affects Learning, Work, Relationships, and Our Mental Health." *Gifted and Talented International* 27(1):161–66. doi:

10.1080/15332276.2012.11673624.

Akram, Muhammad, Usman Afzal, and Muhammad Ismail Ramay. 2017. "Mediating Role of Organizational Commitment in Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: Evidence from Higher Education Sector of Pakistan." *Gmjacs*.

Ali Shahab, Moh, Agus Sobari, and Udin Udin. 2018. "Empowering Leadership and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles of Psychological Empowerment and Emotional Intelligence in Medical Service Industry." *European Research Studies*

Journal. doi: 10.35808/ersj/1391.

Akram, Muhammad, Usman Afzal, and Muhammad Ismail Ramay. 2017. "Mediating Role of Organizational Commitment in Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: Evidence from Higher Education Sector of Pakistan." *Gmjacs*.

Ali Shahab, Moh, Agus Sobari, and Udin Udin. 2018. "Empowering Leadership and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles of Psychological Empowerment and Emotional Intelligence in Medical Service Industry." *European Research Studies Journal*. doi: 10.35808/ersj/1391.

Carmeli, Abraham. 2003. "The Relationship between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes: An Examination among Senior Managers." *Journal of Managerial Psychology* 18(7–8). doi: 10.1108/02683940310511881.

Ceballos, Gloria A. 2014. "The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Nurses at a Community Hospital Setting."

Chiva, Ricardo, and Joaquín Alegre. 2008. "Emotional Intelligence and Job Satisfaction: The Role of Organizational Learning Capability." *Personnel Review*. doi: 10.1108/00483480810906900.

Franzosa, Emily, Emma K. Tsui, Sherry Baron, and Barbara J. Bowers. 2019. "'Who's Caring for Us?': Understanding and Addressing the Effects of Emotional Labor on Home Health Aides' Well-Being." *Gerontologist* 59(6):1055–64. doi: 10.1093/geront/gny099

Goleman, Daniel. 1995. "Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ." *Learning*.

Idrees, Rana Nadir, Muhammad Waqas, Imran Haider Naqvi, Asma Imran, and Zafar-Uz-Zaman Anjum. 2018. "Strategic Human Resource Management Function and HR Staffing: A Case Study of Telecom Sector." *Research Journal of Commerce, Economics, and Social Sciences Print*.

Mcdowall, Almuth, Jennifer Brown, and David Gamblin. 2019. "Assessing Emotional Intelligence of Graduate Probationer Police Officers: A UK Pilot Study." *Policing(Oxford)*. doi: 10.1093/police/paz039.

Shaikh, Saifullah, Riaz Ahmed Mangi, and Noor Shah Bukhari. 2019. "A Study Investigating the Empirical Relationship of Job Insecurity , Job Performance and Emotional Intelligence : A Mediation Analysis." 13(2):177–81. doi: 10.24312/19108130223.

Tappura, S., N. Nenonen, and J. Kivistö-Rahnasto. 2017. "Managers' Viewpoint on Factors Influencing Their Commitment to Safety: An Empirical Investigation in Five Finnish Industrial Organisations." *Safety Science*. doi: 10.1016/j.ssci.2017.03.007.

Anexos

Anexo 1. Referencias bibliográficas no seleccionadas, resultado de la búsqueda final.

