



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y**  
**REGIONALES**



**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO**  
**LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**MARGOT DENNIS MAMANI CCOLQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y**  
**REGIONALES**

**JULIACA – PERÚ**  
**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**

**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020**

**TESIS PRESENTADA POR:**


**MARGOT DENNIS MAMANI CCOLQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE DEL JURADO :**   
Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

**MIEMBRO DEL JURADO :**   
MSc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

**MIEMBRO DEL JURADO :**   
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

**ASESOR DE TESIS :**   
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :** ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P59



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0299-2024-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 11 de Abril del 2024

**VISTOS:**

El expediente N°. 04525, Presentado por el (a) Bach. MARGOT DENNIS MAMANI CCOLQUE, con número de DNI 70781609 y con Código de matrícula N.º 1620100186, quien solicita cambio de **ASESOR** del Proyecto de Tesis titulado: **RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020** Líneas de Investigación: **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS-P59**, Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** mención **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante expediente No. 04525, el **Bach. MARGOT DENNIS MAMANI CCOLQUE**, solicita el cambio de **ASESOR** de la tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020** Aprobado con Resolución Directoral N.º 409 -2021-USA-EPG/UANCV, de fecha 12 de Abril del 2021, en el que se le asignó como Asesor al Dr. Jose Oscar Huanca Frías, el mismo que se cambia por no tener vínculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 23 de Marzo del 2021, registrado en el Folio N° 2357 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL ASESOR**, para su revisión de la Tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020** presentado por el (a) Bach. MARGOT DENNIS MAMANI CCOLQUE, de la maestría en **ADMINISTRACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Primer Miembro	: MSc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Segundo Miembro	: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Asesor	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**SEGUNDO- AUTORIZAR** el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

**TERCERO.- ELEVAR** al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari  
DIRECTOR (e)

Cc./CARGO (01)  
ARCHIVO EPG - 2024 (01)  
INTERESADO (01)  
LWCC@WRCH



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 188-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 15 de julio del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2023-011732, presentado por el (la) Bachiller MAMANI COLQUE MARGOT DENNIS, con número de DNI. 70781609, asignado (a) con código de matrícula 1620100186, de la Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. MAMANI COLQUE MARGOT DENNIS, con número de DNI. 70781609, asignado (a) con código de matrícula 1620100186, de la Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020 La misma que pertenece a la Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P59 y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 18 de setiembre del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020 Elaborado por el (la) Bachiller MAMANI COLQUE MARGOT DENNIS. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado : Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Miembro del Jurado : MSc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Miembro del Jurado : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Asesor de Tesis : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha : Jueves 25 de julio del 2024
Hora : 08:00 a.m.
Lugar : Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado MAESTRO de los estudiantes que ingresaron despues a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari DIRECTOR (a)

Cc./Archiv.EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/insv



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 409 - 2021-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 12 de Abril del 2021.

**VISTOS:**

El Registro N° 2357 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis de la MAESTRIA en: ADMINISTRACIÓN, mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES, del Jurado revisor del Proyecto de Tesis: RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P59. Presentado por el (a) Bach: MAMANI CCOLQUE MARGOT DENNIS, con número de DNI 70781609 y con Código de matrícula N° 1620100186, para optar el Grado Académico de MAESTRO en: ADMINISTRACIÓN, mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, de la Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. MAMANI CCOLQUE MARGOT DENNIS, para optar el Grado Académico de MAESTRO en: ADMINISTRACIÓN, mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES, de la Escuela de Posgrado ha presentado el Dictamen de Proyecto de Investigación de tesis: RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P59. Presentado por el (a) Bach. MAMANI CCOLQUE MARGOT DENNIS, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 23 de Marzo del 2021, se ha registrado en el Folio N° 2357 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestrías, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "h" del artículo 15 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- APROBAR** el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA, Titulado: RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P59. Presentado por el (a) Bach: MAMANI CCOLQUE MARGOT DENNIS, con número de DNI 70781609 y con Código de matrícula N° 1620100186, para optar el Grado Académico de MAESTRO en: ADMINISTRACIÓN, mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES, y Siendo Asesorado por el (a) Dr. JOSE OSCAR HUANCA FRIAS, y según Acta de Sorteo, la terna de Jurados son los siguientes docentes:

- Presidente : Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
- Primer Miembro : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- Segundo Miembro : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

**SEGUNDO.- AUTORIZAR** el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de MAESTRO de la Escuela de Posgrado.

**TERCERO.- ELEVAR** al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Néstor Cáceres Velásquez  
DIRECTOR (R)



UNIVERSIDAD NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO

Mg. Enrique G. Apaza Chirinos  
SECRETARIO ACADÉMICO

Cc./CARGO (01)  
ARCHIVO EPG - 2021 (01)  
INTERESADO (01)  
DJGM (e)yaqy



# 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



<b>TITULO</b>	
<b>RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y Apellidos	MARGOT DENNIS MAMANI CCOLQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70781609
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0002-3339-2381">https://orcid.org/0009-0002-3339-2381</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres Y Apellidos	ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29433035
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-5849-7764">https://orcid.org/0000-0002-5849-7764</a>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres Y Apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-5640-400X">https://orcid.org/0000-0002-5640-400X</a>



### Miembro del jurado 2

Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-8237-5735">https://orcid.org/0000-0001-8237-5735</a>
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P59
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>Dirección:</b> MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL  <b>País:</b> PERÚ  <b>Departamento:</b> PUNO  <b>Provincia:</b> SAN ROMÁN  <b>Distrito:</b> SAN MIGUEL  -15.47826, -70.12469  <a href="https://maps.app.goo.gl/STfSj7Thtfhx3x1DA">https://maps.app.goo.gl/STfSj7Thtfhx3x1DA</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	ABRIL 2021 – JULIO 2024
URL de disciplinas OCDE	Ciencias políticas <a href="https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.06.00">https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.06.00</a> Administración pública <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a>
<a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
 VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 Dr. Jesús Mamani Mamani  
 DIRECTOR



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARGOT DENNIS MAMANI CCOLQUE, identificado con DNI Nro. 70781609 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 21 de agosto del 2025

  
FIRMA (ASESOR)

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

*A Dios por su amor infinito, a mis padres por su apoyo incondicional.*



## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez*



INDICE

DEDICATORIA ..... i

AGRADECIMIENTO .....ii

RESUMEN .....viii

ABSTRACT ..... ix

INTRODUCCIÓN ..... 10

CAPÍTULO I ..... 14

  EI PROBLEMA..... 14

    1.1. Exposición de la situación problemática ..... 14

    1.2. Formulación del planteamiento del problema ..... 16

      1.2.1. Problema general ..... 16

      1.2.2. Problemas específicos..... 16

    1.3. Justificación ..... 16

    1.4. Objetivos..... 18

      1.4.1. Objetivo General ..... 18

      1.4.2. Objetivos Específicos ..... 18

    1.5. Importancia y alcance de la investigación ..... 18

    1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación ..... 19

    1.7. Hipótesis..... 19

      1.7.1. Hipótesis general ..... 19

      1.7.2. Hipótesis específicas ..... 20

    1.8. Variables e indicadores ..... 20

      1.8.1. Conceptualización de variables ..... 20

      1.8.2. Operacionalización de variables ..... 22

  CAPÍTULO II ..... 24

  MARCO TEÓRICO REFERENCIAL..... 24

    2.1 Antecedentes de la investigación..... 24

      2.1.1 Antecedentes Internacionales..... 24

      2.1.2 Antecedentes nacionales..... 27

      2.1.3 Antecedentes locales..... 29

    2.2 Bases teóricas ..... 33

      2.2.1 Inteligencia emocional ..... 33

      2.2.2 Desempeño laboral ..... 63

    2.3 Marco conceptual ..... 82

  CAPÍTULO III ..... 84

  METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... 84

    3.1 Enfoque de la investigación ..... 84



3.2	Método aplicado en la investigación .....	84
3.3	Tipo de investigación.....	84
3.4	Nivel de investigación.....	84
3.5	Diseño de la investigación.....	84
3.6	. Población y muestra .....	85
3.6.1	Población .....	85
3.6.2	Muestra .....	85
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	86
3.7.1	Técnica de la investigación.....	86
3.7.2	Instrumentos de medición.....	86
3.8	Validez y confiabilidad del instrumento de investigación.....	86
3.8.1	Validación de Instrumentos.....	86
3.8.2	Confiabilidad del instrumento.....	87
	Diseño de contrastación de hipótesis. ....	88
	CAPÍTULO IV .....	89
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	89
4.1	Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	89
4.1.1	Resultados descriptivos .....	89
4.1.2	Prueba de correlaciones .....	104
4.2	Proceso de la prueba de hipótesis.....	110
4.2.1	Planteamiento de hipótesis general.....	110
4.2.2	Planteamiento de las hipótesis específicas .....	111
4.3	Discusión de resultados .....	117
	RECOMENDACIONES.....	122
	REFERENCIAS .....	123
	ANEXOS.....	132
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	133
	Anexo 2: Cuestionario.....	134



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable 1</i> .....	22
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable 2</i> .....	23
Tabla 3 <i>Conceptos de la satisfacción laboral según autor y aproximación</i> .....	78
Tabla 4 <i>Factores de satisfacción considerados en instrumentos de medición de la satisfacción laboral</i> .....	80
Tabla 5 <i>Valores y consignas</i> .....	81
Tabla 6 <i>Población</i> .....	85
Tabla 7 <i>Interpretación de validez</i> .....	87
Tabla 8 <i>Rangos de interpretación de categorías de coeficiente Alpha</i> .....	87
Tabla 9 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	87
Tabla 10 <i>Niveles de Autorregulación</i> .....	89
Tabla 11 <i>Niveles de motivación</i> .....	91
Tabla 12 <i>Niveles de Empatía</i> .....	92
Tabla 13 <i>Niveles de habilidades sociales</i> .....	94
Tabla 14 <i>Inteligencia emocional</i> .....	95
Tabla 15 <i>Niveles de calidad de servicio</i> .....	97
Tabla 16 <i>Niveles de productividad</i> .....	98
Tabla 17 <i>Niveles de toma de ecisiones</i> .....	100
Tabla 18 <i>Niveles de conocimiento</i> .....	101
Tabla 19 <i>Desempeño laboral</i> .....	102
Tabla 20 <i>Prueba de normalidad</i> .....	104
Tabla 21 <i>Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral</i> .....	105
Tabla 22 <i>Relación de la inteligencia emocional con la calidad del servicio</i> .....	106
Tabla 23 <i>Relación de la inteligencia emocional con la productividad</i> .....	107
Tabla 24 <i>Relación de la inteligencia emocional con la toma de decisiones</i> .....	108



Tabla 25 <i>Relación de la inteligencia emocional con el conocimiento</i> .....	109
Tabla 26 <i>Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral</i> .....	111
Tabla 27 <i>Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y calidad de servicio</i> .....	112
Tabla 28 <i>Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y la productividad</i> .....	114
Tabla 29 <i>Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones</i> .....	115
Tabla 30 <i>Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y el conocimiento</i> .....	116



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Fases de la inteligencia emocional</i> .....	59
Figura 2 Componentes de la inteligencia emocional.....	60
Figura 3 <i>Niveles de autorregulación</i> .....	90
Figura 4 <i>Niveles de motivación</i> .....	91
Figura 5 <i>Niveles de empatía</i> .....	93
Figura 6 <i>Niveles de habilidades sociales</i> .....	94
Figura 7 <i>Inteligencia emocional</i> .....	96
Figura 8 <i>Calidad de servicio</i> .....	97
Figura 9 <i>Productividad</i> .....	99
Figura 10 <i>Toma de decisiones</i> .....	100
Figura 11 <i>Nivel de conocimiento</i> .....	101
Figura 12 <i>Desempeño laboral</i> .....	103



## RESUMEN

Esta investigación es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional. El objetivo fue: Determinar la relación entre las variables de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Para la selección de la población analizada se incluyeron a todos los empleados, quienes sumaron un total de 170 individuos. Para conformar la muestra, se decidió tomar en cuenta a 110 empleados de la Municipalidad utilizando un método de muestreo no probabilístico dirigido. Estos trabajadores fueron seleccionados al azar por el investigador. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento aplicado consistió en una encuesta que estuvo conformada por 76 preguntas el cual fue validado por el criterio de expertos en donde estaban presentes ambas variables. En los resultados se encontró una correlación directa y fuertemente positiva entre ambos factores, con un nivel de significancia de 0.00 (bilateral) entre las variables involucradas de inteligencia emocional y desempeño laboral, con respecto a la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral hubo una significancia en un nivel de 0.00, este hecho demuestra que hay una clara indicación de que existe una relación positiva moderada entre ambas; en relación a la productividad y desempeño laboral, esta fue de 0.00, que es una relación positiva alta, en cuanto a la relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral fue de un nivel de significancia de 0.00, este hecho demuestra la relación positiva moderada y finalmente se muestra la relación positiva baja entre el conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, calidad de servicio, productividad



## ABSTRACT

This research is of a quantitative approach of the correlational type. The objective was: To determine the relationship between emotional intelligence variables and work performance in workers of the District Municipality of San Miguel. For the selection of the analyzed population, all employees were included, who added a total of 170 individuals. To form the sample, it was decided to take into account 110 employees of the Municipality using a directed non-probabilistic sampling method. These workers were randomly selected by the investigator. The technique used was the interview and the instrument applied consisted of a survey that consisted of 76 questions which was validated by the criteria of experts where both variables were present. In the results, a direct and strongly positive correlation was found between both factors, with a significance level of 0.00 (bilateral) between the variables involved of emotional intelligence and job performance, with respect to the relationship between quality of service and job performance, there was a significance at a level of 0.00, this fact shows that there is a clear indication that there is a moderate positive relationship between the two; in relation to productivity and work performance, this was 0.00, which is a high positive relationship, in terms of the relationship between decision-making and work performance it was of a significance level of 0.00, this fact demonstrates the moderate positive relationship and finally, the low positive relationship between knowledge and job performance of workers is shown.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance, quality of service, productivity



## INTRODUCCIÓN

Según las investigaciones actuales, el logro de resultados exitosos dentro de una organización depende de la correcta aplicación de la inteligencia emocional en una gestión individual eficiente, demostrando cómo la emoción de cada participante impacta en su desempeño (Carmona et al., 2015). La gestión de diversas variables psicosociales repercute positivamente en la productividad y en el rendimiento de los empleados, haciendo del elemento humano de una empresa un componente crucial para mantener la competitividad y garantizar el mantenimiento de la organización en el mercado (Ibrahim y Alomari, 2020). En el sentido de que el manejo de diversas variables psicosociales impacta positivamente en la productividad y desempeño humano (Daza et al., 2019, pp. 10-20). Como ya se ha señalado, este estudio defiende que es crucial comprender la conexión entre la inteligencia emocional y por otro lado el desempeño laboral.

Como lo presenta Harold Cherniss y Daniel Goleman en los negocios, ya sea a nivel individual u organizacional, existen numerosos elementos interrelacionados que son fundamentales para el éxito de una organización. No obstante, la inteligencia emocional, que representa un factor de trabajo adicional, se considera la predicción de mayor éxito efectivo (como citan De la Villa et al., 2018). Por ello, los organismos deberían estar compuestas por empleados que muestren una alta inteligencia emocional para que estén preparados para afrontar el cambio constante y alcanzar un mayor rendimiento (citado en Guardiola & Basurto, 2015, pp. 69-77). Giraldo afirmó la necesidad de conectar a los trabajadores con un nivel suficiente de permanencia emocional en los puestos de alta jerarquía, ya que los seres que tienen una mayor razón de sus propias conductas emocionales pueden relacionarse con todos y construir mejores relaciones.



Si nos detenemos y repasamos las razones por las cuales múltiples trabajadores no logran alcanzar un nivel de inteligencia emocional en la edad adulta, encontramos en múltiples estudios científicos que de acuerdo a Daniel Goleman (2010) quien afirma la falta de preparación respecto a este tema en la educación básica de los seres humanos. Para afrontar las dificultades que tenemos que afrontar en nuestra vida. Si bien un coeficiente intelectual alto no garantiza la prosperidad, nuestras instituciones continúan trabajando y desarrollando habilidades académicas sin tener consideración de la inteligencia de las emociones (p. 30). La formación de las emociones ha sido excluida durante mucho tiempo de las instituciones educativas porque se pensaba que obstruía el progreso cognitivo. A partir de las conclusiones obtenidas de diversos estudios, ahora entendemos que hay una relación de beneficio y compatibilidad mutuas entre las variables de este estudio. (Fernandez y Montero, 2016, pp. 53-66).

Un trabajo de consultoría realizado por Manpower, empresa enfocada a la gestión de personal en 2018 reportó las siguientes estadísticas: el 43% de empleadores del Perú no lograba identificar las competencias necesarias entre los buscadores de empleo, lo que dificultaba cubrir las vacantes, cifra que es mayor entre las grandes organizaciones (con más de 250 empleados) aumentará con un 54% citando una escasez de talento. Una de las atribuciones son la falta de desarrollo de habilidades socioemocionales a niveles bajos, cuyo deterioro tiene su origen en las instituciones educativas. (Cuenca & Reátegui, 2016).

El INEI (2015) ejecutó una investigación con más de 250 empresas en el Perú, el dónde se obtuvo que el 46% de las empresas enfatiza la valoración de métricas de rendimiento del desempeño al momento de evaluar a su recurso humano, sin embargo, el 54% aún no otorga puestos de trabajo dentro de su organización El



desempeño se da debida importancia, lo que presenta una desventaja particular en el ámbito empresarial.

Asimismo, Medina (2017) afirma en el entorno nacional que solo el 30% de todas las empresas peruanas invierten en la capacitación de los empleados luego de la valoración del desempeño, lo cual es una limitante importante.

La investigación permitió conocer el grado de relación entre las variables de que son motivo de estudio entre el personal del distrito de San Miguel. Este trabajo consta de 6 capítulos, incluyendo los siguientes:

El capítulo I establece y describe la pregunta de investigación. Realizar preguntas, una pregunta general y 3 preguntas específicas relacionadas con la variable en estudio. Por otro lado, la lógica es que también establece un objetivo general y cuatro objetivos específicos.

El capítulo II expone el marco teórico referencial. En este apartado se examinan significativos estudios en varios niveles geográficos para estudios futuros. En cuanto a la base teórica relacionada con la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral, se definen términos y perspectivas, resultados, marcos teóricos y conceptuales de diferentes autores. También se definen supuestos. Uno es general y el otro es específico, los cuales están íntimamente relacionados con las preguntas, objetivos y variables de investigación. Las variables se dividen en dimensiones, métricas y submétricas.

El Capítulo III presenta los procedimientos metodológicos en detalle. Esta investigación se considera no experimental y relevante. La población está determinada. Demuestra y menciona técnicas e instrumentos para acopio de información y su posterior análisis.



El capítulo IV muestra los datos obtenidos y la discusión con investigaciones precedentes. Representa cuadros estadísticos para ilustrar, interpretar y analizar los datos resultantes. La discusión contrasta estudios investigativos en base teórica y la data obtenida. Establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes para completar la tesis.



## CAPÍTULO I

### EI PROBLEMA

#### 1.1. Exposición de la situación problemática

La construcción emocional ha suscitado un gran interés en el tiempo más reciente, lo que genera una gran cantidad de investigación en psicología. Estos estudios se han centrado en definir al constructor de manera concreta a través de modelos específicos, entre los que recalcan aquellas perspectivas que definen la inteligencia emocional como aptitudes de la emoción según modelo propuesto por (Fragoso, 2015), y el híbrido definitivo. propuesto por Goleman (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), en relación con la competencia emocional junto a características de personalidad. Asimismo, existen esfuerzos de investigaciones en las que se crean y examinan herramientas para evaluarla.

La inteligencia emocional no solo es un tema gratificante, sino decisivo, dado que ha experimentado un notable crecimiento, es un área de expansión constante, alcanzando gradualmente mayores niveles de calidad conceptual tanto en el campo como en el campo de la educación. Como las permutaciones que enfrentan son complejas, debemos acentuar el progreso de la inteligencia emocional, debido a que su manejo potencia a los trabajadores a alcanzar el éxito y se observa a



diario en las áreas urbanas que siempre se ha valorado un ideal muy específico: trabajadores inteligentes.

Por otro lado, los adultos jóvenes y algunos adultos claramente no desarrollan su inteligencia emocional; mejor desempeño en términos de eficiencia frente a los problemas de la vida diaria, mejores relaciones sociales así como un desarrollo laboral bueno. Evasión laboral y fracaso laboral por se observó falta de control emocional. Muchas veces la gente piensa que la inteligencia emocional se adquiere o evoluciona conforme se hace uno adulto, pero esto es un gran error porque todo el mundo tiene que trabajar esta habilidad que le permitirá desenvolver otras destrezas. más, solucionar problemas en su vida diaria y lo más importante, auto controlar sus emociones.

Es por ello que la investigación trata la relación de inteligencia en las emociones y desempeño laboral en los empleados del municipio del distrito de San Miguel en 2020.



## 1.2. Formulación del planteamiento del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2020?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020?
- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020?
- ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020?
- ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020?

## 1.3. Justificación

La investigación se fundamentó en el marco teórico que presenta (Pacheco y Fernández, 2004) sobre una idea de inteligencia emocional. La idea de los autores sobre inteligencia emocional es la de una inteligencia social que permite comprender y reconocer tanto la emoción propia como del resto. Esta comprensión permite utilizar estos datos para orientar las tendencias y operaciones de manera adecuada. El rendimiento académico para (De Natale, 1990) abarca un sistema de aptitudes, competencias, rutinas, metas, intereses, inquietudes y logros que los estudiantes utilizan para aprender.

La problemática se generó como resultado de diferentes, pero recurrentes hechos en la sociedad, el trabajo, la universidad y la familia. En las municipalidades los trabajadores se centran principalmente en el aspecto cognitivo y subestiman la importancia de una inteligencia emocional desarrollada,



por lo tanto debe ser crucial comprender y valorar la dimensión emocional de los trabajadores y de esa manera observar la repercusión dentro de la sociedad y de su trabajo; pues se tiene un pensamiento negativo que no tiene una conexión el aspecto cognitivo con el emocional y que solo del primero se tiene u obtendrá el éxito, laboral aunque esta visión presenta sus detracciones en el presente siglo los motivos que son:

La cognición no es bastante para tener éxito profesional, el abogado que gana más casos, el médico más prestigioso y visitado, el profesor más distinguido, el empresario más exitoso y el gerente con mejores calificaciones no son precisamente los de mayor inteligencia. Su desarrollo no son esos jóvenes que normalmente son los primeros en levantar la mano cuando los maestros hacen preguntas en la universidad, ni son esos adolescentes que han logrado logros sobresalientes en la universidad.

Por los referentes mencionados anteriormente, es de importancia la ejecución de este estudio, ayudará a los trabajadores del municipio, jefes de oficina y alcaldes, ya que algunas personas piensan que solo el aspecto cognitivo es importante, por lo que al realizar la tesis se indagó la inteligencia afectiva. y su correlación con desempeño laboral en los empleados municipales.

La presente tesis también es teóricamente sólida, ya que buscó recomendaciones de mejora, identificando la relación con intervenciones oportunas apoyadas en la educación en salud emocional, que incluye el empoderamiento del personal municipal con estrategias y habilidades.