Titulo	Referencia
Sustainable recruitment: individual characteristics and psychosocial working conditions among swedish police officers	Annell, Stefan, Petra Lindfors, Göran Kecklund, and Magnus Sverke. 2018. "Sustainable Recruitment: Individual Characteristics and Psychosocial Working Conditions among Swedish Police Officers." <i>Nordic Journal of Working Life Studies</i> . doi: 10.18291/njwls.v8i4.111926.
Soft skills needed for the 21st-century workforce	Dean, Susan A., and Julia I. East. 2019. "Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce." <i>International Journal of Applied Management and Technology</i> . doi: 10.5590/ijamt.2019.18.1.02.
Emotional intelligence, commitment and climate in organizations: bridging contribution and practical implication	Vasudevan, Hemaloshinee, and Nomahaza Mahadi. 2017. "Emotional Intelligence, Commitment and Climate in Organizations: Bridging Contribution and Practical Implication." <i>Review of Integrative Business and Economics Research</i> .
Antecedents and consequences of nurses' burnout: leadership effectiveness and emotional intelligence as moderators	Shen, Shu Chuan, and Ching Fu Chen. 2018. "Antecedents and Consequences of Nurses' Burnout: Leadership Effectiveness and Emotional Intelligence as Moderators." <i>Management Decision</i> . doi: 10.1108/MD-10-2016-0694.
You abuse but i will stay: the combined effects of job stress, customer abuse, and emotional intelligence on employee turnover	Kashif, Muhammad, Eliane Braganca, Zainudin Awang, and Ernest Cyril De Run. 2017. "You Abuse but I Will Stay: The Combined Effects of Job Stress, Customer Abuse, and Emotional Intelligence on Employee Turnover." <i>Journal of Management Development</i> . doi: 10.1108/JMD-06-2016-0095.
A review on the role of emotional intelligence in different management environments	Bali, Yamini, and Sahil Raj. 2019. "A Review on the Role of Emotional Intelligence in Different Management Environments." <i>Journal of Strategic Human Resource Management</i> 8(3):63-73.
Emotional intelligence structure and its relationship with life satisfaction and happiness: new findings from the bifactor model	Blasco-Belled, Ana, Radosław Rogoza, Cristina Torrelles-Nadal, and Carles Alsinet. 2020. "Emotional Intelligence Structure and Its Relationship with Life Satisfaction and Happiness: New Findings from the Bifactor Model." <i>Journal of Happiness Studies</i> . doi: 10.1007/s10902-019-00167-x.
Emotional intelligence, leader-member exchange, job stress, and job satisfaction: a study of practicing attorneys	Beason, Oral L. 2016. "Emotional Intelligence, Leader-Member Exchange, Job Stress, and Job Satisfaction: A Study of Practicing Attorneys." <i>Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences</i> .
The relationship of emotional intelligence test scores to job performance evaluation scores in the management group of a health care organization	Rau, W. A. (2001). <i>The relationship of emotional intelligence test scores to job performance evaluation scores in the management group of a health care organization</i> (Order No. 3002137). Available from ProQuest Central. (249937811).
The impact of emotional intelligence on job satisfaction: a study of front-line staff at a large healthcare organization	Ford, J. M. (2010). <i>The impact of emotional intelligence on job satisfaction: A study of front-line staff at a large healthcare organization</i> (Order No. 3409332). Available from ProQuest Central. (717681261).
Soft skills needed for the 21st-century workforce	Dean, S. A., & East, J. I. (2019). Soft skills needed for the 21st-century workforce. <i>International Journal of Applied Management and Technology</i> , 18(1)
Emotional intelligence, commitment and climate in organizations: bridging contribution and practical implication	Vasudevan, H., & Mahadi, N. (2017). Emotional intelligence, commitment and climate in organizations: Bridging contribution and practical implication. <i>Review of Integrative Business and Economics Research</i> .

Titulo	Referencia
	Economics Research, 6, 202-216.
Longitudinal effects of job insecurity on employee outcomes: the moderating role of emotional intelligence and the leader-member exchange	Cheng, T., Huang, G., Lee, C., & Ren, X. (2012). Longitudinal effects of job insecurity on employee outcomes: The moderating role of emotional intelligence and the leader-member exchange: <i>APJM. Asia Pacific Journal of Management</i> , 29(3), 709-728.
Emotional intelligence and occupational stress among professional staff in new Zealand	King, M., & Gardner, D. (2006). Emotional intelligence and occupational stress among professional staff in new zealand. <i>International Journal of Organizational Analysis</i> , 14(3), 186-203.
The role of a leader's emotional intelligence and how it relates to employees' motivation and job satisfaction	Fortner, A. N. (2013). The role of a leader's emotional intelligence and how it relates to employees' motivation and job satisfaction (Order No. 3557049). Available from ProQuest Central. (1334958337)
Management effectiveness, personality, leadership, and emotional intelligence: a study of the validity evidence of the emotional quotient inventory (eq-i)	Buford, B. A. (2001). Management effectiveness, personality, leadership, and emotional intelligence: A study of the validity evidence of the emotional quotient inventory (EQ-i) (Order No. 3034082). Available from ProQuest Central. (276232724).
A correlational study examining emotional intelligence, burnout, and job insecurity in public child welfare workers	Clotter-Woods, N. (2015). A correlational study examining emotional intelligence, burnout, and job insecurity in public child welfare workers (Order No. 3741473). Available from ProQuest Central. (1753915453).
An examination of ability-based emotional intelligence in the structured employment interview	Kluemper, D. H. (2006). An examination of ability-based emotional intelligence in the structured employment interview (Order No. 3211350). Available from ProQuest Central. (304941334)
Antecedents and consequences of nurses' burnout: leadership effectiveness and emotional intelligence as moderators	Chen, S., & Chen, C. (2018). Antecedents and consequences of nurses' burnout: Leadership effectiveness and emotional intelligence as moderators. <i>Management Decision</i> , 56(4), 777-792.
Emotional labor: relevant theory for occupational health practice in post-industrial America	de Castro, Arnold B, PhD, MSN/MPH, RN, Agnew, Jacqueline, PhD,M.P.H., R.N., & Fitzgerald, Sheila T,PhD., C.R.N.P. (2004). Emotional labor: Relevant theory for occupational health practice in post-industrial america. <i>AAOHN Journal</i> , 52(3), 109-115.
The relationship between emotional intelligence, hardiness and job stress among registered nurses	Tjong, L. A. (2000). The relationship between emotional intelligence, hardiness and job stress among registered nurses (Order No. 3030160). Available from ProQuest Central. (250818317). Retrieved from
Relationship of spirituality and emotional intelligence to job satisfaction for managers in pharmaceutical and health care business sectors	Malobisky, K. P. (2015). Relationship of spirituality and emotional intelligence to job satisfaction for managers in pharmaceutical and health care business sectors (Order No. 3682582). Available from ProQuest Central. (1658144119).
Importance of emotional intelligence for enhancing employee's perception on quality of working life	Anbarasan, V., & Nikhil, M. K. (2010). Importance of emotional intelligence for enhancing employee's perception on quality of working life. <i>Synergy</i> , 8(2), 24-42.
Examining the role of job familiarity, cognitive ability, and emotional intelligence in faking success for personality assessment	Nguyen, D. (2012). Examining the role of job familiarity, cognitive ability, and emotional intelligence in faking success for personality assessment (Order No. 3514363). Available from ProQuest Central. (1027904703).
Emotion and emotional intelligence in nursing leadership	Molter, N. C. (2001). Emotion and emotional intelligence in nursing leadership (Order No. 3028771). Available from ProQuest Central. (304783360)