## 1.4. Objetivos

### 1.4.1. *Objetivo General*

Establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020

### 1.4.2. *Objetivos Específicos*

- Establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.
- Identificar la relación de inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.
- Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.
- Establecer la relación de la inteligencia emocional y el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.

## 1.5. Importancia y alcance de la investigación

La presente investigación busca analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel en el año 2020. La relevancia de este estudio radica en la creciente necesidad de comprender el impacto de las habilidades emocionales en el rendimiento y productividad de los empleados dentro del sector público.

Desde una perspectiva teórica, el estudio contribuirá al desarrollo del conocimiento en el campo de la psicología organizacional, proporcionando evidencia empírica sobre la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. En el ámbito práctico, los resultados podrían servir como insumo para la implementación de estrategias de capacitación y desarrollo de



competencias emocionales dentro de la municipalidad, favoreciendo un ambiente laboral más eficiente y armonioso.

El alcance de la investigación se circunscribe a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel durante el año 2020, delimitando el análisis a esta institución y período de tiempo. Se espera que los hallazgos puedan ser extrapolados a contextos similares dentro del sector público.

## **1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación**

Entre las limitaciones del estudio, se encuentra el acceso restringido a datos detallados sobre el desempeño laboral de los trabajadores, lo que podría afectar la precisión de los resultados. Además, dado que la investigación se desarrolla en un contexto específico, sus conclusiones no necesariamente serán aplicables a otras instituciones públicas o privadas. Otro factor limitante es el posible sesgo en las respuestas de los participantes, dado que la autoevaluación de la inteligencia emocional puede estar influenciada por factores subjetivos.

En cuanto a las delimitaciones, el estudio se enfoca exclusivamente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel en el año 2020, dejando fuera a empleados de otras municipalidades o instituciones. Asimismo, se consideran solo dos variables principales: inteligencia emocional y desempeño laboral, sin incluir otros factores que podrían influir en el rendimiento de los trabajadores, como el clima organizacional o la motivación laboral.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis general**

La inteligencia emocional tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020



## 1.7.2. *Hipótesis específicas*

- La inteligencia emocional tiene una relación directa con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.
- La inteligencia emocional se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.
- Existe una relación directa entre inteligencia emocional y toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020
- La inteligencia emocional se relaciona directamente con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.

## 1.8. Variables e indicadores

### 1.8.1. *Conceptualización de variables*

#### **Variable 1**

##### **Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones, así como la habilidad para percibir, interpretar y responder adecuadamente a las emociones de los demás (Goleman, 1995). Esta variable se analizará a través de dimensiones como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, las cuales son fundamentales para el desarrollo de un entorno laboral eficiente y armonioso.

#### **Variable 2**

##### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral hace referencia al grado de cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas a un trabajador dentro de su organización (Chiavenato, 2011). Esta variable se evaluará mediante indicadores como la



productividad, la calidad del trabajo, la responsabilidad y la colaboración con los compañeros. Un desempeño laboral eficiente no solo depende de la formación técnica del trabajador, sino también de sus competencias emocionales, lo que justifica la necesidad de estudiar la relación entre ambas variables.



## 1.8.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

Operacionalización de la variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
<b>VARIABLE X</b>  <b>Inteligencia emocional</b>	Autorregulación	-Adaptabilidad	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		-Autocontrol	
		-Confiabilidad	
	Motivación	-Innovación - Integridad	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Empatía	- Compromiso - Iniciativa - Motivación al logro - Optimismo	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Habilidades sociales	- Aprovechamiento de la diversidad - Empatía hacia los demás - Conciencia de los aspectos políticos - Enfoque en el servicio hacia los demás - Agente impulsor del cambio - Trabajo en equipo y colaboración - Comunicación efectiva - Competencias de liderazgo - Influencia y capacidad de persuasión - Habilidades de liderazgo en equipo	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	

Fuente : Elaborado por la investigadora



**Tabla 2**  
*Operacionalización de la variable 2*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
<b>VARIABLE Y</b>  <b>Desempeño laboral</b>	Calidad de servicio	- Excelencia en el servicio - Satisfacción del cliente - Reconocimiento y apreciación - Colaboración en equipo - Atención al cliente de alta calidad - Responsabilidad	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Productividad	- Logro de metas y objetivos - Retroalimentación constructiva - Compromiso y dedicación	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Toma de decisiones	- Opciones para resolver el problema - Elecciones y obligaciones - Plan de asignación de recursos - Dominio de las tareas y responsabilidades del puesto - Familiaridad con la organización y su funcionamiento	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Conocimiento de los trabajadores	- Conocimiento específico del trabajo - Comprender las necesidades y características de los interesados	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

*Fuente : Elaborado por la investigadora*



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

(Hernández, 2008) El estudio titulado "Inteligencia emocional y desempeño laboral de Ejecutivos en la Industria Cítrica de Montemorelos", tuvo como objetivo identificar posibles correlaciones positivas o negativas entre la variable inteligencia emocional junto a los niveles de trabajo de los ejecutivos de espacio productivo de la empresa de C. V. de Monte-morelos, Nuevo León, México. Esta indagación se enmarca dentro de la delineación no experimental. El tamaño muestral consistió en 413 participantes. Los hallazgos obtenidos mediante la aplicación de la regresión lineal múltiple con  $R= 0.655$ . Con respecto a los aspectos del EQ del supervisor percibido por el trabajador, al parecer, estas variables ejercen una influencia significativa en los niveles de rendimiento del supervisor. Además, se observa que las habilidades sociales tienen un impacto mayor en la percepción del desempeño.

(Pereira, 2012) El estudio titulado "Niveles de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral" (trabajo ejecutado con empleados de la empresa Servipuertas Sociedad Anónima, Quetzaltenango) para determinar relación entre las variables de estudio de los empleados de la empresa Servipuertas-Quetzaltenango.



Utilizando un diseño descriptivo no experimental y participaron 36 empleados en el estudio. Los hallazgos revelaron que los trabajadores de Servipuertas-Quetzaltenango muestran un nivel medio de inteligencia en sus emociones, es decir, son capaces de manejar de manera óptima situaciones adversas en sus operaciones, con un 72% por encima del promedio.

**(García, 2012)** El estudio titulado "Inteligencia Emocional en la Formación Gerencial". Procura establecer el lugar que ocupa la inteligencia de la emoción en el perfil de los actuales ejecutivos entre alumnos de la Universidad Veracruzana, que estudian administración en Xalapa. Como población considera a alumnos de sexo masculino y femenino del VIII semestre y se aplica a 20 personas. Se empleó un método de muestreo al azar y sistémico para seleccionar a los alumnos que participarían en la actividad. Los hallazgos indican una falta significativa de formación en la mejora de la inteligencia en las emociones para los alumnos de ocupaciones administrativas de este recinto superior, como también resalta la disposición de la inteligencia de emociones en ocupaciones administrativas por su trascendencia en la respuesta humana y situación.

**(Restrepo, 2013)** El estudio llamado "La influencia de los estudiantes universitarios de ICESI en la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la práctica". El propósito consistió en analizar el efecto que la sapiencia afectiva tiene en el rendimiento laboral durante el desarrollo de las prácticas de los alumnos de esta universidad. El enfoque empleado es de naturaleza cuantitativa y de tipo asociativo. Los elementos de la muestra fueron los alumnos de la Universidad ICESI que realizaron su pasantía durante los años académicos 2010-2 y 2011-1. Los resultados obtenidos muestran que existe al menos un 65% de evidencia de asociación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, lo que las relaciona.



**(Guardiola y Basurto, 2014)** El estudio denominado "Inteligencia emocional y desempeño laboral de Directores Corporativos Adventistas en el Norte de México". El principal objetivo consistió en investigar cómo las autopercepciones del grado de inteligencia emocional pueden predecir una labor esmerada en directivos de ligas ubicadas en el norte de México. Se empleó un método de muestreo conveniente para elegir la muestra, asegurándose de cumplir con ciertos criterios. En total, participaron 73 gerentes, de los cuales el 46% pertenecían a la Unión del Norte de México y el 53% eran rectores de la Universidad de Montemorelos. Hallazgos indicaron que un número mayor de los participantes se autodefinían como poseedores de una inteligencia emocional elevada (56.2%). Estos hallazgos sugieren que niveles elevados de inteligencia emocional impactan para lograr una labor desarrollada.

**(Argoty, Torres y Romero, 2015)** El apartado denominado "La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral". El propósito permitió establecer la conexión de la inteligencia emocional con rendimiento laboral del área administrativa de Cali de la organización Amanecer Médico. El estudio adoptó un diseño no experimental y al mismo tiempo correlacional, utilizando como elementos del conjunto muestral a 23 colaboradores de esta institución. En relación a los hallazgos obtenidos, se llegó a la conclusión de que la capacitación en EQ dentro de las empresas mejorará de forma segura y significativa la calidad del trabajo de los empleados, ya que es posible desarrollar aspectos significativos como la habilidad para establecer equipos de trabajo y ajustarse a los cambios.



## 2.1.2 Antecedentes nacionales

**(Orué, 2011)** El artículo denominado "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los Empleados en Empresas Peruanas". Tienen como objetivo principal el análisis de dependencia entre las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral en una empresa peruana. Este estudio se desarrolló a cabo utilizando un diseño descriptivo-explicativo con la muestra de 187 participantes. Los resultados revelaron una alta consistencia interna entre las variables evaluadas, con un coeficiente de Cronbach de 0,849. Además, se halló una relación de significancia entre las variables de estudio.

**(Huallpa, 2017)** El autor de: "Inteligencia emocional y capacidad resolutive de problemas matemáticos en alumnos de 5to grado de Instituciones Educativas Secundarias del Estado Independiente de Puno". El fundamento de este estudio descriptivo y correlacional fue investigar la correspondencia entre la inteligencia emocional junto a la habilidad en la resolución de dificultades matemáticas en estudiantes de 5to nivel secundario en la Escuela Secundaria Nacional de Puno. Para evaluar la inteligencia emocional y la correlación con capacidad de resolución de dificultades matemáticas, el estudio examinó a 61 estudiantes varones y mujeres, con la edad comprendida de 15 a 16 años, a quienes se les aplicó un test de inteligencia emocional. Además, se utilizó la prueba que medía la destreza en solucionar problemas de matemáticas.

Los datos revelan una relación entre ambas variables de estudio, inteligencia emocional y la habilidad para absolver problemas de matemáticas. Aproximadamente el 70% de los alumnos se sitúa con una inteligencia emocional promedio, con un nivel moderado de autoconciencia y expresión emocional, y aún deben mejorar su habilidad para resolver problemas. Esta categoría incluye a la mayoría de los estudiantes.



**(Chávez, 1998)** El estudio de "Relación entre el tipo de inteligencia teórica-práctica y el rendimiento académico en matemática en alumnos del Colegio Nacional de Varones, Huancané", Este estudio adoptó un enfoque descriptivo y correlacional, utilizando las actas de notas finales en forma conjunta con el test de madurez de California como instrumentos para recolección de datos. Las conclusiones más significativas indican que los estudiantes con una inclinación hacia la inteligencia práctica-técnica adquieren habilidades en concreción, pensamiento lógico-pragmático, organización, clasificación y memoria lógica. Estas habilidades les brindan una mejor capacidad de razonamiento en matemática, lo que se traduce en que se desempeñan mejor en el curso.

**(Gutiérrez, 2004)** Presenta el trabajo: "Relación entre la inteligencia emocional y el aprendizaje del dominio de las Matemáticas en Estudiantes de Pedro Vilcapaza, Azangaro". Como objetivo de este estudio descriptivo y relacionado fue establecer el grado y alcance de la correlación entre las variables aprendizaje de matemática e inteligencia emocional de los estudiantes de 4to grado de secundaria en la institución Pedro Vilcapaza en la provincia de Azángaro. Una vez concluido el primer semestre del año académico 2004. Para ello, se utilizó un cuestionario con ítems que evaluaban la inteligencia emotiva y sus aspectos de un grupo de alumnos, así como una bitácora de evaluación de informes trimestrales. La conclusión más relevante fue la existencia directa que relaciona las variables de estudio en el campo de las matemáticas. Esta conclusión se respaldó mediante correlación de Pearson, donde se consiguió que el coeficiente  $r$  sea de 0.18. Además, el valor de  $Z_c = 2.34$  se situó en el dominio de rechazo, lo que indica el rechazo de la suposición original.



**Trigozo (2011)** Titulado "Asociación entre los Niveles de Inteligencia Emocional y el desempeño laboral en Personal Administrativo de la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto". El propósito buscado era investigar la conexión entre el grado de relación de las variables rendimiento laboral e inteligencia emocional de los empleados de labor administrativa de este centro de estudios superiores. La investigación desarrollada es correlacional - descriptivo. Se alcanza la conclusión que el 55% de los ejecutivos tenían un EQ medio o adecuado, seguido de un 36% con EQ desarrollado.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Vilca (2024) llevó a cabo un estudio que evaluó la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en el Hotel Titilaka durante el año 2022. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología cuantitativa correlacional y un diseño no experimental de tipo transeccional. La muestra fue seleccionada de manera no probabilística, eligiendo a 19 empleados de las áreas de alojamiento, recepción y aquellos que tienen contacto directo con los turistas. Para la recolección de los datos, se aplicarán dos encuestas, cada una diseñada para medir los diez centavos.

El análisis de las variables se realizó utilizando el coeficiente estadístico de Spearman (Rho), y el procesamiento de los datos se ejecutó con los programas Excel y SPSS versión 25. Los resultados obtenidos indicaron que el 42.11% de los encuestados presentaron un nivel bajo de inteligencia emocional, el 52.63% alcanzó un nivel medio y el 5.26% un nivel alto. En cuanto al rendimiento laboral, el 21.05% de los participantes reportó un nivel bajo, el 63.16% un nivel medio y el 15.79% un nivel alto. Al analizar la relación entre los cinco componentes de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, se obtendrá una compensación positiva fuerte entre el autocontrol y el rendimiento laboral. Para los otros componentes, la relación era positiva pero de menor intensidad. El análisis estadístico concluyó que existe una compensación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el rendimiento



laboral, ya que el valor calculado resultó ser menor que el nivel de significancia del 0.05 ( $0.01 < 0.05$ ). De esta manera, se descartó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que reafirmó la hipótesis planteada en el estudio.

Chipana (2020) llevó a cabo un estudio con el objetivo principal de analizar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los trabajadores del hospital de Sandía, ubicado en Puno, durante el año 2020. El enfoque metodológico utilizado fue de tipo básico y correlacional, adoptando un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un enfoque transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 120 empleados, y la muestra fue seleccionada mediante una muestra probabilística. Para la evaluación de las variables, se emplearon dos instrumentos: la Escala de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT-OMS), desarrollada por Ivancevich y Matteson (1989), y la Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLE).

Los resultados del estudio revelaron que un 39,2% de los trabajadores presentaron un nivel promedio elevado de estrés laboral, mientras que el 47,5% alcanzó un alto grado de inteligencia emocional. La conclusión principal fue que existe una relación débil e inversa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, evidenciada por un coeficiente de compensación de Rho de Spearman de -0.178. Este hallazgo sugiere que los empleados que realizan tareas de alta responsabilidad y enfrentan situaciones conflictivas dentro de la organización tienden a mostrar niveles más bajos de inteligencia emocional. En contraste, aquellos que se encuentran en entornos de trabajo más saludables y poseen una mayor capacidad de inteligencia emocional tienden a experimentar niveles.

Quispe y Ocsa (2022) llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo principal fue determinar si la inteligencia emocional y la autoeficacia laboral son factores clave en



la empleabilidad de los graduados de universidades en la región de Puno. El diseño del estudio fue de tipo no experimental, con un corte transversal y un enfoque explicativo, y se adoptó un enfoque cuantitativo. En cuanto al muestreo, se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, donde participaron 230 profesionales de diversas disciplinas, de los cuales el 38% fueron hombres y el 62% mujeres. A estos participantes se les aplicaron tres instrumentos: el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS), el cuestionario de autoeficacia profesional (AU-10) y un instrumento específico de medicina.

Para el análisis de los datos, se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, el coeficiente de evaluación de Pearson y un análisis de regresión lineal. Los resultados estadísticos mostraron que el coeficiente de determinación ajustado ( $R^2 = 0.024$ ) indicó que tanto la inteligencia emocional como la autoeficacia laboral explican solo el 2.4% de la varianza total en la variable dependiente de empleabilidad. Además, el análisis de varianza, con un coeficiente F de 3.744 ( $p = 0.025$ ), mostró una relación significativa y lineal entre las variables independientes, inteligencia emocional y autoeficacia laboral, y la variable dependiente de empleabilidad. De acuerdo con estos resultados, el estudio concluyó que tanto el nivel de inteligencia emocional como la autoeficacia profesional desempeñan un papel importante en la mejora de la empleabilidad de los graduados de instituciones universitarias.

Trujillo y Calsina (2022) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre dos variables clave: la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, en los empleados de la Municipalidad Distrital de Ajoyani, en 2021. La metodología adoptada para este estudio fue de diseño no experimental, con un enfoque correlacional. Se trabajó con una muestra de 60 trabajadores, y el muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos: un cuestionario destinado a medir la inteligencia emocional y otro. El



cuestionario de inteligencia emocional se compuso de 37 ítems y se basó en la estructura propuesta por Daniel Goleman (1998), quien considera cuatro dimensiones fundamentales para la medición de esta variable: calidad del servicio, productividad, toma de decisiones y eficacia en la toma de decisiones. Por otro lado, el instrumento utilizado para medir el rendimiento laboral consistió en 39 ítems, con el fin de evaluar diversos aspectos del desempeño de los empleados en su entorno de trabajo. Además, el diseño del cuestionario de inteligencia emocional se alineó con las sugerencias de Hernández (2008), quien estructuró la inteligencia emocional en cinco dimensiones: autorregulación, motivación, empatía y competencias sociales.

Los hallazgos del estudio indicaron que tanto la inteligencia emocional como el rendimiento laboral son de gran relevancia en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani. Utilizando el coeficiente de calificación de Spearman, se determinan que la relación entre ambas variables presentó un valor significativo de 9, lo que sugiere una fuerte compensación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo. Este resultado refleja que a medida que aumenta la inteligencia emocional de los empleados, también se incrementa su rendimiento laboral, destacando la importancia de estos.

Chaparro (2019) llevó a cabo un estudio cuyo objetivo principal fue analizar la influencia de las competencias emocionales en el rendimiento laboral de los empleados del Programa Social Qali Warma en Puno, durante el año 2017. Este informe sistematizado se enmarca dentro de un diseño de investigación correlacional, adoptando un enfoque no experimental de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por empleados de diversas disciplinas que estaban presentes en el día de la aplicación del instrumento. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario con una escala de Likert de cinco puntos, compuesto por 22 ítems



relacionados con las competencias sociales y ocho ítems enfocados en el rendimiento laboral.

Para validar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, lo que permitió evaluar la consistencia interna del cuestionario. En cuanto a la comprobación de la hipótesis, se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado, la cual proporcionó los resultados necesarios para validar las relaciones entre las variables. Los hallazgos del estudio concluyeron que existe una influencia significativa de las competencias emocionales en el rendimiento laboral de los empleados de Qali Warma en Puno. Este resultado sugiere que la mejora en las competencias emocionales de los trabajadores podría tener un impacto positivo en su desempeño laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 *Inteligencia emocional***

Según, la inteligencia emocional se define como la capacidad de percibir y comprender las emociones y la capacidad de utilizarlas tanto como apoyo para los pensamientos. Esta definición se centra en un conjunto de habilidades: la capacidad de percibir la información emocional transmitida por el rostro y la voz, la capacidad de acceder y comprender los contenidos emocionales de los pensamientos, y la capacidad de manejar eficazmente las emociones, es decir, la regulación de la emoción (Zhi et al., 2024).

Considerando esta definición de IE, se puede lograr una definición operativa del constructo estudiando la conexión entre la IE y otras características individuales, incluyendo el género, los rasgos de personalidad y la inteligencia fluida. En su modelo de IE, se hipotetiza que una alta IE podría desarrollarse naturalmente mediante una interacción de genes informativos y el entorno. Este modelo implica que la IE es distinta



tanto de los rasgos de personalidad como de las habilidades cognitivas, y puede explicar por qué se ha encontrado que la correlación de la IE con la personalidad y la inteligencia es baja (Zhi et al., 2024).

Aunque muchos estudios utilizaron este modelo como base teórica, ha sido modificado de varias maneras por diferentes autores. propuso un modelo más general de IE como un conjunto de habilidades cognitivas. Más recientemente, se describió la IE como una configuración de rasgos de personalidad relacionados con la emoción. Los análisis de las relaciones entre las diferentes concepciones de la IE y otras características individuales mostraron un patrón complejo de resultados. Por ejemplo, algunos estudios informaron que la IE covarió con el género. Otros estudios sugirieron que la IE estaba relacionada con el neuroticismo, la extraversión, la amabilidad, la apertura y la conciencia independientemente tanto de la inteligencia fluida como del género (Zhi et al., 2024).

### **Componentes de la inteligencia emocional**

Inicialmente, expertos definieron la inteligencia emocional (IE) como “la capacidad de manejar de manera efectiva las emociones propias y ajenas,” pero luego ofrecieron una definición revisada: “el subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad de monitorear los propios sentimientos y emociones y los de los demás, discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y la acción”

La competencia emocional incluye los cinco aspectos de autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Como resultado de un fenómeno interpersonal complejo, predecir el éxito de un líder es increíblemente difícil. "Se postula que una alta inteligencia emocional (IE) es un predictor del éxito personal y profesional". Se necesita una investigación más amplia para explorar el papel de la inteligencia emocional en la administración escolar, y esta investigación llama a los



líderes escolares a crecer de maneras específicas y concretas. En primer lugar, se espera que los hallazgos de la investigación desafíen a los administradores escolares en la conciencia que facilitan sobre los estados emocionales de ellos mismos y de las personas con las que entran en contacto. Los resultados también deberían resaltar el beneficio potencial de utilizar la formación en inteligencia emocional como un vehículo para mejorar la efectividad del liderazgo. Desarrollada por el psicólogo del desarrollo Daniel Goleman, la IE reúne, bajo un solo concepto, las habilidades de controlar las propias emociones, entender y poder interpretar las emociones de los demás, e incluso gestionarlas, en términos, por lo tanto, de relaciones tanto intra como interpersonales. Los psicólogos de Yale, Salovey y Mayer, sugirieron un modelo de Inteligencia Emocional desglosado en cinco habilidades específicas: la capacidad de identificar, comprender, utilizar, comunicar y percibir emociones (Prajapati et al., 2021).