Titulo	Referencia
Relations of emotional intelligence, practical intelligence, general intelligence, and trait affectivity with interview outcomes: it's not all just 'g'	Fox, S., & Spector, P. E. (2000). Relations of emotional intelligence, practical intelligence, general intelligence, and trait affectivity with interview outcomes: It's not all just 'G'. <i>Journal of Organizational Behavior</i> , 21, 203-220. doi:3.0.CO;2-Z" TARGET="_blank">
The effectiveness of training to improve the emotional intelligence of leaders	Eichmann, K. (2009). The effectiveness of training to improve the emotional intelligence of leaders (Order No. 3350595). Available from ProQuest Central. (305083440).
Challenges and needs for support in managing occupational health and safety from managers' viewpoints	Tappura, S., Syvänen, S., & Saarela, K. L. (2014). Challenges and needs for support in managing occupational health and safety from managers' viewpoints. <i>Nordic Journal of Working Life Studies</i> , 4(4), 31-51.
Emotional intelligence: a core competency for health care administrators	Freshman, B., & Rubino, L. (2002). Emotional intelligence: A core competency for health care administrators. <i>The Health Care Manager</i> , 20(4), 1-9. Retrieved from
The components of emotional intelligence and the relationship to sales performance	Bryant, D. (2005). The components of emotional intelligence and the relationship to sales performance (Order No. 3161574). Available from ProQuest Central. (304998171).
Loosening the gordian knot: the role of emotional intelligence in construction	Love, P., Edwards, D., & Wood, E. (2011). Loosening the gordian knot: The role of emotional intelligence in construction. <i>Engineering, Construction and Architectural Management</i> , 18(1), 50-. doi:
Emotional intelligence of managers and the effect on virtual workers	Green, D. B. (2016). Emotional intelligence of managers and the effect on virtual workers (Order No. 10038728). Available from ProQuest Central. (1775721285).
The influence of emotional intelligence on the acceptance of organizational change	Whalen, D. S. (2010). The influence of emotional intelligence on the acceptance of organizational change (Order No. 3403248). Available from ProQuest Central. (305244187).
Emotional intelligence and leadership success	Collins, V. L. (2001). Emotional intelligence and leadership success (Order No. 3034371). Available from ProQuest Central. (304708616).
Autonomy and emotion management: middle managers in welfare professions during radical organizational change	Gunnarsdóttir, H. M. (2016). Autonomy and emotion management: Middle managers in welfare professions during radical organizational change. <i>Nordic Journal of Working Life Studies</i> , 6, 87-108. doi: https://doi.org/10.19154/njwls.v6i1.4887
When theory and research collide: examining correlates of signature strengths use at work	Littman-ovadia, H., Lavy, S., & Boiman-meshita, M. (2017). When theory and research collide: Examining correlates of signature strengths use at work. <i>Journal of Happiness Studies</i> , 18(2), 527-548. Doi: https://doi.org/10.1007/s10902-016-9739-8
Leadership styles, leader's effectiveness and well-being: exploring collective efficacy as a mediator	Sudha, K. S., Shahnawaz, M. G., & Farhat, A. (2016). Leadership styles, leader's effectiveness and well-being: Exploring collective efficacy as a mediator. <i>Vision</i> , 20(2), 111-120. doi: 10.1177/0972262916637260 http://vision.sagepub.com
The influence of disparate emotional labor performances by diverse group members on government legitimacy	SILARD, A., & ANDERSON, J. F. (2018). THE INFLUENCE OF DISPARATE EMOTIONAL LABOR PERFORMANCES BY DIVERSE GROUP MEMBERS ON GOVERNMENT LEGITIMACY. <i>Public Administration Quarterly</i> , 42(2), 159-182. https://www.jstor.org/stable/26893925
Mindfulness can make you happy-and-productive: a mindfulness controlled trial and its effects on happiness, work engagement and performance	Coo, C., Salanova, M. Mindfulness Can Make You Happy-and-Productive: A Mindfulness Controlled Trial and Its Effects on Happiness, Work Engagement and Performance. <i>J Happiness Stud</i> 19, 1691-1711 (2018). https://doi.org/10.1007/s10902-017-

Titulo	Referencia
	9892-8
Investigating the relationship between spiritual capital and job performance with organizational citizenship behaviors in employees (evidence from iran)	Abdolah Khademi Moghadam & Reza Makvandi Milena Ratajczak-Mrozek (Reviewing editor) (2019) Investigating the relationship between spiritual capital and job performance with organizational citizenship behaviors in employees (evidence from Iran), <i>Cogent Business & Management</i> , 6:1, DOI: 10.1080/23311975.2019.1692484
Development of a chinese measure on twelvebasic emotions and a preliminary test on a two-dimensional model on emotions-job outcome relationship	Wang, Y., Peng, K. Z., Mao, Y., & Lan, J. (2018). Development of a chinese measure on twelve basic emotions and a preliminary test on a two-dimensional model on emotions-job outcome relationship: <i>APJM. Asia Pacific Journal of Management</i> , 35(2), 529-564.
Work environment-related factors in obtaining and maintaining work in a competitive employment setting for employees with intellectual disabilities: a systematic review	Ellenkamp, J. J., Brouwers, E. P., Embregts, P. J., Joosen, M. C., & van Weeghel, J. (2016). Work Environment-Related Factors in Obtaining and Maintaining Work in a Competitive Employment Setting for Employees with Intellectual Disabilities: A Systematic Review. <i>Journal of occupational rehabilitation</i> , 26(1), 56–69. https://doi.org/10.1007/s10926-015-9586-1
Exploring how trainers can use humor to increase self-efficacy of employees	Homan, C. A., Landry, A. R., & Lawson, S. (2019). Exploring How Trainers Can Use Humor to Increase Self-Efficacy of Employees. <i>Journal of Organizational Psychology</i> , 19(3). https://doi.org/10.33423/jop.v19i3.2150
The rise, fall, and resurgence of "self-esteem": a critique, reconceptualization, and recommendations	Eromo, T. L., & Levy, D. A. (2017). The rise, fall, and resurgence of “self-esteem”: A critique, reconceptualization, and recommendations. <i>North American Journal of Psychology</i> , 19(2), 255–302.
Using the perma model in the united arab emirates	Lambert D'raven, L., & Pasha-zaidi, N. (2016). Using the PERMA model in the united arab emirates. <i>Social Indicators Research</i> , 125(3), 905-933.
Emotional intelligence and the counselor: examining the relationship of trait emotional intelligence to counselor burnout	Gutierrez, D., & Mullen, P. R. (2016). Emotional intelligence and the counselor: Examining the relationship of trait emotional intelligence to counselor burnout. <i>Journal of Mental Health Counseling</i> , 38(3), 187–200. https://doi.org/10.17744/mehc.38.3.01
A pilot study of an emotional intelligence training intervention for a paediatric team	Bamberger, E., Genizi, J., Kerem, N., Reuven-Lalung, A., Dolev, N., Srugo, I., & Rofe, A. (2017). A pilot study of an emotional intelligence training intervention for a paediatric team. <i>Archives of disease in childhood</i> , 102(2), 159–164. https://doi.org/10.1136/archdischild-2016-310710
An approach to assess the burden of work-related injury, disease, and distress	Schulte, P. A., Pana-Cryan, R., Schnorr, T., Schill, A. L., Guerin, R., Felknor, S., & Wagner, G. R. (2017). An approach to assess the burden of work-related injury, disease, and distress. <i>American journal of public health</i> , 107(7), 1051-1057.
Assessing the health-related quality of life ofnurses in the public sector of cyprus	Konstantinou, M.S., Efstathiou, A., Charalambous, G., & Jelastopulu, E. (2018). Assessing the Health-Related Quality of Life of Nurses in the Public Sector of Cyprus.
Life satisfaction, job satisfaction, life orientation and occupational burnout among nurses and midwives in medical institutions in poland: a cross-sectional study	Uchmanowicz, I., Manulik, S., Lomper, K., Rozensztrauch, A., Zborowska, A., Kolasińska, J., & Rosińczuk, J. (2019). Life satisfaction, job satisfaction, life orientation and occupational burnout among nurses and midwives in medical institutions in Poland: a cross-sectional study. <i>BMJ open</i> , 9(1), e024296. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-024296
The relationship between physician burnout and quality of healthcare in terms of safety	Dewa, C. S., Loong, D., Bonato, S., & Trojanowski, L. (2017). The relationship between physician burnout and quality of