**Autoconciencia:** La inteligencia emocional es un pilar clave en el éxito personal y profesional. La literatura está repleta de artículos que describen la importancia de la inteligencia emocional en el liderazgo y los resultados empresariales. realizó un estudio para crear una comprensión de cómo algunos líderes de personas exitosos y admirados han utilizado con éxito la inteligencia emocional para el éxito personal y profesional. Los resultados muestran que la inteligencia emocional es clave para construir el éxito y que los líderes de personas deben ser capaces de inspirar y motivar a sus equipos, alinear sus visiones con el bien común y hacer que se sientan valorados y parte de un todo mayor. Esto solo se puede lograr conociendo y entendiendo realmente las necesidades y deseos de las personas. Plantea la interesante pregunta de cómo la autoconciencia está vinculada a la inteligencia emocional y, a su vez, si otras inteligencias son igualmente hábiles para desarrollar la autoconciencia. El fervor que ha generado , junto con el éxito de organizaciones como , transformó la idea de la inteligencia emocional de una frase interesante a un área de estudio con rigor científico



y posiblemente un potencial enorme. Por ejemplo, uno de los mejores modelos de inteligencia emocional concluye que la base sobre la cual se construye la inteligencia emocional es la autoconciencia. Volviendo al liderazgo, no solo las primeras luchas por descubrir qué es la inteligencia emocional y cómo opera siguen muy vivas, sino que también abundan las preguntas adicionales. La investigación que correlaciona los rasgos de liderazgo exitoso con la espiritualidad menciona que los defensores de la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo creen que las otras dos inteligencias, a saber, la inteligencia social y la inteligencia personal, son igualmente hábiles para desarrollar la autoconciencia (Sharma y Tiwari, 2023).

**Autorregulación:** La preparación y ejecución de acciones altamente complejas y desafiantes es una experiencia emocional, influenciada por una combinación intrincada de emociones y comportamientos. Los objetivos de este estudio fueron documentar, durante un período de 76 días, los comportamientos, la cognición y el afecto experimentados por una chelista profesional mientras preparaba obras para múltiples compromisos profesionales. Los comportamientos reflejan las condiciones en las que se colocó para lograr sus objetivos. La cognición está representada por sus pensamientos y estrategias autoinformados para practicar y ensayar. El afecto incluye, entre otros aspectos, sus respuestas emocionales autoinformadas a las demandas de la tarea o al contenido del objetivo. Debido a la naturaleza imbricada del comportamiento, la cognición y el afecto, y basándose en la literatura sobre la autorregulación y el rendimiento de vanguardia, los autores eligieron como marco orientador los procesos triádicos de autorregulación, previsión, ejecución, autorreacción, que se adaptan de manera proactiva y reactiva para la consecución de objetivos personales. Hay varios problemas metodológicos a tener en cuenta al intentar documentar las formas deliberadas y esforzadas en que un individuo en adelante, referido como la cello-investigadora gestionó sus pensamientos, comportamientos y



emociones para alcanzar objetivos personales. Estos incluyen: (i) la enorme variabilidad en las circunstancias, (ii) las diversas y posiblemente abundantes formas en que la regulación del comportamiento, la cognición y el afecto pueden manifestarse, (iii) el desafío de obtener representaciones fiables y congruentes de este fenómeno del individuo evaluado (en este caso, un violonchelista profesional), (iv) la naturaleza no estática, interactiva con las demandas de rendimiento, del desarrollo temporal de los eventos emocionales, conductuales y cognitivos, y (v) las muchas posibles malas interpretaciones en la codificación de datos e inferencias que podrían resultar de sesgos y subjetividad (Ma, 2022).

**Motivación:** Además de los aspectos mencionados anteriormente, la inteligencia emocional también podría predecir otros aspectos individuales y sociales del rendimiento, como la recuperación, las emociones, el estado de ánimo o el agotamiento. Los entrenadores desempeñan un papel importante en la educación emocional y cognitiva de los atletas. La práctica deportiva está relacionada con efectos positivos generalizados en la calidad de vida y la salud mental de los atletas. En consecuencia, el objetivo principal de este estudio es entender si existe un papel de la inteligencia emocional en el éxito personal y profesional de los atletas. La motivación se ha definido como el proceso que inicia, mantiene y guía el comportamiento para alcanzar metas. En este sentido, la motivación para que un jugador de fútbol principiante se mantenga activo en el deporte no solo coincide con la de los jugadores de fútbol profesionales. Por lo tanto, basándose en las consecuencias de la motivación para la práctica deportiva, es esencial investigar los antecedentes motivacionales del compromiso con la práctica deportiva de los futbolistas y abordar el papel de la inteligencia emocional para mejorar. La satisfacción de las tres necesidades psicológicas básicas conduce a un alto nivel de motivación autodeterminada, mientras que la frustración conduce a la amotivación y a la regulación externa. El estilo de



entrenamiento tiene un papel clave en la satisfacción de las necesidades básicas. El estilo de coaching es la causa de la inteligencia emocional, que a su vez, afecta positivamente el compromiso con las prácticas deportivas. La inteligencia emocional también podría predecir otros aspectos individuales y sociales del rendimiento, siguiendo un enfoque cognitivo. Se utilizó el software para probar el modelo propuesto, ya que el análisis de trayectorias se centra en las conexiones entre variables (Jordan y Troth, 2021).

**Habilidades Sociales:** Las habilidades sociales se refieren al conjunto de patrones de comportamiento verbal y no verbal destinados a una actividad interpersonal exitosa y adaptativa. Esencialmente, les permiten a los individuos comunicarse e interactuar de manera lógica, empática y efectiva con los demás. El estudio de las habilidades sociales implica evaluar las etiologías en el comportamiento social deficiente y desarrollar, programar y gestionar programas de enseñanza o capacitación destinados a aumentar la actividad interpersonal beneficiosa. Los procedimientos comunicativos e interactivos aprendidos que causan buenas habilidades sociales parecen ser fuentes notablemente importantes, o centrales, de éxito en muchas áreas de la vida, particularmente en la convivencia y la actividad en el mercado laboral (Guo et al., 2023).

Los investigadores están examinando habilidades o tareas realizadas vinculadas a la habilidad social, pero el concepto parece algo diferente de la 'habilidad social' utilizada en el discurso diario y en muchos discursos de las ciencias sociales. Los teóricos de las habilidades sociales enfatizan competencias sociales importantes para la efectividad y el éxito en una situación profesional, para las relaciones personales y para los objetivos académicos y educativos. Los residentes pueden comúnmente pensar en los beneficios de un desempeño laboral excepcional y un fácil progreso en la escalera profesional como algo que se logra al estar bien conectados



socialmente. Los contactos pueden, de hecho, producir ventajas; sin embargo, poseer habilidades sociales significa mucho más que esto. Las personas que son buenos comunicadores y oyentes, socialmente perceptivas, que pueden transmitir mensajes de manera efectiva y también descifrar información sobre interpelaciones sutiles, parecen beneficiarse ampliamente de estas competencias. Las habilidades sociales se han vinculado con la satisfacción en las relaciones románticas, el logro académico, la popularidad y una buena ocupación en términos de estatus y salario, así como con resultados objetivos como una buena crianza de los hijos, la buena condición cardiovascular y un buen estado de salud mental (Guo et al., 2023).

### **Inteligencia emocional en la vida personal**

Otro elemento relacionado con la vida son las creencias personales y las motivaciones vitales que se consideran iguales según un peso de factor superior al 70%. Los ítems de creencias se definen en seis categorías: sentido de satisfacción y optimismo, autoestima, diversión, compromiso, flexibilidad y relación con los demás. La felicidad de estar con otros y la satisfacción con el optimismo y la esperanza están en la categoría de satisfacción y optimismo (Mohamadian Saravi & Mikaeeli, 2013). En la experiencia de felicidad, éxito, etc., hay una tendencia a ver el futuro de una manera mejor, y esto es precisamente satisfacción y optimismo. Es notable que estos dos se han combinado debido a sus similitudes (Vo et al., 2022).

Además, los ítems de creencias personales muestran la estructura factorial con explicaciones sobre diferentes categorías, y fueron la base para construir la escala. Una de las categorías es la capacidad de divertirse con uno mismo y con otras personas, de expresar sentimientos y pensamientos positivos, y de estar satisfecho con el optimismo, el éxito y la felicidad de los demás. Esta categoría consiste en la felicidad de estar con otras personas, la satisfacción de estar con personas optimistas,



la satisfacción de sentirse optimista y la felicidad por el éxito y la felicidad de los demás. Entonces, en el resto del texto, se utiliza ya sea satisfacción con el optimismo o sentido de satisfacción y optimismo (Vo et al., 2022).

**Construyendo relaciones:** Construir relaciones es una habilidad que implica conectarse con los demás, aprender a ser un jugador de equipo efectivo y resolver problemas de manera efectiva para lograr un resultado positivo. Esta compleja competencia social incorpora veinticinco competencias de inteligencia emocional, que desempeñan un papel significativo en el éxito personal y profesional en una variedad de contextos. Dado que esta competencia puede estar vinculada a una gran variedad de otros atributos individuales, es esencial desarrollar una comprensión multifacética y crítica de los problemas psicológicos y sociales subyacentes de la inteligencia emocional (IE) (Kovalchuk et al., 2022).

Sus ideas se expandieron mucho más allá de lo que se había discutido previamente en este popular libro. La secuela del trabajo original de Goleman sobre IE divide esta competencia en veinticinco competencias, que se agrupan en cinco categorías básicas: (1) Autoconciencia; (2) Autorregulación; (3) Motivación; (4) Empatía; y (5) Habilidades sociales. Por lo tanto, el enfoque de este estudio es la construcción de relaciones, examinando su importancia en diferentes situaciones de la vida y en contraste con otros modelos de personalidad y liderazgo existentes. Empleando un enfoque definicional, descriptivo y empírico, se pretende que este artículo proporcione una comprensión amplia de los desafíos a los que se enfrentan los académicos al realizar investigaciones sobre IE; ofrezca una visión general completa de los marcos teóricos psicológicos actuales, los programas de enseñanza y las herramientas de evaluación; y ilustre claramente actividades y experiencias específicas, incluyendo su metodología, resultados y aplicabilidad en diversos sectores profesionales. Los objetivos incluyen estimular el interés de académicos, así como de



profesionales, interesados en un enfoque integral e interdisciplinario de la IE; establecer una base sólida para futuros esfuerzos de colaboración; y ampliar la investigación empírica tanto en el contexto teórico como en entornos aplicados. Se investigó un programa considerado el más efectivo para fomentar el desarrollo personal y profesional mejorado por la IE entre una amplia gama de adultos en la República Dominicana. Una perspectiva más amplia es fortalecer la industria de la formación intercultural entre Occidente y los países en desarrollo mediante la aplicación de otros programas de formación mejorados en IE con diferentes orientaciones teóricas (Kovalchuk et al., 2022).

**Resolución de conflictos:** Las quejas emocionales se han convertido en una fuente común de conflictos en las comunidades laborales actuales. Los empleados pueden sentirse ofendidos debido a una comunicación emocional ambigua o deseada. La IE afecta la aparición y resolución de conflictos emocionales. La capacidad de percibir y reconocer emociones también implica la habilidad de percepción para entender e interpretar la comunicación emocional. Las malas interpretaciones emocionales pueden resultar en resentimiento y un conflicto emocional. Puede ser difícil entender y tolerar las emociones del oponente, y los conflictos emocionales pueden atenuar los aspectos negativos y resolver el conflicto. El manejo de las emociones también está relacionado con la comprensión y expresión de las señales emocionales. El conflicto de tareas se pretende que sea más racional, relacionado con el tema y beneficie el rendimiento. La ansiedad subyacente y el miedo anticipado pueden resultar en un diálogo ridículo, agudizar los comportamientos ineficaces y las quejas. La desacuerdo y los diálogos positivos se inhiben, lo que genera más resultados negativos. Dado que las emociones y las necesidades no pueden separarse por completo, siempre hay una capa emocional en cualquier cuestión sustantiva. El personal que trabaja en el campo a menudo está sobrecargado física y



emocionalmente, abrumado y preocupado. La probabilidad de la aptitud para el manejo emocional requerido aumenta. Los conflictos emocionales también surgen cuando las acciones o normas parecen inoportunas o inusuales en una percepción emocional (Jabeen et al., 2024).

El conflicto de tareas emocionales está vinculado a la posibilidad de reconocimiento emocional, la expresión facial de emociones, la comodidad en situaciones emocionales, la observación de sentimientos en los demás y la comodidad para discutir sentimientos con otros. La falta de eficacia en el manejo y la comprensión de las tareas emocionales puede provocar un conflicto de tareas emocionales. Se acuerda que los conflictos de tareas disputan la parte no emocional del problema en cuestión. Las estrategias de alivio de los conflictos emocionales se concentran principalmente en cambios en las tareas y en las relaciones interpersonales, tratando de aumentar la efectividad de las emociones relacionadas con la fuente y la sustancia del conflicto. Debido a un entorno en rápida evolución, se les asignan a los oficiales tareas cada vez más complejas. Las tareas son más ambiguas, no están claramente definidas y son más difíciles de entender. Están en equipos dinámicos en los que las tareas están en constante cambio, y frecuentemente se les pide que sustituyan a colegas y realicen tareas desconocidas. Todos estos factores contribuyen a un aumento del conflicto de tareas, lo que podría traer resultados negativos. Las estrategias de gestión de conflictos (GC) deben centrarse en desactivar los conflictos emocionales de tareas y evitar desencadenar conflictos emocionales de tareas. Resolver los problemas de relación que surgieron en los ataques de conflictos emocionales de tareas no mejora los efectos básicos (Jabeen et al., 2024).

**Mejorando la comunicación:** La comunicación es un aspecto esencial de todas las interacciones, ya sean personales o profesionales. La capacidad de comunicar una idea o pensamiento es crucial al trabajar en equipo o al gestionar a



otros. Pero hay más en la comunicación que las palabras habladas. Los lingüistas estiman que cuando dos personas están comunicándose, solo el 7% de la conversación se transmite a través de la comunicación verbal, siendo los matices no hablados de una conversación mucho más impactantes. Una pista visual para la comunicación que las personas captan es el lenguaje corporal. Subconscientemente, las personas pueden entender e interpretar el lenguaje corporal sin darse cuenta. Por ejemplo, cuando alguien se inclina hacia adelante durante una conversación, es una indicación de interés, lo que sugiere que la persona está comprometida, incluso si no está de acuerdo verbalmente. Comprender el lenguaje corporal de uno puede ser alterado para el beneficio del oyente. Notablemente, al imitar el lenguaje corporal de un orador, se puede aumentar la receptividad de una persona hasta en un 18% (Malik, 2022).

Las dificultades de comunicación pueden surgir tanto por el lenguaje hablado como por el no verbal. Es importante ser consciente no solo de qué mensaje se está transmitiendo, sino también de cómo se está diciendo. Ser consciente del lenguaje corporal y otras formas de comunicación no verbal puede mejorar las conexiones interpersonales y aumentar el éxito en la gestión de las operaciones diarias. El éxito profesional no solo se determina por las competencias y capacidades individuales, sino también por las relaciones laborales. Las personas pasan la mayor parte de sus horas despiertas en el trabajo, teniendo conversaciones, tomando decisiones y discutiendo planes con colegas, gerentes y clientes. El éxito en el trabajo, por lo tanto, puede depender en gran medida de la efectividad de la comunicación. Las personas que tienen una fuerte capacidad para gestionar la información emocional pueden navegar su mundo social con mayor facilidad y obtener resultados positivos para su éxito personal. Sin embargo, incluso los empleados más competentes técnica y



financieramente pueden fracasar si carecen de competencias emocionales esenciales, como la comunicación efectiva (Malik, 2022).

## **Inteligencia emocional en el lugar de trabajo**

¿Qué es la inteligencia emocional (IE o EQ) y cuál es su relevancia para el éxito personal y profesional? La inteligencia emocional es la capacidad de percibir, controlar y mantener las propias emociones, reconocer las emociones de los demás e interactuar de manera efectiva con sus emociones. La inteligencia emocional tiene cuatro componentes: autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones, y deben estudiarse a fondo para convertirse en líderes exitosos. ¿Por qué algunos empleados tienen éxito en el lugar de trabajo mientras que otros, de manera similar, carecen de oportunidades? ¿Qué hace que algunos de los éxitos de una empresa, aunque haya comenzado más tarde, superen a los de las más antiguas? Nuevas investigaciones muestran que la "inteligencia emocional" (IE) es una característica importante que distingue a las personas y empresas exitosas de las menos exitosas. Esta habilidad es un asunto inevitable que impacta en el éxito del empresario en el más alto nivel (Carvajal, et al., 2023).

Deterioro Histórico: La Inteligencia Emocional / Cociente ha sido descuidada por el mundo científico durante cientos de años, especialmente en Occidente, y solo se ha desarrollado en los últimos años. Sin embargo, la idea de que "un comerciante talentoso es aquel que no puede ser engañado" se remonta a tiempos tan antiguos como los de Minecraft. Con el aumento de la competencia con inversiones efectivas y la disminución de los beneficios, también se presta atención a los empresarios, incluidos los de EE. UU.: (Carvajal, et al., 2023).

Comparando organizaciones con una diferencia de 10 años, aunque las anteriores lo están haciendo mejor, se observa que el retorno de las nuevas empresas



es mayor. Mira a Xerox, en 1970 fue el inventor de la máquina copiadora, luego no pudo determinar una estrategia adecuada, mientras que empresas como Honeyvill y PG & E clonaron el documento de Xerox. ¿Por qué? Porque mientras los fundadores tienen como máximo educación secundaria, aquellos que atrapan y, aún mejor, los mismos gerentes de hp tienen el EQ más alto de 8000. ¿Cuánto afecta la inteligencia emocional al mundo empresarial? Esta diferencia parece ser aproximadamente del 80% (44% debido a características personales, 34% debido a toda la empresa). Esto proporciona una fuerte prueba de por qué algunos compañeros igualmente talentosos y logrados se convierten en fracasados y otros en estrellas. La gente solía pensar que el coeficiente intelectual y la educación podían llevar al éxito. Sin embargo, esto no es preciso hasta cierto nivel (por ejemplo: una persona con un CI > 100 o que sepa leer y escribir puede tener éxito). El factor principal es el principio de la inteligencia emocional (Carvajal, et al., 2023).

**Inteligencia emocional en el lugar de trabajo:** El término inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad de un individuo para percibir, gestionar, evaluar y expresar emociones. La investigación ha demostrado que la inteligencia emocional tiene un gran impacto en el éxito personal y profesional, particularmente en el contexto del liderazgo, la gestión del estrés y la autoconciencia. El liderazgo efectivo a menudo requiere que el individuo sea sensible a las emociones de los demás, que gestione y construya sobre las emociones para una mejor comprensión y que perciba la manera más efectiva de transmitir emociones durante la comunicación (Asadullah, 2013). Al utilizar sus habilidades de IE, los líderes son más capaces de motivar, inspirar confianza, construir relaciones de confianza, actuar con decisión y tomar decisiones informadas (Cónoc et al., 2023).

En términos de manejo del estrés, la IE permite a una persona mantenerse calmada bajo presión. Las situaciones estresantes son una constante tanto en el hogar



como en el lugar de trabajo, a menudo implicando el mismo tipo de respuesta sin importar el entorno. Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de afrontar el estrés de una manera más constructiva, viéndolo como una oportunidad para un mayor éxito y crecimiento personal. El afrontamiento enfocado en las opciones es una respuesta típica; en lugar de ver el lado positivo de las cosas, las personas emocionalmente poco hábiles solo ven una nube. El término autoconciencia puede describirse como la comprensión perspicaz de una persona sobre sus pensamientos, estados de ánimo y motivaciones. Se dice que la autoconciencia de una persona está directamente relacionada con los pensamientos conscientes y la conciencia de sus emociones en lugar de las acciones. La persona con inteligencia emocional es consciente de sus fortalezas y debilidades y es capaz de autorregular sus emociones, aprovechando sus fortalezas y controlando sus debilidades. Un gerente que tiene habilidades de autoconciencia es capaz de entender cómo sus emociones afectan a quienes lo rodean y, a su vez, moldear sus actitudes y comportamientos en el lugar de trabajo. Al hacerlo, se puede establecer una relación armoniosa y cooperativa entre la dirección y los empleados (Cónoc et al., 2023).

**Dinámica de equipo:** La prensa de gestión y académica enfatiza cada vez más la importancia de los equipos para el éxito organizacional. El uso de equipos se expandió drásticamente en respuesta a los desafíos competitivos enfrentados por las organizaciones y la naturaleza cambiante del trabajo en general a lo largo de los años. Evidencia significativa sugiere que el uso de equipos en las organizaciones ha aumentado de manera constante en los últimos años. Dado este aumento, no es sorprendente que los académicos hayan seleccionado cada vez más los equipos y la efectividad del equipo como un área apropiada y absorbente para llevar a cabo investigaciones. Aunque la conceptualización de los equipos ha variado ampliamente, es un tema de comprensión que la efectividad del equipo puede considerarse como el



desarrollo de un grupo de trabajo cohesionado. Por lo tanto, un área importante en la comprensión de la gestión de equipos se centra en la apreciación de los procesos que facilitan o dificultan el desarrollo de esta cohesión, así como la variada interacción grupal que de ella se deriva. Sin embargo, dada la dependencia del contexto en la efectividad del equipo y la amplia variedad de tareas que un equipo puede realizar, esta área es ampliamente descuidada por los investigadores. Cada organización, ya sea central o periféricamente involucrada con equipos, espera un desempeño eficiente y efectivo, cooperación y esfuerzo de su equipo. Por lo tanto, este fracaso de los investigadores ha sido ampliamente criticado (Niederwieser et al., 2021).

**Compromiso de los empleados:** El compromiso de los empleados se entiende como el acto físico-emocional de participar con una organización. También se ha observado que el 71 por ciento de todos los empleados están o no comprometidos o activamente desconectados. Una observación relacionada es que las organizaciones con empleados altamente comprometidos son un 20 por ciento más rentables y un 87 por ciento más productivas. Al considerar este contexto del mundo real, se ha convertido en una tarea adicional no solo entender el compromiso, sino también desarrollarlo como una palanca importante para las organizaciones. El compromiso con una organización es importante por varias razones, pero ostensiblemente sugiere que el contrato social y emocional entre un empleador y un empleado es fuerte. Por lo tanto, las organizaciones deberían estar interesadas en cómo involucrar mejor a una población escasa de empleados capacitados e importantes. Que las organizaciones no solo trabajen para ayudar a contratar empleados con alta IE, sino que también trabajen para fomentar el desarrollo de la IE en sus organizaciones. Al hacerlo, los lazos entre los empleados importantes y su visión personal compartida, el grado en que se sienten apoyados por la organización y el nivel de compromiso con la organización crecerán significativamente. Además, los resultados apuntan a factores



emocionales y socio-psicológicos sutiles, pero inmensamente poderosos del clima, que parecen encarnar la lente inseparable desde la cual surge el compromiso. Se sugiere entonces que las organizaciones deben trabajar más para apoyar estos factores climáticos, ya que se ha demostrado que abarcan la ansiedad, la depresión y el estrés (Bhana y Suknunan, 2021).

## **Medición de la inteligencia emocional**

La inteligencia emocional se considera la capacidad de percibir, procesar, comprender y regular conscientemente las emociones, y ha facilitado la comunicación con los demás, la toma de decisiones y el bienestar emocional de las personas. Consiste en la capacidad de adaptar las emociones y regular el estrés, lo que a su vez puede llevar al desarrollo de relaciones interpersonales y hábitos de vida saludables. La gente ha escuchado el concepto de inteligencia emocional y puede que también sienta una cierta familiaridad. La IE llamó la atención por primera vez a principios de la década de 1990, tras la publicación del famoso libro del mismo nombre en 1995. La inteligencia emocional se ha convertido en una luz guía en el éxito personal, la terapia psicológica, las relaciones interpersonales y la gestión empresarial. Una cantidad cada vez mayor de investigaciones empíricas está respaldando el papel vital que la IE desempeña en la vida personal y profesional de una persona (García et al., 2021).