Título	Referencia
and acceptability: a systematic review	healthcare in terms of safety and acceptability: a systematic review. <i>BMJ open</i> , 7(6), e015141. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-015141
Effective school leadership according to the perceptions of principals and physical education teachers	Tzeni, D., Ioannis, A., Athanasios, L., & Amalia, S. (2019). Effective School Leadership According to the Perceptions of Principals and Physical Education Teachers. <i>Journal of physical education and sport</i> , 19, 936.
“who’s caring for us?”: understanding and addressing the effects of emotional labor on home health aides’ well-being	Franzosa, E., Tsui, E. K., & Baron, S. (2019). "Who's Caring for Us?": Understanding and Addressing the Effects of Emotional Labor on Home Health Aides' Well-being. <i>The Gerontologist</i> , 59(6), 1055–1064. https://doi.org/10.1093/geront/gny099
Assessing emotional intelligence of graduate probationer police officers: a uk pilot study	Almuth McDowall, Jennifer Brown, David Gamblin, Evaluación de la inteligencia emocional de los agentes de policía graduados en libertad condicional: Un estudio piloto del Reino Unido, <i>Policing: A Journal of Policy and Practice</i> , Volumen 14, Número 1, marzo de 2020, páginas 104-118, https://doi.org/10.1093/police/paz039
Age-related effects of job characteristics on burnout and work engagement	Age-related effects of job characteristics on burnout and work engagement
Does job promotion affect men’s and women’s health differently? Dynamic panel models with fixed effects	Nyberg, Anna, Paraskevi Peristera, Hugo Westerlund, Gunn Johansson, and Linda L. Magnusso. Hanson. 2017. “Does Job Promotion Affect Men’s and Women’s Health Differently? Dynamic Panel Models with Fixed Effects.” <i>International Journal of Epidemiology</i> . doi: 10.1093/ije/dyw310.
Sources of stress and psychological health outcomes among u.s. airforce total force distributed common ground system operators	Chappelle, W. L., Prince, L. R., & Goodman, T. M. (2019). Sources of Stress and Psychological Health Outcomes Among U.S. Air Force Total Force Distributed Common Ground System Operators. <i>Military medicine</i> , 184(Suppl 1), 451–460. https://doi.org/10.1093/milmed/usy398
Age-conditional effects in the affective arousal, empathy, and emotional labor linkage: within-person evidence from an experience sampling study	Eileen C Toomey, Cort W Rudolph, Efectos condicionales de la edad en la excitación afectiva, la empatía y el vínculo laboral emocional: evidencia intrapersonal de un estudio de muestreo de experiencias, trabajo, envejecimiento y jubilación, volumen 4, número 2, abril de 2018, páginas 145–160, https://doi.org/10.1093/workar/wax018
Emotion-regulation ability, role stress and teachers’ mental health	Mérida-López, S., N. Extremera, and L. Rey. 2017b. “Emotion-Regulation Ability, Role Stress and Teachers’ Mental Health.” <i>Occupational Medicine</i> . doi: 10.1093/occmed/kqx125.
The comparison of the individual performance levels between full-time and part-time employees: the role of job satisfaction	Al, Ali Doğan, and İbrahim Anıl. 2016. “The Comparison of the Time Employees: The Role of Job Satisfaction.” <i>Procedia - Social and Behavioral Sciences</i> . doi: 10.1016/j.sbspro.2016.11.048. Individual Performance Levels Between Full-Time and Part-
Robotics at workplace: an integrated twitter analytics – sem based approach for behavioral intention to accept	Sinha, Neena, Pragati Singh, Manali Gupta, and Pratibha Singh. 2020. “Robotics at Workplace: An Integrated Twitter Analytics – SEM Based Approach for Behavioral Intention to Accept.” <i>International Journal of Information Management</i> . doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2020.102210.
Human dimension of the hospitality industry: working conditions and psychological well- being among european servers	Ariza-Montes, Antonio, Felipe Hernández-Perlines, Heesup Han, and Rob Law. 2019. “Human Dimension of the Hospitality Industry: Working Conditions and Psychological Well-Being among European Servers: Working Conditions and Psychological Well-Being.” <i>Journal of Hospitality and Tourism Management</i> . doi: 10.1016/j.jhtm.2019.10.013.