La inteligencia emocional contribuye al bienestar personal y a la salud mental en general. Las personas pueden gestionar sus emociones, controlar los impulsos y ser conscientes de los sentimientos con la aplicación de la inteligencia emocional. Los desarrollos en los diferentes ámbitos de la carrera, como la satisfacción laboral, el rendimiento en el trabajo, el éxito académico y el éxito profesional, están profundamente conectados con la inteligencia emocional del individuo. La relación actitudinal y conductual con contextos laborales como el liderazgo, la creatividad, la



satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el trabajo en equipo resulta en el éxito profesional en relación con la inteligencia emocional del individuo. La inteligencia emocional está conectada con el éxito personal y profesional. Es decir, el comportamiento individual de aquellos que son emocionalmente inteligentes contribuye tanto a la paz personal como al éxito profesional (García et al., 2021).

**Herramientas de evaluación:** La investigación sobre la inteligencia emocional ha crecido significativamente en los últimos años. El papel de la inteligencia emocional (IE) en el éxito personal y profesional ha sido objeto de un interés creciente en los campos de la psicología y la gestión. Este renacer se extiende a los sectores de consultoría y coaching, así como a los libros de autoayuda. El mismo concepto de IE surgió del trabajo de . Fue ampliamente popularizado por . Aunque esta noción ha sido recibida con tanto entusiasmo como con fuerte sospecha, y ha generado un debate recurrente sobre su pertinencia y diferenciación de conceptos anteriores, su éxito generalizado es obvio. Con más de 10,000 referencias, es un bestseller y hay más de mil referencias en la literatura académica sobre IE (Kovalchuk et al., 2022).

Publicaciones recientes sugieren que la inteligencia emocional es un tema de creciente interés entre los escritores de gestión. Este renovado y más amplio interés en el concepto de IE se basa en un análisis empírico así como teórico, y a veces crítico. La mayoría del trabajo académico tiene como objetivo validar un modelo particular de IE, en gran medida basado en el trabajo de , y desarrollar herramientas de medición. Existen varias escalas que han sido validadas en los últimos años. La IE también se utiliza para construir constructos psicológicos más amplios, como el "capital psicológico". Los estudios sugieren que la IE puede proporcionar una explicación parcial para una variedad de fenómenos, tanto en la esfera personal como en la laboral, incluyendo la sensibilidad social, la expresividad emocional, las habilidades sociales, la capacidad de manejo del estrés, el comportamiento de liderazgo o el



rendimiento laboral. Hay indicios de que mecanismos similares pueden ser mapeados en cada uno de estos niveles, a saber, que las percepciones, la evaluación de las emociones y las tendencias de acción representan cada uno de ellos los principales elementos de la cadena explicativa (Kovalchuk et al., 2022).

Para los críticos, estos resultados están lejos de ser consensuales y enfatizan la confusión y la falta de un concepto unificado de IE. Algunos escépticos analizan el tema como una moda de gestión. También hay desafíos teóricos al modelo. Aspectos del modelo son deficientes, y la validación estadística de las escalas también está sujeta a cuestiones de interpretación. Además, aunque gran parte de la crítica se ha publicado en revistas de investigación, rara vez es accesible fuera del mundo académico (Kovalchuk et al., 2022).

**Interpretación de resultados:** Este estudio presenta un análisis psicométrico del Inventario de Cociente de Inteligencia Emocional de Bar-On, Versión 4.0, conocido como EQ-i. En esta validación de esta medida, la inteligencia emocional rasgo se operacionaliza como un hipofactor de la inteligencia emocional, que comprende cinco factores compuestos: reconocimiento emocional, conocimiento, expresión, regulación y uso de la emoción. En conclusión, la inteligencia emocional rasgo medida por el EQ-i es un hipofactor de la inteligencia emocional que comprende el reconocimiento, el conocimiento, la expresión, la regulación y el uso de la emoción. Todas las subescalas del EQ-i cargaron significativamente y de manera positiva, excepto la escala de manejo del estrés, en el hiperarfactor. La solución de cinco factores explicó el 60% de la varianza en el factor general. Dos de los cuatro compuestos, habilidades de reconocimiento y uso de la emoción, estaban intercorrelacionados, al igual que los compuestos de regulación de la emoción y conocimiento de la emoción. Los cinco compuestos tenían buena consistencia interna. Hubo evidencia de buena validez convergente y discriminante para todos los compuestos. Hubo poco apoyo para la



invariancia factorial de los compuestos entre géneros. Finalmente, en la predicción de la capacidad cognitiva a partir de los compuestos de IE y una puntuación de depresión, las habilidades de reconocimiento surgieron como el factor Interpersonal Emocional más fuerte para la muestra femenina, mientras que la gestión del estrés fue el factor más fuerte para los hombres. El uso de la emoción también fue un predictor significativo para ambas muestras (Khan et al., 2021).

## **Desarrollando la inteligencia emocional**

Se establece un objetivo, acompañado de un plan escrito. Las técnicas de mindfulness ahora se practican a diario. Resultados de discusión ampliada sobre las emociones, la inteligencia emocional y los beneficios de desarrollar la IE. La conciencia de las emociones personales puede llevar a niveles más altos de empatía. La inteligencia emocional ayuda a desarrollar modelos mentales para comprender el comportamiento de los demás, lo que conduce a una resolución de conflictos más efectiva. Las discusiones recientes sobre la atención plena a menudo han prestado atención a su reputación como una resolución efectiva de conflictos. La resolución de conflictos es un término complejo porque implica una amplia gama de disputas (Drigas et al., 2021).

Más a menudo de lo que se piensa, se aceptan tres concepciones cuando se utiliza el término 'conflicto'. En primer lugar, está la noción de conflicto como un choque. Las contradicciones ocurren, los recursos escasean, o las partes indisciplinadas con objetivos diversos se enredan en una disputa feroz. La gente normalmente asocia el conflicto con presión, hostilidad, lucha y quizás amenazas de antagonismo. La disputa puede ser buena o mala. El conflicto malo generalmente incluye una conducta bastante vengativa en la que las partes intentan destruirse mutuamente. En segundo lugar, el conflicto a menudo se considera un símbolo de hostilidad. Esto parece una inferencia



obvia del primer rasgo. En tercer lugar, hay preparación para manejar, reducir o afrontar los conflictos de manera efectiva. Normalmente, este término 'resolución de conflictos' se considera un amplio rango de esfuerzos conscientes para reducir la hostilidad y manejar las disputas (Drigas et al., 2021).

**Programas de formación:** La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad de percibir, gestionar y expresar emociones de acuerdo con entornos específicos. La IE permite una interacción social competente esencial para el bienestar individual y el éxito profesional; se convierte en una habilidad esencial dentro de la formación personal y profesional. Esta investigación ofrece una visión general del papel de la inteligencia emocional en la vida personal y profesional, así como en los fundamentos de la inteligencia humana. Se revisan muchos tipos de evidencia a lo largo de la alfabetización emocional, la naturaleza de la inteligencia, el desarrollo de la IE y hallazgos sólidos de la investigación sobre la formación en IE. Se proponen el diseño de programas de formación que podrían mejorar significativamente la calidad de la investigación en esta área intrigante.

6.1. Programas de Capacitación Cualquiera que desee mejorar la competencia emocional debe prestar especial atención a los diversos desarrollos metodológicos presentados aquí. El Programa de Entrenamiento en Inteligencia Emocional (EITP) proporciona las herramientas correspondientes para enseñar tales capacidades y, como resultado, mejorar la capacidad emocional. El EITP comprende nueve módulos de formación centrados en las nueve competencias emocionales clave: tres sobre competencias emocionales intrapersonales (autoconfianza, autocontrol, automotivación), tres sobre competencias interpersonales (empatía, asertividad, comunicación de emociones) y tres sobre la gestión de competencias emocionales (resolución de conflictos, paciencia y desarrollo de personas). Después de finalizar esta formación complementaria, los participantes reciben un tutorial final de dos horas con modelado de desempeño en cada uno de los



módulos, obtenido a partir de la interacción con un modelo a seguir de alta inteligencia emocional (Saxena, 2025).

Expertos demostraron que un programa de entrenamiento realizado de esta manera produjo un aumento significativo en la competencia emocional utilizando las tres modalidades del Bar-On EQ-i (autoinforme, informe de pares y evaluación de expertos) derivadas de un psicólogo capacitado. Toolkit es un instrumento útil para el desarrollo de una amplia gama de habilidades humanas, y señala que las competencias emocionales en las que se centra el EITP son en sí mismas un conjunto particular de habilidades intelectuales redactadas bajo un léxico psicológico (es decir, conciencia emocional, empatía, comprensión y resolución de problemas emocionales, etc.). Es necesario una definición más precisa de los criterios utilizados para determinar las flexibilidades de formación y las suposiciones que pueden usarse para respaldar este enfoque. Basado en 50 años de investigación en la formación de habilidades humanas y en particular, el autor propone un marco teórico que define los puntos de referencia que un programa de desarrollo debe alcanzar para ser considerado efectivo dentro del dominio del IE (Saxena, 2025).

**Estrategias de superación personal:** El mundo está en medio de una pandemia emocional global. Con la actual pandemia de covid, se están perdiendo más vidas que en otras pandemias del pasado. Muchas personas están lidiando con ola tras ola de la enfermedad y buscan liderazgo en los gobiernos. Al mismo tiempo, la gente está cuestionando cada vez más las comunicaciones del gobierno. Después de todo, muchos gobiernos no lograron actuar como se aconsejó al principio de la crisis pandémica; es inaceptable que la mayoría de los países no pudieran adaptarse a la amenaza de que una enfermedad altamente transmisible y letal pudiera propagarse con el potencial de desestabilizar la civilización tal como la conocemos. 6.1. Cinco Competencias de la Inteligencia Emocional - divide el término inteligencia emocional



en cinco áreas: (1) percibir, (2) usar, (3) comprender, (4) gestionar y (5) conectar con las emociones. Estas cinco áreas pueden reducirse a dos: competencia personal (1–2) y competencia social (3–5). Al abordar la ansiedad global conectada generalizada, estas competencias se definen a continuación en términos de inteligencia personal y social. El mundo está lleno de ansiedad, una pandemia global de enfermedades mentales que probablemente vendrá a raíz de la actual pandemia viral. Las siguientes dos sugerencias en términos de cuatro nuevas competencias en inteligencia emocional pueden ser de ayuda para aquellas personas que buscan lidiar con esta ansiedad conectada. Desarrolla tus competencias de inteligencia emocional para, en primer lugar, controlar mejor el miedo y la duda que te rodean; luego, trabaja con personas en las que confías para llegar a un entendimiento compartido del mundo que te rodea (Santomauro et al., 2021).

### **El impacto de la inteligencia emocional en el éxito**

¿Cuántas personas conoces que logran equilibrar el trabajo, la vida y las relaciones, además de sobresalir en su trabajo o profesión? Cuando observas más de cerca a estas personas, el hilo común entre ellas es su capacidad para entender sus propias emociones y las emociones de aquellos con quienes interactúan, y para usar esos conocimientos para gestionar con éxito a sí mismas y sus relaciones. Estas cualidades y habilidades son componentes de la inteligencia emocional, un cofactor crítico para una vida exitosa (Perwey et al., 2022).

El enorme volumen de material escrito sobre el papel y la importancia de la inteligencia emocional en el éxito personal y profesional habla tanto del interés actual como del conjunto de evidencia empírica convergente que documenta su importancia. Aunque las definiciones de inteligencia emocional pueden diferir, hay consenso en que representa la capacidad de monitorear las propias emociones y las de los demás,



discriminar entre ellas y utilizar esta información para guiar los propios pensamientos y acciones. Es importante destacar que los individuos capaces de tal conciencia y habilidades de respuesta se benefician tanto personal como profesionalmente, lo que hace de la inteligencia emocional un cofactor único para el éxito (Perwej et al., 2022).

En los últimos veinte años, ha habido una explosión de investigaciones sobre la inteligencia emocional y su relación con el éxito en diversas facetas de la vida, incluyendo el lugar de trabajo, la salud mental y las relaciones. A través de estas investigaciones, se ha hecho evidente el valor de la inteligencia emocional. Tanto los investigadores como los profesionales han reconocido que al desarrollar una mayor inteligencia emocional, el talento existente puede ser fácilmente aumentado, a menudo con efectos espectaculares. Ya sea que aspire a una vida personal satisfactoria, una carrera exitosa, o ambas, la importancia de la inteligencia emocional para hacer realidad tu futuro no puede subestimarse (Perwej et al., 2022).

Un propio concepto de esta variable es introducido por Salovey y Mayer en 1990 basándose en las inteligencias múltiples que conforman una teoría planteada por los autores. Thorndike (1988) desarrolla una "ley del efecto" que posteriormente Gardner adopta, un enfoque que no es completamente novedoso debido a que Thorndike propuso este principio explicativo para el aprendizaje animal en su tesis doctoral. (Trujillo Flores y Rivas Tovar, 2005).

En 1990, Salovey y Mayer basaron que los pilares de la teoría según su concepción en la Inteligencia Interpersonal e Inteligencia Interpersonal de Gardner. Sin embargo, Goleman en 1995 difundió ampliamente el concepto a través de la obra enfocada a los empresarios, en el que introdujo un tratado sobre inteligencia emocional, los límites y aportes vinculados a la gestión. (Lynn, 2001)



De acuerdo con investigadores, las meta habilidades que se logran agrupar en cinco habilidades: conciencia de las mismas emociones, capacidad para gestionarlas, capacidad para motivarse, capacidad para reconocer las conmociones en los otros y control sobre las relaciones constituyen la inteligencia emocional. Además, "hacerse inteligente" de acuerdo con (Goleman, 2010) hace que sean fundamentales para una gama de habilidades necesarias para la vida todas nuestras emociones.

Según (Elías et al., 2015), es sustancial destacar que, si la inteligencia emocional ha sido ampliamente investigada por psicólogos, también existen estudios relevantes basados en la biología. Por ejemplo, LeDoux ha demostrado teórica y experimentalmente que la amígdala desempeña un rol clave que vincula la emoción y el cerebro racional.

Según los autores, la inteligencia emocional consiste en meta habilidades que se logren agrupar en cinco competencias: Conocimiento de uno mismo. Asimismo, utilizando técnicas como la PET (tomografía por emisión de positrones) y la resonancia magnética funcional, han probado cómo las actividades cerebrales (cerebros reptiliano, emotivo y racional) se relaciona con la emoción racional, proporcionando información sobre cómo se representan las emociones en la información cerebral y presentar suposiciones alternativas acerca de la como ocurren estos procesos.

**Neurofisiológico o componentes de la emoción:** Respuestas como sudor, taquicardia, variación de la forma del músculo, vasoconstricción, secreción hormonal, variación en el neurotransmisor , respiración, etc.

Coincidir tono de voz, locución emocional, expresiones faciales, movimientos corporales, etc. o Cognitivo: La práctica emocional relativa es lo que te apoya a tomar razón de la emoción que estás percibiendo y etiquetando según tus habilidades verbales. Por ejemplo, puedes decir "Me siento asustado". Sin embargo, debido a las



limitaciones del lenguaje, a veces podemos expresarlo como "No sé qué me pasa". Por consiguiente, es fundamental comprender y identificar las emociones de manera más precisa.(Van Gordon et al., 2018).

## **Funciones de las emociones**

**Información:** Los biólogos señalan que puede tener sujetos bidimensionales como una notificación de cambios en el equilibrio inorgánico, e informa a otros que viven con él, transmitiéndoles intenciones.

**Adaptación:** Facilita una manifestación de conductas motivadas, las que contribuyen para avalar la supervivencia. Los comportamientos adaptativos pueden incluir el retraimiento, la agresión, la búsqueda de ayuda, establecer conexiones y explorar el entorno. Estos comportamientos suelen estar asociados con emociones como el recelo, la ira, la tristeza, la admisión, el rechazo, el interés y la admiración.(Goleman, 2010)

**Social:** Se utiliza para comunicar nuestros sentimientos a los demás y para influir en los demás, las expresiones universales de emoción se registran en la herencia humana.

**Toma de decisiones:** Importante en situaciones que aseguran la supervivencia, las decisiones se toman de manera automática, y existen otras situaciones donde podemos considerar decisiones mediadas a través de nuestra vida, estudio, carrera, compra de auto, etc.(Goleman, 2010)

**Procesos mentales:** Las emociones desempeñan un papel significativo en diversas técnicas mentales y tienen la capacidad de influir en la forma en que percibimos, prestamos atención, recordamos, razonamos, somos creativos, aprendemos y mucho más. Se ha notado que la felicidad y los estados emocionales que se atribuyen tienen



el efecto de hacer más flexible la forma en que nuestra mente se organiza, lo cual se refleja en una mayor actividad neuronal de lo habitual.

**Desarrollo personal:** Las emociones tienen la función de dirigir nuestras actividades hacia acciones que promueven un estado de bienestar interno, conocido como bienestar emocional. (Galán, 2000).

### **Importancia de la Inteligencia emocional**

(Bradberry & Greaves, 2009) La definen como un conjunto de capacidades y competencias a nivel personal, emocional y social que afectan la habilidad propia que permite adaptarnos y responder presiones y exigencias de nuestro entorno. En este sentido, nuestra inteligencia no cognitiva desempeña un papel crucial en determinar nuestra capacidad para alcanzar una vida exitosa, ella impacta directo en nuestra sensación frecuente de bienestar y emoción saludable.

## Componentes de la inteligencia emocional

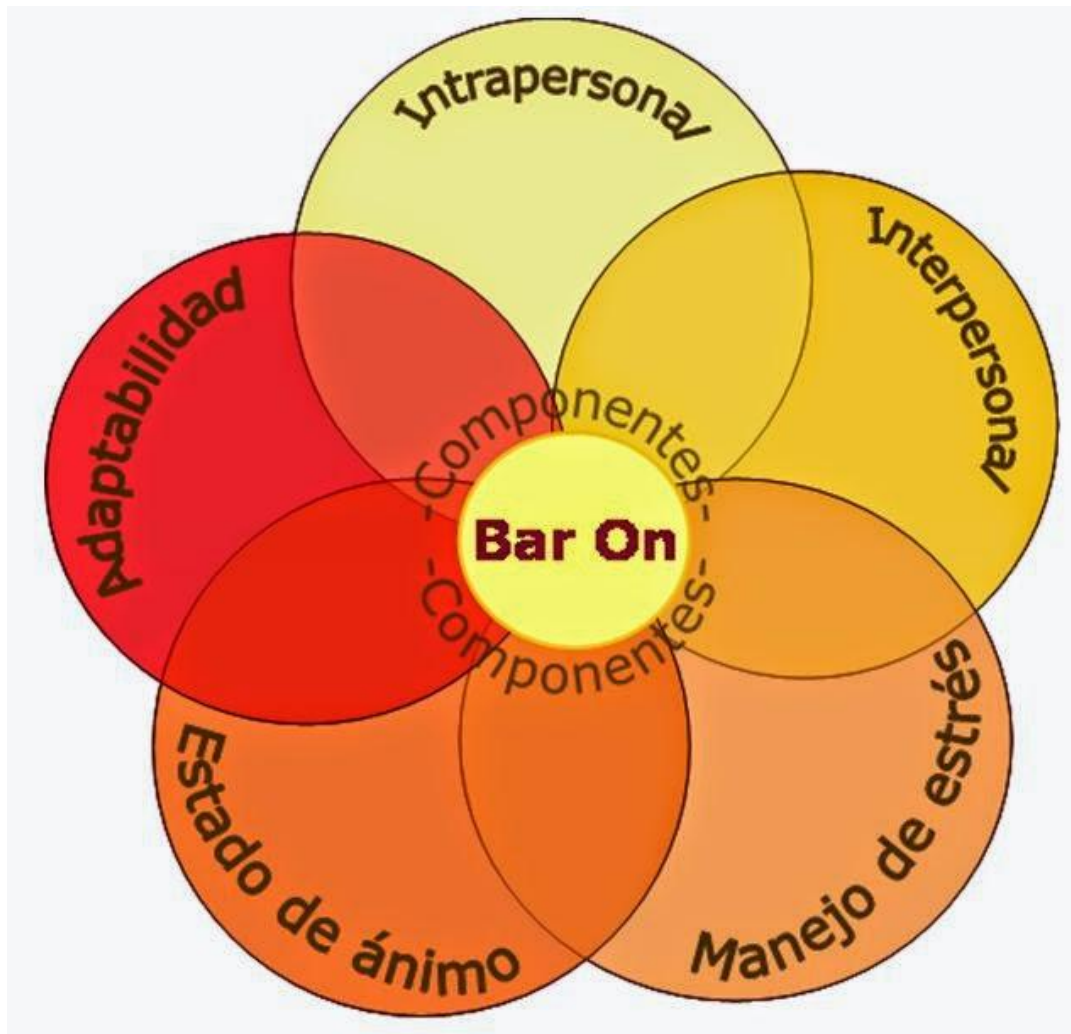
Como lo presentó en 1997, Bar On organiza los siguientes componentes:

**Figura 1**  
*Fases de la inteligencia emocional*



**Nota:** Fases de los componentes de la inteligencia emocional Bar On (1997)

**Figura 2**  
*Componentes de la inteligencia emocional*



**Nota:** Componentes de la inteligencia emocional Bar On (1997)

## **Inteligencia emocional en la educación**

### **Docente participando en la EQ:**

Los maestros forman parte importante en la identificación del estado emocional de los discentes pues son los primeros en reconocer si estos no tienen buen rendimiento académico para que de esa manera pueda ser identificada y tratada a tiempo. (Galán, 2000)

- Propagar información acerca de las habilidades emocionales entre los miembros del centro educativo.



- Transformar el saber de la ciencia en acciones concretas en el ámbito educativo, a través del desarrollo de programas para educar las emociones.
- Fomentar la implementación de la educación emocional en colegios y escuelas.
- Ayudar al progreso de la competencia emocional de los alumnos, concibiendo por competencia emocional al sistema de sapiencias, habilidades, destrezas y cualidades primarias para adquirir conciencia, entender, enunciar y habituar adecuadamente los fenómenos emocionales.
- El currículo debe ser apropiado al grado de educación del estudiante, para cualquier clase o grupo.
- Trabajar en los alumnos el desarrollo de la emoción positiva, advertir los afectos nocivos de las emociones negativas, desplegar habilidades de automotivación, aumentar la paciencia al fracaso y, en frecuencial, adaptar una cualidad positiva mientras estamos vivos. (Lantieri y Goleman, 2017).

## **Programa educativo y EQ**

Se ha constatado una conexión significativa entre las relaciones interpersonales, el ambiente en el aula, la disciplina y el rendimiento académico. Además, se ha encontrado evidencia de que estos factores también influyen en la violencia, las adicciones a la droga, depresión, fracaso estudiantil, el estrés, entre otras medidas de prevención escolar. Por lo tanto, podría ser beneficioso implementar un programa que aborde estos asuntos interrelacionados. (Gorman, 2010).

Un programa educativo debe tener los siguientes objetivos:

1. Proporcionamos recursos para lograr éxito a largo plazo en lo individual y lo social. Enfatiza la responsabilidad, la reflexión posterior y la propia elección.
2. Aumenta el comportamiento de la emoción inteligente, fomenta la empatía, una comunicación emocional, la tolerancia y la cooperación.



3. Tomar medidas preventivas frente a factores de riesgo, comportamiento violento, confrontación negativa, rechazo y bajo rendimiento en el aula.

4. Establecer un entorno educativo que fomente la persistencia de la curiosidad en los estudiantes, creando un ambiente propicio para su logro. (Gorman, 2010)

- Mejorar la autoestima.
- Mejorar el rendimiento académico.
- Aumentar las relaciones.
- Reducir el conflicto.
- Mejorar las habilidades comunicativas verbales y no verbales.
- Mejorar el comportamiento social.
- Aumentar la tolerancia.
- Aprender a elegir conscientemente.
- Aprenda a establecer metas.
- Aprender a resolver conflictos de manera positiva.
- Desarrollar el impulso y el control emocional.
- Desarrollo de la propia responsabilidad.
- Desarrollo del orden, reglas y disciplina.

En esencia, las emociones son instintos que dirigen nuestras acciones, respuestas automáticas que la evolución nos ha programado para hacer. El término emoción etimológicamente "e" (hacia) y "mover" que son términos de origen latino. De aquí nace el surgimiento de enfoques modernos para investigar el cuerpo y el cerebro nos brinda una visión más detallada de cómo cada emoción prepara al cuerpo para diferentes tipos de respuestas. (Gorman, 2010)

- Ira: un aumento en la sangre que fluye hacia las extremidades, lo que facilita producir un golpe o sostener un arma. Además, acelera los latidos y estimula la producción de



la hormona adrenalina, generando suficiente energía como para realizar ejercicio intenso.

- Miedo: La sangre se retira de la cara, los músculos esqueléticos fluyen y el cuerpo parece estar paralizado.

- Felicidad: Esto significa que los centros del cerebro encargados de suprimir las emociones negativas y los estados de calma están más activos. Existe una sensación de calma que permite al cuerpo recuperarse raudamente cuando las emociones generan una excitación física. La calma obtenida, brinda al cuerpo descanso, devuelve el ánimo y da disposición para enfrentar las labores encomendadas.

- Amor: se caracteriza por la dulzura y el deleite sexual, lo cual activa el sistema nervioso parasimpático. Esta activación está relacionada con la relajación que produce un estado de alegría y calma propicio para la convivencia.

## **2.2.2 Desempeño laboral**

### **Conceptos básicos entre la inteligencia emocional desempeño laboral**

Desde que el concepto fue propuesto por los psicólogos estadounidenses, la inteligencia emocional se popularizó en el campo de la psicología. Expertos los definieron como la capacidad de percibir, evaluar, expresar y regular las emociones con precisión en uno mismo y en otras personas, y de usarlo para mejorar el desarrollo cognitivo y la conducta del pensamiento. En los últimos años, los investigadores se han centrado cada vez más en la capacidad del individuo para comprender y gestionar las emociones, trascendiendo su capacidad intelectual para predecir y explicar el impacto en el comportamiento individual y el rendimiento laboral, mientras que la inteligencia emocional en el trabajo como método, para mejorar las intervenciones de programas, fue elegida. Estos programas e intervenciones se están utilizando en empresas, escuelas, la sociedad, etc., para aumentar la capacidad de los estudiantes y trabajadores para desempeñarse bien (Jena, 2022).



El rendimiento en el trabajo implica el cumplimiento de objetivos y tareas tanto por parte de los empleados como de los empleadores. Se ha hecho un esfuerzo por aumentar el rendimiento de los empleados a través de diferentes métodos y, a veces, costos y capacitación de personal. Un tipo de vehículo propulsor que existe en cada trabajo son las emociones. A menudo se ha dirigido a fomentar un clima emocional objetivo para mejorar el bienestar del personal, minimizar los conflictos y maximizar el rendimiento organizacional un asunto de inteligencia emocional en el trabajo de propiedad individual. El objetivo de este artículo es estudiar los resultados del estudio que explora la inteligencia emocional y sus elementos para ver si están impactando a los empleados y el desempeño laboral en un ambiente industrial, o si es un sistema empresarial particular el que influye en estas relaciones. Dado que los ferrocarriles cuentan con un extenso recurso humano y numerosos riesgos, el entorno de investigación es una industria que se ocupa del tema de la seguridad del personal y los esfuerzos relacionados con el rendimiento (Jena, 2022).

### **Entendiendo la inteligencia emocional**

La Inteligencia Emocional (IE) ha ganado un considerable interés en el campo de la Psicología Industrial y Organizacional en el pasado reciente. La Inteligencia Emocional se refiere a la conciencia social, la empatía hacia los demás, las habilidades interpretativas y las capacidades de toma de decisiones cognitivamente complejas. El enfoque en la IE se ha intensificado en la comunidad de IO por varias razones. Hay un acuerdo general en que la cognición de un individuo influye en su comportamiento en el lugar de trabajo. En el pasado, esta cognición de un individuo se había limitado a la inteligencia cognitiva. Pero últimamente, varios investigadores han hecho un fuerte llamado sobre el aspecto de la IE. La razón para evaluar la IE en la fuerza laboral es la creencia de que podría estar relacionada con el logro laboral, ya sea de manera indirecta o directa (Lee et al., 2023).



Los ítems para medir la IE se refieren en gran medida a habilidades que las personas creen tener, pueden mejorar, pero no medir. Dado que los principales marcos de IE implican tales habilidades como elementos clave, las medidas de IE pueden inflar su fiabilidad y validez de constructo. Además, las cualidades "oscuras" de las medidas de IE pueden presentar importantes problemas legales. Esta investigación es la primera en determinar si las habilidades de las medidas de IE pueden predecir una varianza significativa del criterio más allá de un fuerte predictor de capacidad cognitiva y, al mismo tiempo, perjudicar el impacto adverso. Controlando la capacidad cognitiva, una medida bien establecida de la capacidad basada en lo emocional no mejoró la validez predictiva del desempeño laboral por encima de la validez relacionada con el criterio de la capacidad cognitiva tan significativamente como se esperaría para pruebas válidas; en cambio, perjudicó significativamente a los afroamericanos. Controlando la capacidad cognitiva, las medidas de IE tuvieron validez mucho más baja para predecir criterios y, dependiendo de los criterios de rendimiento agregados, no fueron significativamente inconsistentes con la validez inferior de  $r = .12$ . Una minoría de participantes de raza mixta que tuvieron un desempeño tan pobre como los afroamericanos en el rendimiento laboral también se vieron perjudicados por estas medidas. Dadas las validez de las medidas de capacidad cognitiva y EI de los indios del sur en el desempeño laboral, se discute la expansión económica de India. Dado que las dimensiones sobre las cuales la IE se relaciona con el desempeño laboral son también las dimensiones sobre las cuales se falsifica, estos resultados están vinculados a la literatura sobre trabajo emocional, la baja validez meta-analítica del marco principal de IE "popularizado", y potencialmente a afirmaciones infladas y la naturaleza de las medidas de IE en general (Lee et al., 2023).

Esos son asuntos que realmente no miden los signos de EI. Entonces, puede ser "obtenido" por el encuestado que incluye los ítems en la medida, aumentando



artificialmente la fiabilidad y la validez experimentada de la medida. Todos los modelos teóricos y existentes de inteligencia emocional ganaron bastante explícitamente las exactas incoherencias de la cognición personal como elementos clave de ese constructo (Lee et al., 2023).

**Definición de inteligencia emocional:** La Inteligencia Emocional (IE) se ha convertido recientemente en un fenómeno generalizado. Se define típicamente como la capacidad de percibir, asimilar, comprender y regular las emociones. La IE se distingue de las concepciones tradicionales de la inteligencia y ha acumulado evidencia que respalda su validez predictiva para el desempeño en el comportamiento laboral. Una historia más larga de investigación respalda el constructo como predictor de varios resultados significativos, incluidos los procesos de liderazgo efectivos y los resultados empresariales (Ma et al., 2022).

La IE abarca la percepción emocional, la asimilación, la comprensión y las habilidades de regulación. El constructo medido es un constructo general que incorpora tanto competencias emocionales de habilidad como de rasgo. El marco más amplio de la IE también distingue entre el enfoque en uno mismo y el enfoque en los demás, y esta distinción tiene implicaciones para la efectividad intra e interpersonal. Hay una interacción significativa entre la persona y la tarea en la que la importancia de la IE para un desempeño laboral efectivo depende de las demandas situacionales del trabajo. También se argumenta que el constructo tiene un cuerpo acumulado de evidencia de validez relacionada con criterios para respaldar su utilidad como predictor de una amplia gama de comportamientos en el trabajo. Esto incluye la calidad y cantidad del trabajo, procesos interpersonales y de liderazgo efectivos, y resultados más amplios para el negocio, de los cuales se deberían obtener beneficios organizacionales de los lugares de trabajo que utilicen de manera más efectiva los juicios emocionales, las emociones y los estados de ánimo de los individuos. Dos



estudios a gran escala muestran que la IE tiene validez incremental y predice una serie de resultados significativos y predictivos. Esta es la primera evidencia obtenida con empleados en el puesto antes de la introducción de pruebas de IE en el lugar de trabajo (Ma et al., 2022).

**Componentes de la inteligencia emocional:** Las emociones generan cambios en los sentimientos. Los sentimientos de orgullo, por ejemplo, pueden cambiar rápidamente a ira cuando ocurre un pequeño contratiempo repentino. El tiempo en el que estas emociones cambiarán a otras es importante para que las personas estimen la ayuda para planificar cuándo expresar sus sentimientos. Un gerente, por ejemplo, puede no querer discutir un aumento salarial con un empleado que se siente enojado o frustrado. Las expresiones faciales han sido estudiadas como canales de comunicación no verbal. Independientemente de si la fuente de la emoción es intrínseca a la expresión facial o induce una respuesta emocional en el espectador, la capacidad de reconocer con precisión las emociones juega un papel significativo en la vida diaria. Las personas que pueden distinguir eficazmente la fugaz expresión de medio segundo de otra persona probablemente tengan mejores relaciones sociales. Para que uno pueda estimar los sentimientos de los demás, deben lograrse cuatro puntos en el canal de reconocimiento emocional: cambios en expresiones breves, percepción desde lejos, estimación de seis emociones básicas y vista despejada del área facial. Hay cinco componentes de la inteligencia emocional, que incluyen reconocer el cambio en las expresiones faciales, identificar emociones, entender la causa de las emociones, regular el cambio de emociones y utilizar el cambio de emociones. En general, el objetivo del reconocimiento de emociones es más amplio e implica la habilidad de comprender las emociones. Algunas discusiones han informado que las personas que muestran una alta intensidad responderán a los estímulos sin deliberación. También hay un enfoque en las pruebas para medir las diferencias



individuales en el reconocimiento y análisis de sus propios sentimientos y los de los demás. Las habilidades sociales y emocionales no se pueden adquirir solo con libros, pero generalmente se consideran factores importantes. La inteligencia emocional es una parte de la inteligencia que implica la capacidad, aptitud, habilidad o capacidad percibida por uno mismo para percibir, evaluar y gestionar las propias emociones y las de los demás. Consiste en diferencias individuales, integración de diversas disposiciones relacionadas con las emociones y el problema del funcionamiento del procesamiento de información relacionada con las emociones. Sin embargo, un análisis integral y específico de la inteligencia emocional está más allá del alcance de este artículo (Jordan y Troth, 2021).

**Teorías de la inteligencia emocional:** La definición de inteligencia de Gardner ha sido el estímulo detrás de la proliferación continua de las inteligencias; investigadores propuso la inteligencia triárquica, introdujeron una definición de inteligencia emocional. Estas teorías han culminado en varias medidas de la inteligencia emocional, siendo la Escala de Inteligencia Emocional de veintidós ítems una medida más reciente. Han sido los más ampliamente aceptados, marcando la delimitación entre la evaluación y la regulación de las emociones. Por lo tanto, la inteligencia emocional se define como: "la capacidad de monitorear los propios sentimientos y emociones y los de los demás, de discriminarlos y de usar esta información para guiar el pensamiento y las acciones de uno mismo." Se describen varios modelos y aplicaciones de la inteligencia emocional. Aunque se indica que la inteligencia emocional no es intelectual, algunos teóricos argumentan que es un subconjunto de, correlato de o conceptualmente similar a la inteligencia. Por lo tanto, como una cuasi-inteligencia, la inteligencia emocional puede seguir prediciendo el rendimiento por encima del g tradicional y, por lo tanto, se incluirá en un meta-análisis. Varios metaanálisis recientes han verificado la inteligencia emocional como un



indicador moderadamente válido de desempeño. Sin embargo, muchos de estos meta-análisis están limitados por la falta de controles de los Cinco Grandes y de la capacidad cognitiva. Se señala además que no hay un consenso claro sobre la definición de la inteligencia emocional, aún es demasiado incierto diferenciar entre la inteligencia emocional como un rasgo o una habilidad y que la inteligencia emocional puede dividirse en cuatro modelos de habilidades o rasgos separados (Hasibuan et al., 2024).

### **Desempeño laboral: una visión general**

El desempeño evalúa las contribuciones de los empleados a la organización en un período de trabajo determinado. El desempeño laboral es la más importante de estas contribuciones. El desempeño laboral puede definirse como las actividades y comportamientos del empleado que contribuyen directa o indirectamente a los objetivos organizacionales. Una rama principal del desempeño incluye el desempeño de tareas y el desempeño contextual. El desempeño de tareas es el grado en que los empleados cumplen con los estándares de las tareas y deberes técnicos y fundamentales. El rendimiento contextual, por otro lado, mide los comportamientos que promueven el entorno social y psicológico en la organización, como ayudar a los demás y obedecer las reglas organizacionales. Hay muchos estudios que demuestran que la inteligencia emocional es un precursor significativo del rendimiento laboral. Una definición muy comúnmente utilizada de la Inteligencia Emocional (IE) es "la capacidad de monitorear los propios sentimientos y emociones y los de los demás, discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el propio pensamiento y acciones" (Jena, 2022)

Muchos investigadores sugieren que una gestión reflexiva de esta información puede resultar en el desarrollo de resultados satisfactorios. Muchos estudios sugieren que la inteligencia emocional puede ayudar a gestionar una amplia gama de desafíos en el lugar de trabajo, así como ser útil para el desarrollo del bienestar de un individuo.



Las evaluaciones de desempeño revisan la contribución de un empleado hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización dentro de un período de trabajo definido. Considerando todas estas contribuciones, el desempeño de los roles laborales puede abarcar una variedad de conceptos en la literatura. Resultando en un alto número de comportamientos generales, el desempeño laboral se define como "un resumen elaborado de los comportamientos de un empleado en su totalidad" con el fin de alcanzar los objetivos de una organización. Sujeto a restricciones legales, el desempeño laboral incluye todas las actividades necesarias para establecer los roles laborales junto con los requisitos teóricos, el entendimiento sobre los procesos de trabajo y las características personales. Esta definición es un acuerdo, que abarca a todos los proveedores, ya sean asalariados, empresarios, representantes del personal o ejecutivos, con la excepción de las personas que trabajan como contratistas independientes bajo un acuerdo. El desempeño se resume en un comportamiento, pero también tiene una causa (Jena, 2022).

**Definición de desempeño laboral:** Desde la introducción del concepto de inteligencia emocional por Salovey y Mayer en 1990 y la introducción del concepto en la gestión por Goleman en 1995, la relación entre el rendimiento laboral y la inteligencia emocional ha generado discusiones. Posteriormente, en estudios y aplicaciones, el potencial para aumentar el rendimiento laboral a través de la inteligencia emocional se ha convertido en un tema de investigación en organizaciones y sistemas de gestión (Sofyani et al., 2025).

La industria ferroviaria es un entorno laboral dinámico, ágil en tecnología, socialmente desafiante y donde el trabajo está regido por estrictos estándares regulatorios. Este entorno requiere altos niveles de desempeño laboral que a menudo pueden verse afectados por diversos factores. La inteligencia emocional es un conjunto de competencias que permiten a los individuos percibir, comprender y gestionar la



información emocional, y se ha identificado como un factor influyente principal en el desempeño de los empleados individuales. La inteligencia emocional contribuye a una mayor flexibilidad para afrontar el cambio y resolver problemas, y es especialmente ventajosa en entornos laborales impredecibles. Para mejorar la competitividad y la adaptabilidad, las empresas de la industria ferroviaria dependen cada vez más de las habilidades sociales y emocionales de sus recursos humanos. Los objetivos de este estudio son: evaluar los efectos de la inteligencia emocional en el desempeño laboral; identificar las competencias cruciales de la inteligencia emocional para el desempeño laboral; determinar si la inteligencia emocional puede mejorarse o no. Se empleará un diseño de investigación basado en encuestas mediante entrevistas a gerentes y empleados que trabajan en la industria ferroviaria. Se utilizará un cuestionario estructurado de 45 ítems como el método principal de recolección de datos. Los resultados indican que algunas competencias de inteligencia emocional afectan favorablemente el desempeño laboral y que la inteligencia emocional de los empleados es un predictor más importante del desempeño laboral en comparación con la inteligencia emocional de los gerentes. También demuestra que la industria ferroviaria necesita oportunidades para mejorar las competencias de inteligencia emocional, ya que tanto los niveles de inteligencia emocional de los gerentes como de los empleados son relativamente bajos (Sofyani et al., 2025).

**Factores que influyen en el desempeño laboral:** Este estudio investigó la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el rendimiento laboral en una muestra de operadores de servicio de centros de llamadas (N = 295) en el Reino Unido. Además, se probó el efecto de moderación de la satisfacción laboral en esta relación. Se encontró que no había una relación directa entre la IE y el desempeño laboral cuando la IE se operacionalizó como una puntuación general. Sin embargo, hubo una débil relación negativa significativa entre la IE y el desempeño laboral para la subescala de



Autorregulación. La interacción entre la IE y la satisfacción laboral no tuvo efecto en el rendimiento laboral. La revisión de la investigación tampoco logró encontrar patrones consistentes en la relación entre la IE y el desempeño laboral; algunos estudios encontraron que la IE tiene una relación directa con el desempeño laboral, mientras que otros estudios no encontraron tal relación. Se concluyó que diferentes operacionalizaciones de la IE y sus dimensiones podrían contribuir a los resultados inconsistentes (Sun et al., 2021).

Además, el moderador de la FTU ayudó a explicar todas las inconsistencias encontradas en la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional. La inteligencia emocional (IE) se utiliza ahora ampliamente en el lugar de trabajo y en el entorno educativo. El y el rendimiento laboral, El y la satisfacción laboral, la visión crítica de El, las fortalezas y limitaciones del tratamiento de El en la profesión docente, y la investigación adicional se abordan en el artículo. El tema de la inteligencia emocional (IE) está desempeñando un papel cada vez más influyente en el trabajo de los profesionales de la gestión en la educación y otros campos. Debido a sus implicaciones prácticas en diversos contextos, ha habido fuertes movimientos de marketing en libros, cursos y pruebas que argumentan la importancia de mejorar y evaluar la IE. A pesar de la popularidad del tema, hay una crítica sólida a la investigación que sustenta el enfoque teórico de la IE y los métodos utilizados para medirla. Además, hay críticas a la utilidad práctica de la IE. En cuanto a la educación y la predicción ampliamente utilizada de que la IE explica cantidades impresionantes de varianza en la satisfacción laboral de los profesores, el compromiso organizacional y el desempeño laboral, hay algunos estudios empíricos que documentan su validez (Sun et al., 2021).

**Medir el desempeño laboral:** El desempeño laboral puede asumir diversas interpretaciones. Implica la realización de funciones operativas y gerenciales. Por lo



tanto, el desempeño se considera en esta investigación como las medidas de comportamiento organizacional, están relacionadas con los resultados laborales y con las acciones dentro del rol que cumple un ocupante del puesto. El desempeño laboral se mide a través de un índice compuesto de dimensiones especificadas por la descripción del trabajo revisada (Narayanamurthy y Tortorella, 2021).

En lo que respecta al titular del puesto revisado, más allá de tales acciones y resultados, el desempeño laboral incluye el cumplimiento de criterios como la asistencia puntual que quedan fuera de esas especificaciones. Los criterios adicionales son los 'comportamientos extra-rol' del titular del puesto que contribuyen a la efectividad organizacional, aunque tal despliegue de las energías del titular del puesto puede no estar oficialmente sancionado. La sección 3.4 elaborará sobre tales facetas no especificadas del desempeño laboral. Se considera que los aumentos salariales programados implican incrementos en el rendimiento laboral (Narayanamurthy y Tortorella, 2021).

La rotación de empleados mejora la recopilación de dicho índice. El desempeño laboral se mide bajo el esquema de pago por incentivos basado en el rendimiento implementado en conjunto con el Acuerdo de Negociación Empresarial. Al preparar ese esquema, se completaron formularios de evaluación del desempeño para determinar las tareas o resultados marginalmente medibles de manera objetiva que son adicionales para aquellas ocupaciones cubiertas por la descripción de trabajo revisada. Los formularios de evaluación del desempeño son utilizados por los formadores de área para evaluar dichos resultados de manera bienal. El desempeño laboral se mide utilizando tales calificaciones; se considera que dicho formulario de evaluación del desempeño es la mejor variable criterio en las medidas de comportamiento organizacional del desempeño laboral, como sugieren (Narayanamurthy y Tortorella, 2021).



El titular del puesto revisado también está sujeto a controles mensuales de desempeño del área o base que evalúan el cumplimiento de las acciones de desempeño en el rol. La Sección 3.3 especifica los componentes de las medidas de comportamiento organizacional que son el foco de esta investigación (Narayanamurthy y Tortorella, 2021).

### **El vínculo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral**

El desempeño laboral, las actividades y comportamientos del empleado que impactan los objetivos organizacionales, puede ser una de las variables dependientes más importantes al estudiar cómo las inversiones organizacionales en contratación, capacitación y desarrollo están relacionadas con los criterios de efectividad organizacional, como la productividad, la rentabilidad o la satisfacción del cliente. Más allá de su importancia como variable dependiente, el desempeño laboral es un resultado clave para una variedad de decisiones de gestión de recursos humanos (GRH) tales como compensación, promoción, terminación, despido, selección, capacitación, desarrollo y diseño de puestos. Es útil, entonces, saber qué diferencias individuales predicen el desempeño laboral. Muchos investigadores categorizan el desempeño laboral como desempeño de tareas o desempeño contextual. El desempeño en las tareas incluye el grado en que los empleados cumplen con los estándares de las tareas básicas y técnicas. El rendimiento contextual mide comportamientos discretos de los empleados que promueven el entorno social y psicológico necesario para el desempeño de tareas, como ayudar a otros y obedecer las reglas organizacionales (Fadhilah y Malau, 2024).



Para Schermerhonn, J., el desempeño laboral es la cantidad y calidad con la que un individuo o equipo realiza tareas.

Las personas adecuadas atraen a personas con las habilidades adecuadas para cubrir las vacantes. Los mejores gerentes se aseguran todos los días de que personas inteligentes ejerzan todos los cargos que supervisan. La formación y el crecimiento continuo permiten que las habilidades de las personas estén al día y que su rendimiento laboral se mantenga en un nivel elevado de éxito. Al actualizar y duplicar los factores de competencia y las mejores prácticas de gestión del talento, los gerentes pueden hacer una contribución significativa para mejorar el desempeño laboral.