Titulo	Referencia
Abs-mindburnout: an agent-based simulator of the effects of mindfulness-based interventions on job burnout	García-Magariño, Iván, Inmaculada Plaza, and Filippo Neri. 2019. "ABS-MindBurnout: An Agent-Based Simulator of the Effects of Mindfulness-Based Interventions on Job Burnout." <i>Journal of Computational Science</i> . doi: 10.1016/j.jocs.2019.06.009
Coping strategies and burnout in staff working with students with special educational needs and disabilities	Brittle, Bonnie. 2020. "Coping Strategies and Burnout in Staff Working with Students with Special Educational Needs and Disabilities." <i>Teaching and Teacher Education</i> . doi: 10.1016/j.tate.2019.102937.
Stressors, personality and wellbeing among language teachers	(MacIntyre et al. 2019) MacIntyre, Peter D., Jessica Ross, Kyle Talbot, Sarah Mercer, Tammy Gregersen, and Claire Ann Banga. 2019. "Stressors, Personality and Wellbeing among Language Teachers." <i>System</i> . doi: 10.1016/j.system.2019.02.013.
Quantifying the effects of external factors on individual performance	Carneiro, Davide, and Paulo Novais. 2017. "Quantifying the Effects of External Factors on Individual Performance." <i>Future Generation Computer Systems</i> . doi: 10.1016/j.future.2016.05.019
Managers' viewpoint on factors influencing their commitment to safety: an empirical investigation in five finnish industrial Organisations	Tappura, S., N. Nenonen, and J. Kivistö-Rahnasto. 2017. "Managers' Viewpoint on Factors Influencing Their Commitment to Safety: An Empirical Investigation in Five Finnish Industrial Organisations." <i>Safety Science</i> . doi: 10.1016/j.ssci.2017.03.007.
Intelligent career success: the case of distinguished academics	Beigi, Mina, Melika Shirmohammadi, and Michael Arthur. 2018. "Intelligent Career Success: The Case of Distinguished Academics." <i>Journal of Vocational Behavior</i> . doi: 10.1016/j.jvb.2018.05.007.
Predicting intention to work with social robots at anticipation stage: assessing the role of behavioral desire and anticipated emotions	Piçarra, Nuno, and Jean Christophe Giger. 2018. "Predicting Intention to Work with Social Robots at Anticipation Stage: Assessing the Role of Behavioral Desire and Anticipated Emotions." <i>Computers in Human Behavior</i> . doi: 10.1016/j.chb.2018.04.026.

Anexo 2. Búsqueda exploratoria

CARACTERISTICAS	BASE DE DATOS												
	EN INGLES						EN ESPAÑOL						
	PUBMED	SCIENCE DIRECT	PROQUEST	OXFORD	EBSO	DIALNET	GESTIÓN HUMANA.COM	DOAJ	SCOPUS	SCIELO	PUBLINDEX LATINDEX	TOTALES	
N° de artículos encontrados sin filtros	1	985	21852	1061	232110	1	0	0	1	0	0	0	256011
N° de artículos encontrados con filtros de artículos de los últimos 10 años	0	368	13091	358	137717	1	0	0	0	0	0	0	151535
N° de artículos encontrados con filtros de artículos de los últimos 5 años	0	208	6257	197	72250	0	0	0	0	0	0	0	78912
N° de artículos encontrados de solo con revisiones	0	79	21617	26	0	0	0	0	0	0	0	0	21722
N° de artículos encontrados de solo con revisiones últimos 10 años	0	50	13073	20	0	0	0	0	0	0	0	0	13143
N° de artículos encontrados de solo con revisiones últimos 5 años	0	33	6251	17	0	0	0	0	0	0	0	0	6301
Totales	1	1723	82141	1679	442077	2	0	0	1	0	0	0	527624

Anexo 3. Búsqueda final con base en la metodología presentada en el estudio.

BASE DE DATOS	N° ARTICULOS SIN FILTROS	N° ARTICULOS CON FILTROS
ABI Inform Collection (Proquest)	803	253
Family Health Database (Proquest)	136	27
ScienceDirect	985	78
Oxford	1063	124
Total	2987	482