El desempeño laboral requiere apoyo, porque sin el apoyo adecuado, incluso las personas más capaces y dedicadas no pueden rendir al máximo.

La función de la gestión de recursos humanos radica en ofrecer distintas formas de apoyo directo a los empleados, incluyendo estas y otras iniciativas.

El desempeño laboral radica en esfuerzo o voluntad de laborar duro para completar una labor. El esfuerzo es un dispositivo insustituible de un lugar de trabajo productivo. Incluso los empleados más capaces no se desempeñarán de manera constante a menos que estén dispuestos a darlo todo. Sin embargo, la elección de una persona de aprovechar esas oportunidades no está completamente bajo su control. Por lo tanto, es responsabilidad de la gestión del talento crear las condiciones adecuadas que permitan a las personas alcanzar su máximo potencial. Según Chiavenato, I. Afirma que en las organizaciones modernas no hay tiempo para



remediar el mal desempeño o por debajo del promedio. Para las organizaciones, el desempeño humano debe ser consistente.

En el pensamiento moderno, la evaluación del desempeño no comienza mirando hacia atrás sino mirando hacia adelante. O mejor dicho, tiende más a planificar el desempeño futuro que a juzgar el desempeño pasado, y va un paso más allá, tratando de encaminar el desempeño hacia metas previamente acordadas y establecidas, tratando de proporcionar todos los recursos necesarios para su adecuada realización, buscando un adecuado seguimiento y seguimiento. mediciones comparativas, buscando un acuerdo particular por medio de una retroalimentación continua y una evaluación constante:

Todo para asegurar que el desempeño satisfaga lo necesario de la organización y los objetivos de carrera de la persona evaluada.

Para mejorar el desempeño organizacional, los gerentes deben desarrollar un sentido convincente de propósito compartido y dirección futura. Debe crear un entorno de trabajo en el que se confíe en las personas y se las respete como adultos responsables.

Para Vázquez, J. define el desempeño se refiere a las acciones o comportamientos evidentes en los empleados que están vinculados con los objetivos de la organización y pueden ser evaluados en función de las habilidades y la contribución de cada individuo al éxito de la empresa. Algunos investigadores argumentan que, además del posicionamiento continuo del desempeño efectivo, la definición de desempeño también debe lograrse a través de la descripción de las expectativas de los empleados.

Para Robbins, S. y Judge, T., sugirió que los empleados felices aumentan la productividad. Sin embargo, algunos investigadores han considerado que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral era un mito en el pasado. Al



recopilar datos de satisfacción y productividad en las organizaciones, resulta que las empresas con mayor satisfacción de los empleados tienden a ser más productivas que las empresas con menor satisfacción de los empleados.

El desempeño laboral implica esfuerzo o voluntad de trabajar duro para completar las tareas. El esfuerzo es un componente insustituible de un lugar de trabajo productivo. Incluso los empleados más capaces no se desempeñarán de manera constante a menos que estén dispuestos a darlo todo. Pero la decisión de una persona de hacerlo no depende totalmente de ella.

Asimismo, respecto a Arias de F., aclara que para alcanzar las metas y objetivos planteados, el trabajador no opera de forma independiente, sino que interactúa con otros individuos que conforman su entorno dentro de la organización. De esta manera, se adapta al entorno en el que se desenvuelve para lograr su desarrollo. En este orden de pensamiento, las empresas pueden incidir en el día a día de sus empleados, en su desempeño, y en la calidad y sistemas de vida de las personas, sus valores y costumbres, capacitándolas para atender sus necesidades sociales, psicológicas, laborales. y economía necesitar.

Druker, P. En su análisis del concepto de desempeño laboral, sugirió que se debe establecer una nueva definición del término, desarrollar medidas innovadoras y la necesidad de definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins, S. propone establecer metas es crucial para estimular el comportamiento y mejorar el rendimiento. Los estudios demuestran que el rendimiento general es mejor cuando se establecen metas desafiantes en comparación con metas más fáciles de lograr. Como se mencionó anteriormente, estas definiciones resaltan la importancia de alinearse con los objetivos específicos de la empresa, lo cual es fundamental para que los miembros del equipo obtengan resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.



## Dimensiones de desempeño laboral

### a. Satisfacción laboral

Existe una extensa bibliografía de investigación sobre la satisfacción laboral que se remonta a las primeras décadas del siglo XX. Esta sección proporciona un resumen conceptual y teorías más importantes sobre la investigación que se está realizando en torno a la satisfacción laboral.

Actualmente no existe un concepto unificado para definirlo debido a su definición

Ha sido adaptado de los autores o investigadores. Sin embargo, es posible definir dos

Una aproximación general a esta definición:

- Una forma inicial de abordar este tema es la definición de los autores de la satisfacción laboral como un estado emocional, un sentimiento o actitud que surge como respuesta emocional.

Trabajar sobre ellos, a partir de un análisis de sus condiciones.

- El segundo método considera a los autores de la satisfacción laboral

Como resultado de comparar las expectativas y necesidades de los trabajadores, con

La verdad de lo que ofrece el trabajo.

### **Tabla 3**

*Conceptos de la satisfacción laboral según autor y aproximación*



Aproximación	Autor	Concepto de satisfacción laboral
Respuesta afectiva hacia el trabajo	Locke, 1976	<i>"Estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral"</i>
	Werther & Davis, 1982	<i>"Conjunto de sentimientos mediante los cuales los empleados perciben su trabajo"</i>
	Price & Mueller, 1986	<i>"Nivel en el cual los trabajadores gustan de su trabajo"</i>
	Bravo et al., 1996	<i>"Conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su situación laboral, las cuales parten de una evaluación general de su trabajo, o sobre facetas específicas del mismo"</i>
	Robbins, 1998	<i>"Conjunto de emociones y actitudes que tiene el trabajador respecto a su organización y su labor en ella"</i>
Respuesta afectiva con énfasis en la comparación	Wright & Cropanzano, 1950	<i>"Reacción afectiva surgida de contrastar la realidad laboral con las expectativas del individuo sobre dicha realidad"</i>
	Morse, 1953	<i>"Reacción afectiva surgida a partir de la satisfacción de lo que el individuo cree que debe recibir de su trabajo" (...) "Depende del nivel de las aspiraciones del individuo y su percepción de la consecución de dichas aspiraciones"</i>
	Lawler, 1973	<i>"La satisfacción laboral surge de una comparación intrapersonal y otra interpersonal" (...) "Primero compara lo que realmente recibe con lo que piensa debería recibir, y posteriormente compra lo obtenido por sus pares y lo que obtiene él"</i>
	Muchinsky, 1993	<i>"La satisfacción laboral surge de la comparación de los beneficios obtenidos por sus pares y los obtenidos por él. A menor discrepancia, mayor satisfacción"</i>

**Nota:** Boada Natalia (2018)

### Medida de la satisfacción laboral.

Diversas teorías sobre la satisfacción laboral indican que se puede medir, ya sea de manera unidimensional o multidimensional. La evaluación inicial de la satisfacción laboral se enfoca en la actitud general hacia el trabajo, brindando al empleado información sobre su nivel de satisfacción. Por otro lado, los enfoques multidimensionales consideran una serie de factores que se pueden medir para calcular el nivel de satisfacción laboral de cada empleado de manera individual. (Navarro y Pérez, 2008).

### Método unidimensional.



Una perspectiva común en los estudios de la satisfacción laboral es el Unidimensional, diseñado para cuantificar la satisfacción individual Basado en un estudio global de su situación laboral. Aunque contiene otra manera Una forma general y menos compleja de encontrar la satisfacción percibida por el trabajador.

**Tabla 4**  
*Factores de satisfacción considerados en instrumentos de medición de la satisfacción laboral.*

Instrumento	Factores de satisfacción considerados	
Cuestionario de Satisfacción Estandarizado de Minnesota	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de promoción</li> <li>- Políticas y prácticas</li> <li>- Statu social</li> <li>- Técnicas de supervisión</li> <li>- Uso de habilidades</li> <li>- Creatividad</li> <li>- Variedad</li> <li>- Nivel de actividad</li> <li>- Valores morales</li> <li>- Compensación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Independencia</li> <li>- Compañeros de trabajo</li> <li>- Autoridad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Logro</li> <li>- Servicio social</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Supervisión</li> </ul>
Job Descriptive Index (J.D.I.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compañeros de trabajo</li> <li>- El trabajo en sí</li> <li>- Salario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de promoción</li> <li>- Supervisión</li> </ul>
Cuadro de Calificaciones por Categoría y por Tema (CCCT),	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Organización del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del personal</li> <li>- Gestión de la comunicación</li> </ul>
Cuestionario de satisfacción laboral ( <i>Chiang et al., 2008</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salario</li> <li>- Ambiente laboral</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Relación con el supervisor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajo en sí</li> <li>- Ambiente físico</li> <li>- Autonomía</li> <li>- Oportunidades de desarrollo</li> </ul>

**Nota:** Boada Natalia (2018)

**Enfoque multidimensional.**

Como se mencionó anteriormente, la satisfacción laboral se puede evaluar como un conjunto de diferentes aspectos de ese trasfondo. Este último se refiere a



diferentes aspectos los aspectos que constituyen la satisfacción laboral varían según diferentes criterios, tales como tipo de puesto, perfil de la persona evaluada, etc., que son elegibles un método estandarizado para unificar las respuestas y obtener la puntuación total en el futuro de satisfacción laboral.

### **Medición de la satisfacción laboral en puestos de operaciones.**

Los factores que influyen en la satisfacción pueden diferir según las características tanto del individuo como del entorno en el que se encuentra.

tu lugar de trabajo. En el caso de los operadores, existe un precedente (Chiang, 2009, Citado por Calderón E., 2016) muestra que factores específicos producen

Satisfacción con esta categoría de trabajadores, que son:

- Estabilidad laboral: la sensación de seguridad que la empresa da a los empleados

continuidad de su trabajo. considerado el más importante. Puestos de operaciones.

- Aprendizaje: oportunidades de aprendizaje, o a través del funcionamiento interno de los empleados trabajo o a través de la formación.
- Prestaciones adicionales: económicas y no económicas (seguro médico, vacaciones, aguinaldos, Esperar).
- Condiciones de trabajo: horas de trabajo, descansos, composición física del medio ambiente trabajar (Tabla 3).

**Tabla 5**  
*Valores y consignas*



<u>Valores</u>	<u>Consignas</u>
<p>1. <b>Compromiso:</b> Nos enfocamos en la toma de conciencia sobre cuán importante es cumplir con el desarrollo de nuestras labores de la mejor forma posible.</p> <p>2. <b>Honradez:</b> Inculcamos esta cualidad en todos nuestros agentes, a fin de que obren con total justicia, rectitud y honestidad.</p> <p>3. <b>Innovación:</b> Inculcamos este valor con miras al cambio, a fin de motivar a la empresa para su evolución, ofreciendo nuevos servicios y mejores y nuevos métodos en su gestión.</p> <p>4. <b>Orgullo:</b> En nuestra institución tomamos este valor como la apreciación de uno mismo, del trabajo que uno ha hecho y otros aspectos sin tomar ninguna actitud de superioridad.</p>	<p>1. Presentarse puntual, limpio y con el uniforme completo al servicio</p> <p>2. Tratar con propiedad y respeto a todas las personas en el servicio y fuera de él</p> <p>3. Cumplir y hacer cumplir las Normas de Seguridad en el Trabajo</p> <p>4. Evitar a toda costa la manipulación de herramientas de seguridad que no me correspondan</p> <p>5. Actitud siempre alerta y vigilia</p> <p>6. No faltar, ni abandonar el servicio sin previa coordinación con tu Jefatura Inmediata</p> <p>7. Siempre preguntar para hacer un buen relevo con tu compañero</p> <p>8. En todo momento mantener una Actitud Positiva</p> <p>9. La honradez es mi pilar, por eso impediré todo intento de robo</p> <p>10. Predisposición para resolver Problemas</p>

**Nota:** Boada Natalia (2018)

## 2.3 Marco conceptual

- **EQ.** Un conjunto diverso de habilidades personales, emocionales, sociales y técnicas que impactan nuestra capacidad para ajustarnos y reaccionar ante las demandas y presiones de nuestro entorno.

- **Tipo emocional.** Las emociones son expresiones de estímulos que experimentamos tanto interna como externamente en nuestra vida diaria como seres humanos. Estas emociones pueden manifestarse de manera positiva o negativa, dependiendo de la situación y de nuestra autoestima. La comprensión de las emociones nos permite canalizarlas de manera efectiva.

- **Ansiedad.** Es un estado de agitación, inquietud o ansiedad que no siempre es una condición patológica, sino más bien una emoción común, similar al miedo, la ira o la alegría.



- **Miedo.** Es una emoción caracterizada por intensos sentimientos desagradables provocados por una percepción de peligro, real o hipotético, presente o futuro.
- **Enfadado.** La ira surge de una experiencia desagradable, como una fuerza externa que frustra los planes y objetivos o una traición a la confianza; la esencia de la ira es la creencia de que las cosas no deberían ser como son.
- **Felicidad.** Es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la persona de felicidad con una actitud positiva hacia el entorno. Se define como la condición interna de satisfacción y felicidad.
- **Amor.** Es la respuesta a los problemas de la existencia humana, en un sentido más secundario es un arte, y como todas las artes tiene características comunes y prácticas que requieren aprendizaje. Esta emoción activa el sistema nervioso parasimpático, que envía respuestas de relajación, calma y alegría que favorecen la convivencia.
- **Sorpresa.** Es un estado emocional fugaz que es el resultado de un evento inesperado, que puede ser agradable o desagradable, pero de corta duración en ambos casos.
- **Disgusto.** El asco se refleja como un sentimiento de dolor o tristeza provocado por una situación desagradable o desgracia, y la respuesta más común a esta emoción es alejarse o alejarse del objeto o persona que provocó el asco.
- **Triste.** Es una de las emociones humanas básicas. Es un estado emocional causado por la baja moral. Es una expresión de dolor emocional a través de una expresión abatida, a veces acompañada de llanto.
- **Rendimiento laboral.** Es la cantidad y calidad de las tareas realizadas por un individuo o equipo.
- **Potencia.** La realización de una meta; el logro de un efecto deseado.
- **Eficiencia.** Lograr metas con la menor cantidad de recursos; lograr metas con la menor cantidad de costos u otras consecuencias no deseadas.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Enfoque de la investigación

Pertenece al enfoque cuantitativo, pues los datos fueron procesados estadísticamente los cuales son mostrados en tablas y figuras en el capítulo de resultados.

#### 3.2 Método aplicado en la investigación

El método aplicado es deductivo ya que partió de la información general a lo específico.

#### 3.3 Tipo de investigación

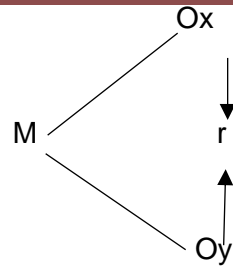
Pertenece a la investigación de tipo básica porque las variables de estudio no fueron manipuladas experimentalmente. Se desarrolló una ampliación en los datos teóricos.

#### 3.4 Nivel de investigación

Fue de nivel correlación porque buscó la relación que existe entre ambas variables de estudio

#### 3.5 Diseño de la investigación

El estudio actual se enmarca en un diseño no experimental de nivel correlacional, con el objetivo de establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel.



Donde: M = Muestra

Ox =Variable inteligencia emocional

Oy = Variable rendimiento académico

R = Relación

### 3.6. Población y muestra

#### 3.6.1 Población

La población objeto de estudio está conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel que son un total de 110.

**Tabla 6**  
*Población*

Municipalidad Distrital de San Miguel	Gerencia Municipal	Sub Gerencia de Medio Ambiente	Sub Gerencia de Supervisión y Liquidación	Sub Gerencia de Infraestructura	Gerencia de Administración Tributaria	TOTAL
Trabajadores	35	20	15	20	20	110

#### 3.6.2 Muestra

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) En la selección de la muestra, se decidió utilizar un enfoque de muestreo aleatorio simple, considerando específicamente a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel.

El tamaño de la muestra para el muestreo aleatorio simple se calcula con la siguiente ecuación:



$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n_0 = \frac{Z^2_{\alpha/2} \hat{p} \hat{q}}{e^2}$$

n= 110

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información

#### 3.7.1 Técnica de la investigación

Las técnicas de investigación que se aplicará será la entrevista, para la primera variable y la segunda variable del mismo modo la entrevista.

Las técnicas para recolección de datos fueron los siguientes:

A continuación, se especifica la técnica: La entrevista

Es una técnica que se trata de una relación directa entre el investigador y la muestra.

#### 3.7.2 Instrumentos de medición

- Ficha para la inteligencia emocional y desempeño laboral

### 3.8 Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

#### 3.8.1 Validación de Instrumentos

##### *Estimación del coeficiente de validación de inteligencia emocional y desempeño laboral*

$$Media = \frac{1\ 199,20}{15}$$

Media = 79,95

**Tabla 7**  
*Interpretación de validez*

No. Ítems	EXPERTOS					$\Sigma X$	$\bar{x}$
	1	2	3	4	5		
01	80	85	78	75	80	398	79,60
02	88	79	80	65	78	390	78,00
03	70	76	87	65	70	368	73,60
04	75	70	75	90	74	384	76,80
05	79	89	79	75	82	404	80,80
06	83	88	86	79	76	412	82,40
07	90	85	90	86	85	436	87,20
08	90	89	88	70	78	415	83,00
09	85	85	90	90	87	437	87,40
10	78	90	75	80	85	408	81,60
11	80	85	78	75	80	398	79,60
12	88	79	80	65	78	390	78,00
13	70	76	87	65	70	368	73,60
14	75	70	75	90	74	384	76,80
15	79	89	79	75	82	404	80,80
						1 199,20	

**Nota.** Elaborado por la investigadora

El resultado del cálculo es  $79,95 > 75$  puntos, por lo que la investigación de EQ es válida porque este valor es superior a 75 puntos.

### 3.8.2 **Confiabilidad del instrumento**

Valor obtenido en la tabla adjunta.

**Tabla 8**  
*Rangos de interpretación de categorías de coeficiente Alpha*

Excluyente	Bajo	Regular /Poco Aceptable	Bueno/ Aceptable	Muy Bueno/muy Aceptable
0	0,01-0,10	0,11-0,20	0,21-0,50	0,51-1,00

**Nota.** Elaborado por la investigadora

**Tabla 9**  
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	15

**Nota.** Elaborado por la investigadora



## INTERPRETACIÓN

El valor del coeficiente Alfa = 0,901, lo que muestra un grado de confiabilidad muy aceptable, ya que se encuentra en el rango: 0,51 - 1,00 según la Tabla 02. Por lo tanto, el levantamiento del presente trabajo de investigación es completamente confiable.

### **Diseño de contrastación de hipótesis.**

Dentro de la manipulación y estudio de datos se utilizarán los paquetes de estadístico SPSS y Microsoft Excel. Aplicar técnicas de correlación e inferencia al análisis estadístico. Para probar y comparar hipótesis, se utiliza la correlación de Spearman, una evaluación estadística utilizada para hallar si dos grupos están relacionados.



## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

#### 4.1.1 Resultados descriptivos

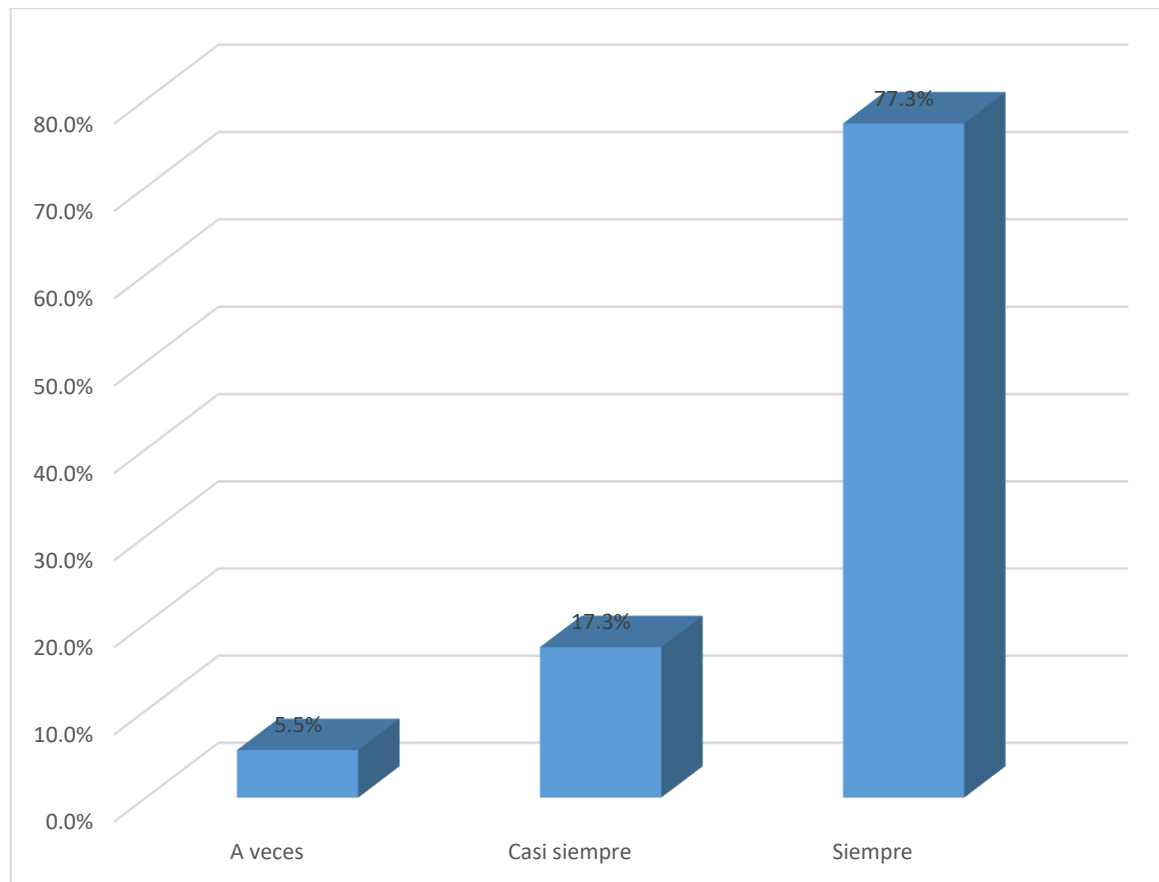
##### Resultados de las dimensiones de la variable Inteligencia emocional

**Tabla 10**  
*Niveles de Autorregulación*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	6	5,5%
Casi siempre	19	17,3%
Siempre	85	77,3%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 3**  
*Niveles de autorregulación*



**Nota:** Realizado por la investigadora

**Interpretación:**

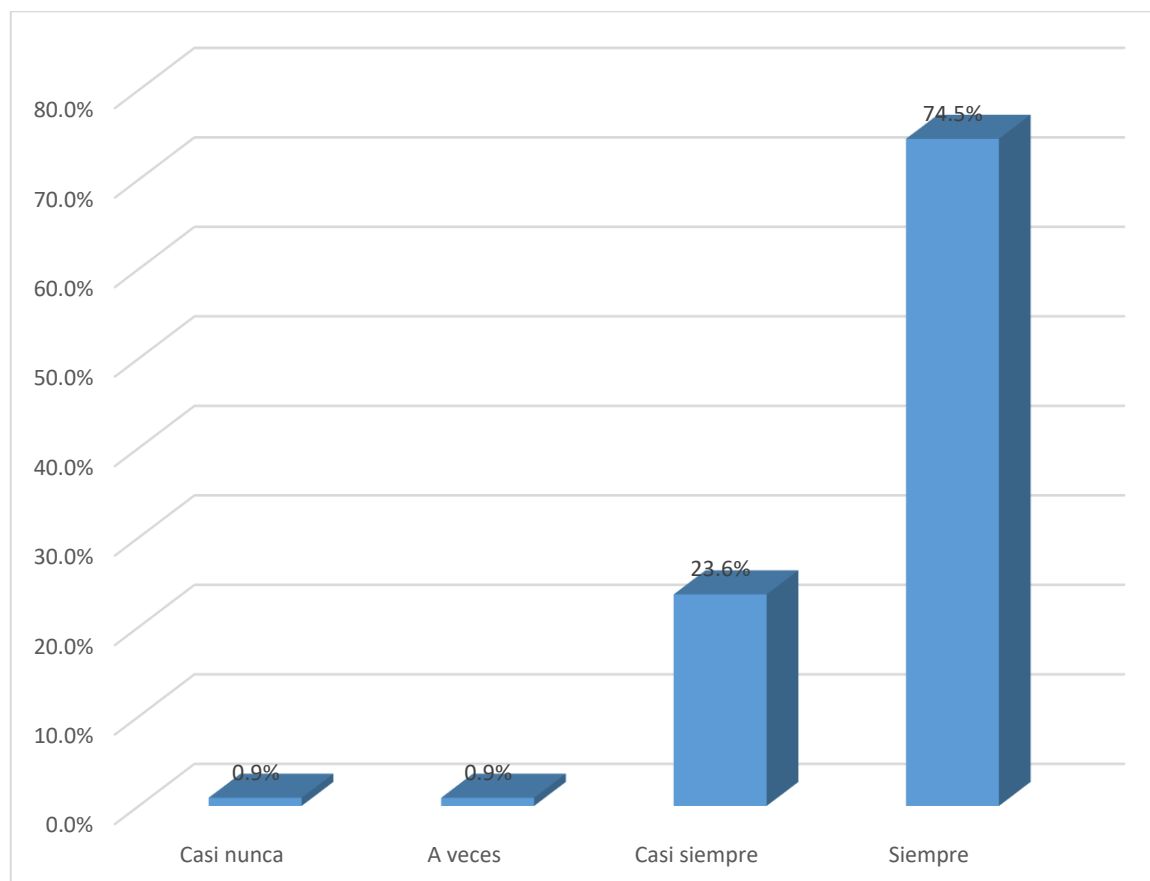
Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad del Distrito de San Miguel, el 77.3% siempre percibe la autorregulación, seguido del 17.3% que casi siempre percibe la autorregulación y finalmente el 5.5% opinan que a veces perciben la autorregulación.

**Tabla 11**  
*Niveles de motivación*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	1	0,9%
A veces	1	0,9%
Casi siempre	26	23,6%
Siempre	82	74,5%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 4**  
*Niveles de motivación*



**Nota:** Realizado por la investigadora



## Interpretación:

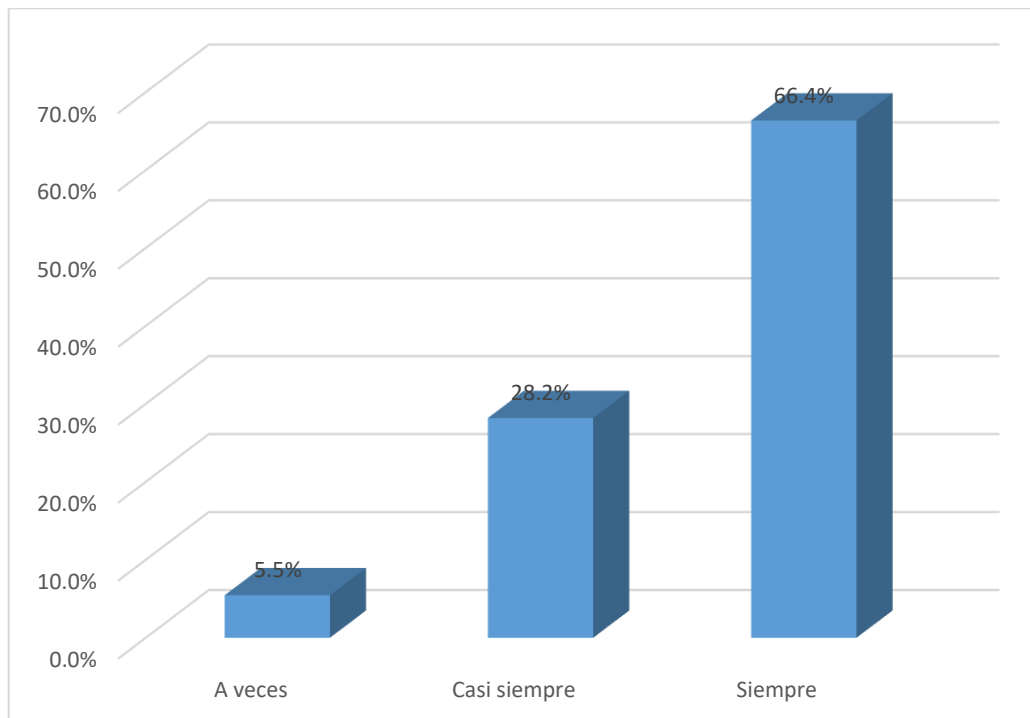
Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad distrito de San Miguel, el 74.5% siempre se siente motivado, seguido del 23.6% que casi siempre está motivado, así mismo el 0.9% indica que a veces es motivado y finalmente el 0.9% opinan que casi nunca están motivados.

**Tabla 12**  
*Niveles de Empatía*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	6	5,5%
Casi siempre	31	28,2%
Siempre	73	66,4%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 5**  
*Niveles de empatía*



**Nota:** Realizado por la investigadora

### **Interpretación:**

Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad del Distrito de San Miguel, el 66.4% siempre manifiesta empatía, seguido del 28.2% que casi siempre muestra empatía y finalmente el 5.5% opinan que a veces exteriorizan empatía

**Tabla 13**  
*Niveles de habilidades sociales*

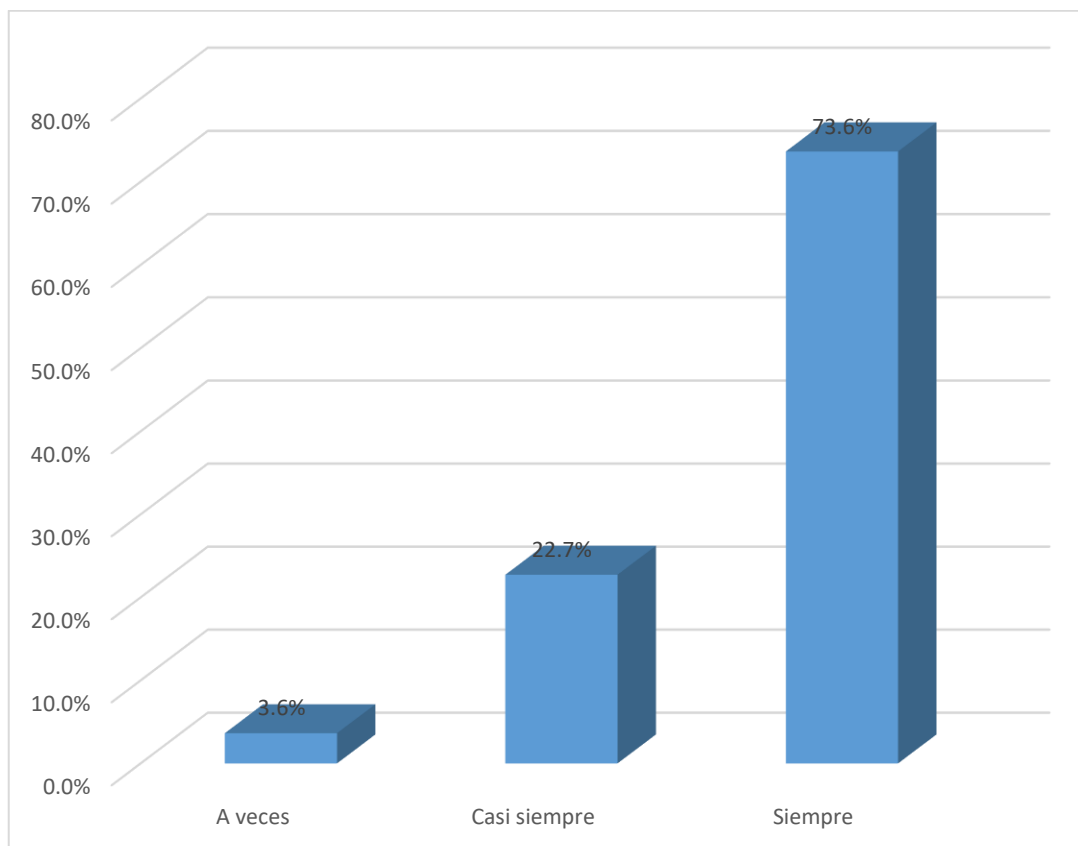
	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	4	3,6%
Casi siempre	25	22,7%
Siempre	81	73,6%
Total	110	100%

	Cantidad	Porcentaje
--	----------	------------

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 6**  
*Niveles de habilidades sociales*



**Nota:** Realizado por la investigadora



### Interpretación:

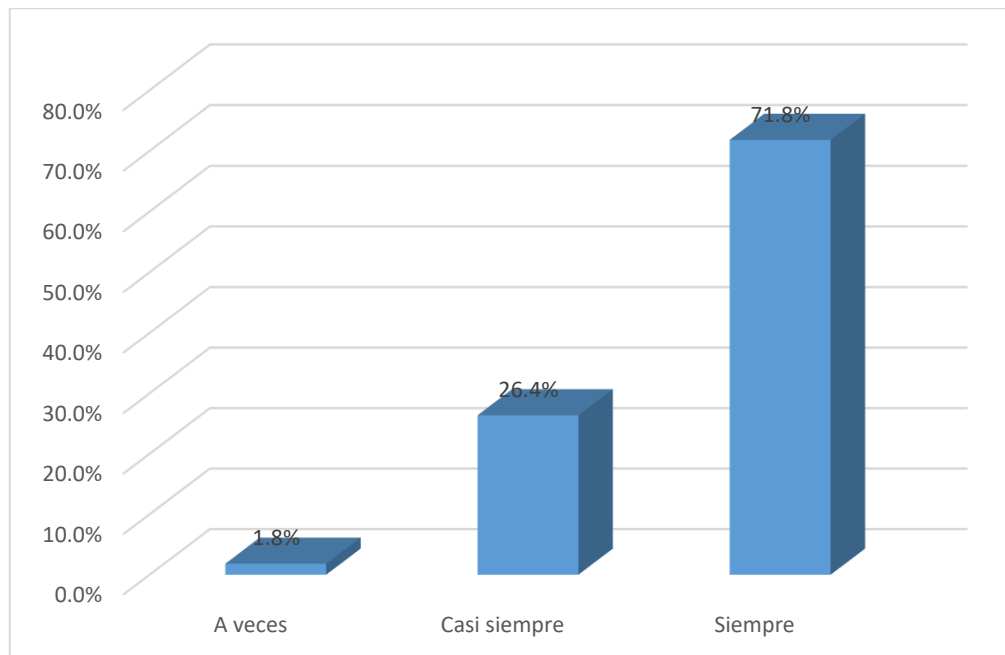
Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad del Distrito de San Miguel, el 73.6% siempre presenta habilidades sociales, seguido del 22.7% que casi siempre manifiesta habilidades sociales y finalmente el 3.6% opinan que a veces manifiestan habilidades sociales.

**Tabla 14**  
*Inteligencia emocional*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	2	1,8%
Casi siempre	29	26,4%
Siempre	79	71,8%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 7**  
*Inteligencia emocional*



*Nota:* Realizado por la investigadora

**Interpretación:**

Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad de San Miguel, el 71.8% siempre presenta inteligencia emocional, seguido del 26.4% que casi siempre manifiesta inteligencia emocional y finalmente el 1.8% opinan que a veces presentan inteligencia emocional

### Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral

**Tabla 15**

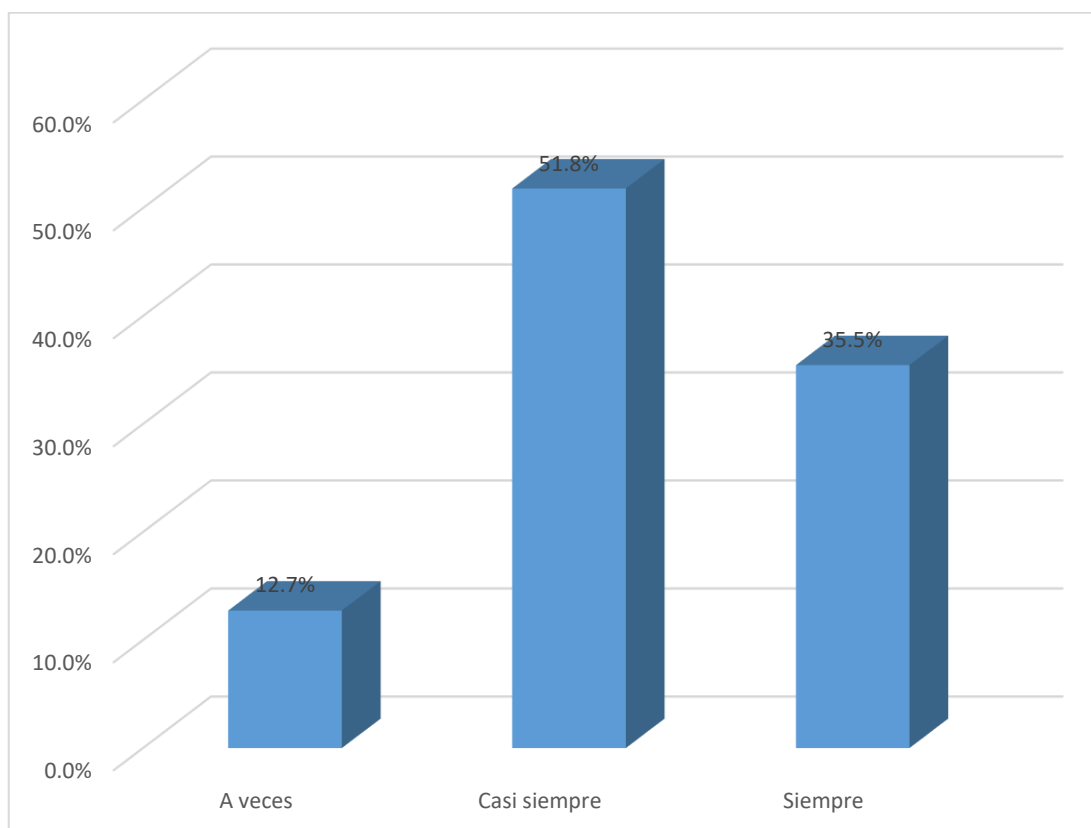
*Niveles de calidad de servicio*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	14	12,7%
Casi siempre	57	51,8%
Siempre	39	35,5%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 8**

*Calidad de servicio*





## Interpretación:

Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, el 51.8% casi siempre brinda calidad de servicio, seguido del 35.5% que siempre ofrece calidad de servicio y finalmente el 12.7% opinan que a veces ofrecen calidad de servicio.

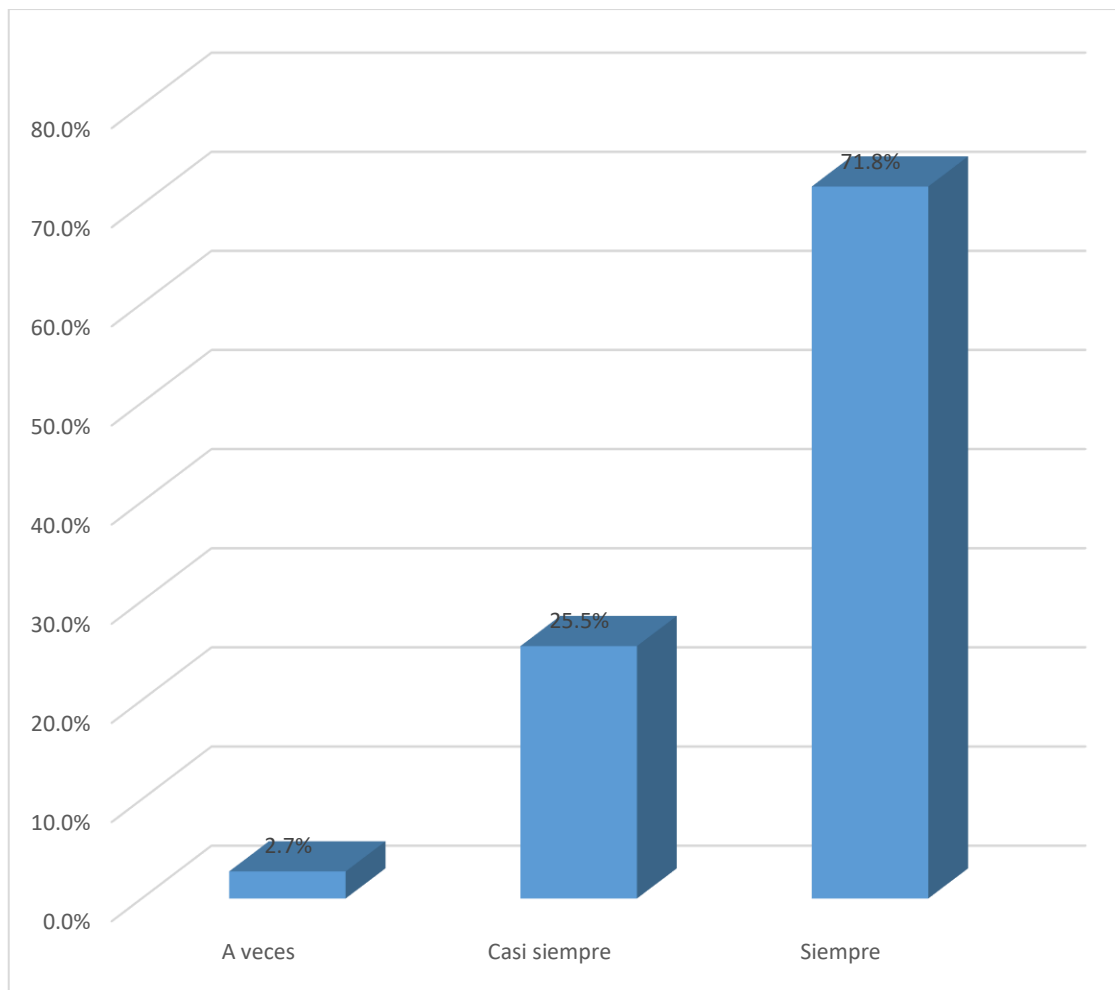
**Tabla 16**

*Niveles de productividad*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	3	2,7%
Casi siempre	28	25,5%
Siempre	79	71,8%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 9**  
*Productividad*



**Nota:** Realizado por la investigadora

**Interpretación:**

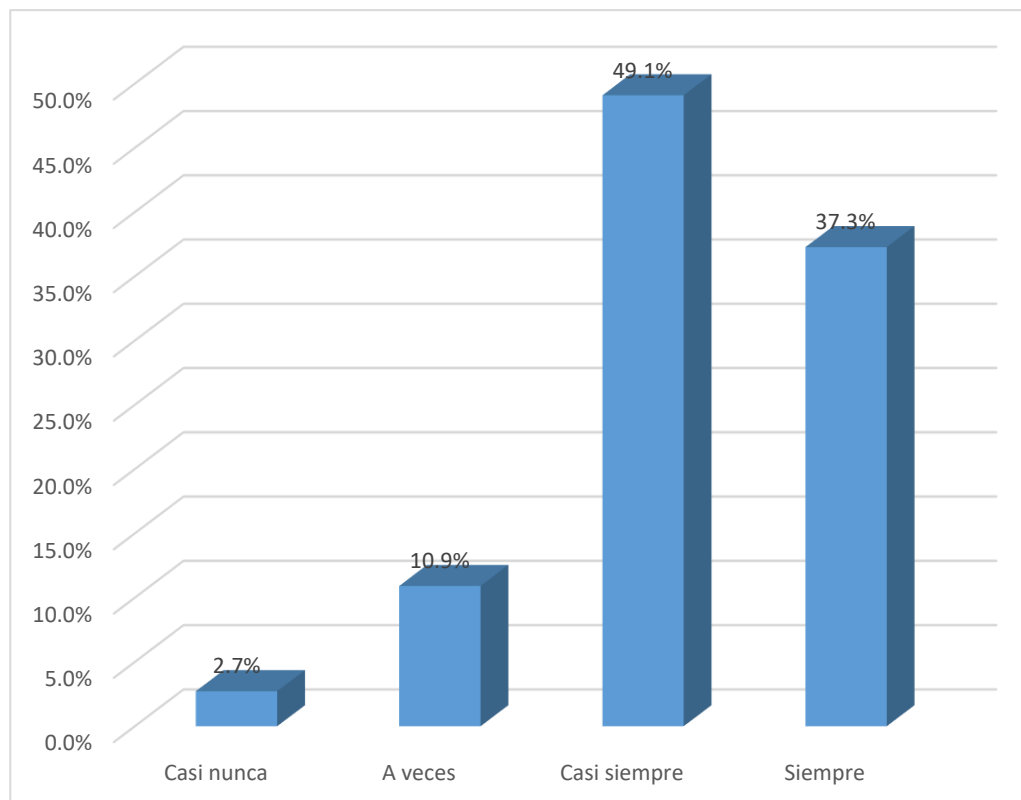
Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad de San Miguel, el 71.8% siempre tienen productividad, seguido del 25.5% que casi siempre tienen productividad y finalmente el 2.7% opinan que a veces tienen productividad

**Tabla 17**  
*Niveles de toma de decisiones*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	3	2,7%
A veces	12	10,9%
Casi siempre	54	49,1%
Siempre	41	37,3%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 10**  
*Toma de decisiones*



**Nota:** Realizado por la investigadora

### Interpretación:

Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad de San Miguel, el 49.1% casi siempre sabe tomar decisiones, seguido del 37.3% que siempre sabe tomar decisiones, así mismo el 10.9% manifiesta que a veces toman decisiones y finalmente el 2.7% opinan que casi nunca toman decisiones.

**Tabla 18**

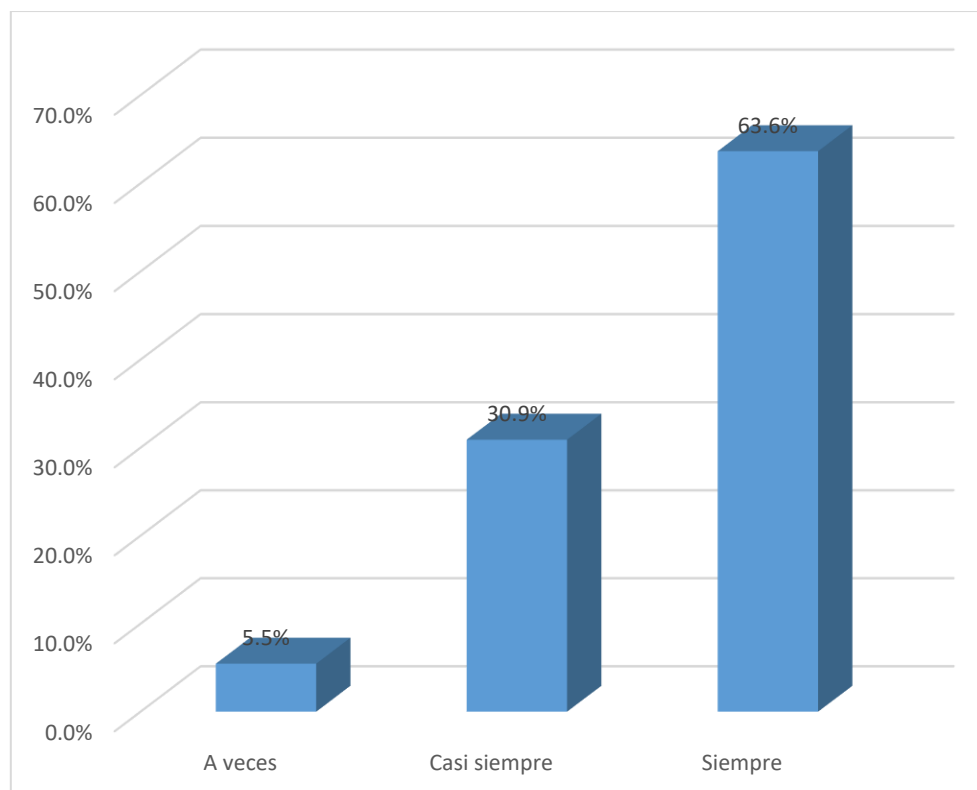
*Niveles de conocimiento*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	6	5,5%
Casi siempre	34	30,9%
Siempre	70	63,6%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 11**

*Nivel de conocimiento*



**Nota:** Realizado por la investigadora



## Interpretación:

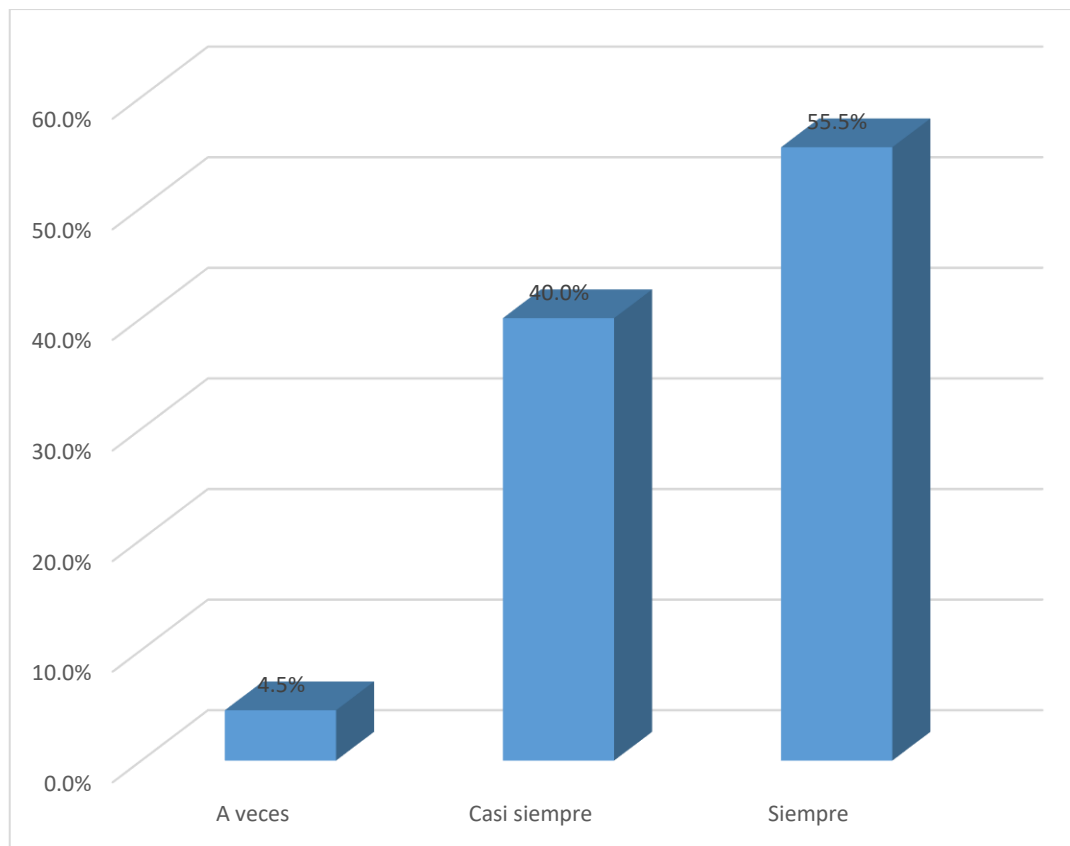
Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad de San Miguel, el 63.6% siempre poseen conocimientos, seguido del 30.9% que casi siempre tienen los conocimientos necesarios y finalmente el 5.5% opinan que a veces manifiestan conocimientos.

**Tabla 19**  
*Desempeño laboral*

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	5	4,5%
Casi siempre	44	40,0%
Siempre	61	55,5%
Total	110	100%

**Nota:** Realizado por la investigadora

**Figura 12**  
Desempeño laboral



**Nota:** Realizado por la investigadora

**Interpretación:**

Se observa que del 100% de los trabajadores de la municipalidad de San Miguel, el 55.5% siempre tiene un buen desempeño laboral, seguido del 40% que manifiesta que casi siempre tienen un buen desempeño laboral y finalmente el 4.5% opinan que a veces poseen un buen desempeño laboral.



## 4.1.2 Prueba de correlaciones

### Prueba de normalidad

**Tabla 20**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia	,131	110	,000	,920	110	,000
Desempeño	,098	110	,011	,968	110	,009

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Nota:** Realizado por la investigadora

### Interpretación

En la tabla, se observa que, teniendo más de 50 datos, se toma en cuenta el estadístico de la rho de spearman, con resultados de p-valor 0.000 y 0.011 respectivamente, los que son menores al alfa de Cronbach; con lo que se puede concluir no tienen una distribución normal



**Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel 2020.**

**Tabla 21**

*Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	110	110
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Realizado por la investigadora con datos estadísticos

**Interpretación**

En la tabla, explica que existe una relación positiva alta como dice: (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, 2018, p. 305), en un 0.667 según el análisis estadístico de Rho de Spearman; entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel. El *p* – valor o la significancia asintótica es de 0.000 el que es menor al alfa 0.05, lo que se concluye que es significativo.



**Tabla 22**  
*Relación de la inteligencia emocional con la calidad del servicio*

			Inteligencia emocional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	110	110
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Realizado por la investigadora con datos estadísticos

### Interpretación

En la tabla, explica que existe una relación positiva moderada como dice: (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, 2018, p. 305), en un 0.593 según el análisis estadístico de Rho de Spearman; entre la inteligencia emocional con la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel. El *p* – valor o la significancia asintótica es de 0.000 el que es menor al alfa 0.05, lo que se concluye que es significativo.



**Tabla 23**  
*Relación de la inteligencia emocional con la productividad*

		Inteligencia emocional		Productividad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	110	110
	Productividad	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Realizado por la investigadora con datos estadísticos

**Interpretación**

En la tabla, explica que existe una relación positiva alta en un 0.676 según el análisis estadístico de Rho de Spearman; entre la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel. El  $p$  – valor o la significancia asintótica es de 0.000 el que es menor al alfa 0.05, lo que se concluye que es significativo.



**Tabla 24**  
*Relación de la inteligencia emocional con la toma de decisiones*

			Inteligencia emocional	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	110	110
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Realizado por la investigadora con datos estadísticos

### Interpretación

En la tabla, explica que existe una relación positiva moderada en un 0.410 según el análisis estadístico de Rho de Spearman; entre la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel. El *p* – valor o la significancia asintótica es de 0.000 el que es menor al alfa 0.05, lo que se concluye que es significativo.



**Tabla 25**  
*Relación de la inteligencia emocional con el conocimiento*

			Inteligencia emocional	Conocimiento
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	110	110
	Conocimiento	Coeficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Realizado por la investigadora con datos estadísticos

### Interpretación

En la tabla, explica que existe una relación positiva baja en un 0.364 según el análisis estadístico de Rho de Spearman; entre la inteligencia emocional con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel. El  $p$  – valor o la significancia asintótica es de 0.000 el que es menor al alfa 0.05, lo que se concluye que es significativo.



## 4.2 Proceso de la prueba de hipótesis

### 4.2.1 Planteamiento de hipótesis general

#### Hipótesis general

Ho: La inteligencia emocional no tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020

H1: La inteligencia emocional tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020

#### Nivel de significancia

Alfa = 5%

#### Estadística de prueba

Se usó la estadística de Tau-b de Kendall



**Tabla 26**

*Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral*

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	110	110
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es 0.000 < 0.05

**Nota:** Realizado por la investigadora con datos estadísticos

### Interpretación y decisión

Dado que se calculó que el Tau-b de Kendall era menor que el alfa estadístico sugerido,

se concluyó que la inteligencia emocional está directamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel 2020

#### 4.2.2 Planteamiento de las hipótesis específicas

##### Planteamiento de hipótesis específica 1

Ho: La inteligencia emocional no tiene una relación directa con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.



H1: La inteligencia emocional tiene una relación directa con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.

### Nivel de significancia

Alfa = 5%

### Estadística de prueba

Se usó la estadística de Tau-b de Kendall

### Tabla 27

Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y calidad de servicio

		Calidad del servicio	
		Inteligencia emocional	
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	
		de	1,000
		Sig. (bilateral)	,483**
		N	,000
			110
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	
		de	,483**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es 0.000 < 0.05

**Nota:** Realizado por la investigadora con datos estadísticos



## **Interpretación y decisión**

Dado que el Tau-b de Kendall se calculó por debajo del alfa estadístico sugerido, se concluyó que la inteligencia emocional está directamente relacionada con la calidad de servicio del personal municipal distrital de San Miguel 2020.

## **Planteamiento de hipótesis específica 2**

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.

H1: La inteligencia emocional se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.

## **Nivel de significancia**

Alfa = 5%



**Estadística de prueba**

Se usó la estadística de Tau-b de Kendall

**Tabla 28**

*Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y la productividad*

		Inteligencia emocional		Productividad
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	110	110
	Productividad	Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es 0.000 < 0.05

**Nota:** Realizado por la investigadora con datos estadísticos

**Interpretación y decisión**

Dado que el Tau-b de Kendall se calculó por debajo del alfa estadístico sugerido, se concluyó que la inteligencia emocional está directamente relacionada con la productividad de los trabajadores del Distrito de San Miguel 2020.

**Planteamiento de hipótesis específica 3**

Ho: No existe una relación directa entre inteligencia emocional y toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020



H1: Existe una relación directa entre inteligencia emocional y toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020

### Nivel de significancia

Alfa = 5%

### Estadística de prueba

Se usó la estadística de Tau-b de Kendall

#### Tabla 29

*Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones*

			Inteligencia emocional	Toma de decisiones
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,182*
		Sig. (bilateral)		,044
		N	110	110
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación		,182*
Sig. (bilateral)			,044	
		N	110	110

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es 0.044 < 0.05

**Nota:** Realizado por la investigadora con datos estadísticos

### Interpretación y decisión

Dado que se calculó que el Tau-b de Kendall estaba por debajo del alfa estadístico sugerido, se concluyó que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones entre los trabajadores del Distrito de San Miguel 2020.

### Planteamiento de hipótesis específica 4



Ho: La inteligencia emocional no se relaciona directamente con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.

H1: La inteligencia emocional se relaciona directamente con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.

**Nivel de significancia**

Alfa = 5%

**Estadística de prueba**

Se usó la estadística de Tau-b de Kendall

**Tabla 30**

*Correlaciones de Tau b de Kendall entre la inteligencia emocional y el conocimiento*

		Inteligencia emocional		Conocimiento
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,298**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	110	110
	Conocimiento	Coefficiente de correlación	,298**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es 0.001 < 0.05

**Nota:** Realizado por la investigadora con datos estadísticos



## Interpretación y decisión

Dado que el cálculo del Tau-b de Kendall es menor que el alfa estadístico sugerido, se concluye que la inteligencia emocional está directamente relacionada con el conocimiento de los trabajadores del Distrito de San Miguel 2020.

### 4.3 Discusión de resultados

En cuanto a los objetivos generales, se demuestra que la inteligencia emocional está muy positivamente correlacionada con el desempeño laboral. Estos resultados eran de esperarse, ya que la EQ se refiere a reconocer los sentimientos propios y ajenos y tratarlos bien cuando se trabaja con los demás, mientras que la satisfacción laboral es el resultado de amar el trabajo a través de la realización del trabajo, que es similar a su corresponder

En cuanto a los objetivos específicos, la calidad del servicio tiene una correlación positiva moderada con la productividad, una correlación positiva alta con la productividad, una correlación positiva moderada con la toma de disposiciones y el conocimiento, y una correlación positiva baja con el desempeño laboral, lo que también se confirma porque San Miguel La inteligencia emocional del distrito y los gobiernos municipales se encuentra en un nivel medio, lo que se relaciona con diversos aspectos del desempeño laboral, lo que mejora su eficiencia laboral e interés por el trabajo. Por otro lado, es muy importante que las personas en el lugar de trabajo tengan en cuenta todo lo correspondiente a EQ, porque tienen la capacidad de controlar emociones y actitudes, métodos de comunicación flexibles y resultados de trabajo ideales en el desarrollo de su personalidad. Ver esta relación directa de la inteligencia emocional, no solo en el ámbito laboral, sino también en el social, personal, académico y cultural. Carolina y Leal (2007) en un trabajo titulado "EQ y Desempeño Laboral en una Entidad Pública de Educación Superior" demostraron que existe una relación muy positiva entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral para quienes tienen



responsabilidades gerenciales y de alta dirección. Así como el desempeño laboral se relaciona con la EQ, el desempeño académico también se relaciona con la inteligencia emocional porque la EQ y el desempeño son el resultado de la capacidad de controlar las emociones y actitudes en el trabajo y en el desarrollo de la personalidad en general. Estos resultados son similares a los del presente estudio, ya que también existe una relación altamente positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel.

Con referente a la medición de la estructura del desempeño laboral, se han encontrado estudios de baja calidad metodológica, pues según lo dicho anteriormente, Pekaar et al. (2019) y Van Osten et al. (2019) evalúan esta variable de forma subjetiva dejándola en una medida basada en logros

Finalidad y calidad divisadas por terceros. Además, de siete estudios, se encontró que tres tenían tamaños de muestra pequeños, lo que puede complicar la difusión de los resultados obtenidos. Duque et al. (2017) sugirieron manejar una muestra de aproximadamente 150 sujetos, con al menos 100 individuos en total. Esto confirma el tamaño de la muestra que tomamos en nuestra encuesta, que fue de 110 trabajadores. La investigación revisada muestra que la EQ tiene un impacto significativo en el desempeño laboral. En este sentido, la encuesta descrita puede manejar para mostrar el grado de criticidad que impone este constructo invisible, indicando que las organizaciones deben darle una alta prioridad.

Los líderes deben desarrollar programas de capacitación en sus organizaciones que incluyan estrategias para desarrollar y fortalecer habilidades y comportamientos socioemocionales,

Adecuado para todos los niveles de rendimiento y trabajos. Según Van Osten et al (2019), la EQ no solo mejora el desempeño, también mejora la responsabilidad con el trabajo, el gozo laboral y, por lo tanto, aumenta la productividad organizacional.



Finalmente, se consideró igualmente importante la inclusión de herramientas de evaluación en el proceso de reclutamiento y selección de personal, que permitan medir el nivel de desarrollo de las habilidades socioemocionales requeridas según el puesto de trabajo, ya que altos niveles de inteligencia emocional predicen el desempeño laboral. Asimismo, es imperativo asegurar que el proceso de evaluación del desempeño, el plan de desarrollo personal, contenga gran parte

En relación a las competencias socioemocionales representadas por procedimientos específicos, todo lo aludido está debidamente protegido por las políticas gubernamentales.

Departamento de Personal. Estos resultados son similares a nuestros hallazgos en que se halló una alta correlación positiva entre la EQ y el desempeño laboral.



## CONCLUSIONES

- **PRIMERA.-** El objetivo general es establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020, se determinó que existe una relación alta y positiva según el estadístico Rho de Spearman de 0.667 con una significancia de p valor de 0.00, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna.
- **SEGUNDA.-** El objetivo específico 1 es de establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020, mediante el estadístico Rho de Spearman se logró concluir una relación moderada y positiva de 0.593, y la significancia de p valor de 0.00, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- **TERCERA.-** El objetivo específico 2 es identificar la relación de inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020., se concluye que existe una relación moderada y positiva mediante el el estadístico Rho de Spearman que es de 0.676, significancia de p valor de 0.00, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- **CUARTA.-** Objetivo específico es determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020, se concluye que existe una relación moderada y positiva mediante el estadístico Rho de Spearman que es de 0.410, con p valor de 0.00, la misma que es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



- **QUINTA.-** Objetivo específico es establecer la relación de la inteligencia emocional y el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020, se logró determinar una relación positiva baja mediante el estadístico Rho de Spearman que es de 0.364, con P valor de 0.00, menor a la significancia de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.-** Al alcalde, gerentes y sub gerentes, de la Municipalidad Distrital de San Miguel, realizar capacitaciones y/o charlas sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

**SEGUNDA..-** A la autoridad competente de la municipalidad incluya planes de mejora para sus trabajadores e impulsar la inteligencia emocional, que ayuda a mejorar el desempeño laboral y así reclutarlos en los lugares óptimos de acuerdo a sus aptitudes y actitudes que presente cada uno.

**TERCERA..-** A los alcaldes que vislumbren el tema de la inteligencia emocional, para conocer las estrategias en el progreso del desempeño laboral por parte de los trabajadores para que puedan conducir la presión en diferentes disciplinas lo que cursará buenos resultados y productividad eficaz.

**CUARTA..-** A la dirección de recursos humanos realicen pruebas emocionales y aprendan inteligencia emocional, para una buena toma de decisiones frente al desarrollo de su labor ya que esto mejorará su medio personal, social y laboral.

**QUINTA.-** A los maestristas del área de administración realizar más investigaciones con referencia en el tema de gestión del talento humano e inteligencia emocional, indagando en otros indicadores para obtener una mejor perspectiva sobre el tema y aportar y mejorar las situaciones en las municipalidades.



## REFERENCIAS

- Fadhiilah, M. y Malau, H. (2024). La influencia del estilo de liderazgo de las mujeres y la motivación laboral en el desempeño del personal policial en la Unidad de Trabajo Legal de la Policía Regional de Sumatra Occidental. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora* , 4 (1), 12-12.  
<https://doi.org/10.53697/iso.v4i1.1780>
- Narayanamurthy, G., & Tortorella, G. (2021). Impact of COVID-19 outbreak on employee performance—moderating role of industry 4.0 base technologies. *International journal of production economics*, 234, 108075.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2021.108075>
- Sun, H., Wang, S., Wang, W., Han, G., Liu, Z., Wu, Q. y Pang, X. (2021). Correlación entre la inteligencia emocional y las emociones negativas del personal de enfermería de primera línea durante la epidemia de COVID-19: Un estudio transversal. *Revista de enfermería clínica* , 30 (3-4), 385-396.  
<https://doi.org/10.1111/jocn.15548>
- Sofyani, H., Sholihin, M., Saleh, Z. e Isa, CR (2025). Evaluación de los efectos de mediación de factores contingentes en la relación entre los sistemas de control de gestión y el rendimiento en instituciones de educación superior. *Journal of Accounting & Organizational Change* . <https://doi.org/10.1108/JAOC-06-2024-0194>
- Hasibuan, JS, Sari Nasution, AS, y Sari, M. (2024). El comportamiento ciudadano organizacional como moderador del desempeño laboral: Un estudio sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral. *Revista Internacional de Desarrollo Sostenible y Planificación* , 19 (1).  
<https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A4%3A11765700/detailv2?sid=eb>



sco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A175376049&crl=c&link\_origin  
=scholar.google.es

Jordan, PJ y Troth, AC (2021). Gestión de emociones durante la resolución de problemas en equipo: Inteligencia emocional y resolución de conflictos. En Emoción y rendimiento (pp. 195-218). CRC Press.

[https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9780429187636-](https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9780429187636-4/managing-emotions-team-problem-solving-emotional-intelligence-conflict-resolution-peter-jordan-ashlea-troth)

[4/managing-emotions-team-problem-solving-emotional-intelligence-conflict-resolution-peter-jordan-ashlea-troth](https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9780429187636-4/managing-emotions-team-problem-solving-emotional-intelligence-conflict-resolution-peter-jordan-ashlea-troth)

Ma, J., Zeng, Z. y Fang, K. (2022). Los empleados con inteligencia emocional no demuestran inteligencia emocional cuando se les excluye. *Personality and Individual Differences*, 185, 111250.

<https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.111250>

Lee, CC, Yeh, WC, Yu, Z. y Lin, XC (2023). Relaciones entre la inteligencia emocional del líder, el liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional, y el desempeño laboral: Un modelo mediador de confianza. *Heliyon*, 9 (8).

[https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(23\)05215-5](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(23)05215-5)

Jena, LK (2022). ¿Conduce la espiritualidad laboral a un mayor rendimiento laboral? El rol de la ciudadanía y la inteligencia emocional. *Revista Internacional de Análisis Organizacional*, 30 (6), 1309-1334. [https://doi.org/10.1108/IJOA-06-](https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2020-2279)

[2020-2279](https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2020-2279)

Perwej, Y., Bhuvanewari, E., Kumar, S., Arulkumar, V., & Nancy, P. (2022, March). Unsupervised Feature Learning for Text Pattern Analysis with Emotional Data Collection: A Novel System for Big Data Analytics. In 2022 International Conference on Advanced Computing Technologies and Applications (ICACTA) (pp. 1-6). IEEE. DOI: 10.1109/ICACTA54488.2022.9753501



- Santomauro, DF, Herrera, AMM, Shadid, J., Zheng, P., Ashbaugh, C., Pigott, DM, ... y Ferrari, AJ (2021). Prevalencia y carga global de trastornos depresivos y de ansiedad en 204 países y territorios en 2020 debido a la pandemia de COVID-19. *The Lancet* , 398 (10312), 1700-1712. [https://www.thelancet.com/article/S0140-6736\(21\)02143-7/fulltext](https://www.thelancet.com/article/S0140-6736(21)02143-7/fulltext)
- Saxena, K. (2025). Inteligencia Emocional y Habilidades Interpersonales: Factores Clave de la Eficacia del Liderazgo y la Competencia Personal. *Pacific Business Review International* , 17 (7). <https://www.proquest.com/openview/d9f18554b0017017e108a1728ee19bdb/1?cbl=7065076&pq-origsite=gscholar>
- Drigas, A., Papoutsis, C. y Skianis, C. (2021). Estrategias de entrenamiento metacognitivo y metaemocional a través del modelo piramidal de nueve capas de la inteligencia emocional. *Revista Internacional de Contribuciones Recientes de Ingeniería, Ciencia y TI (iJES)* , 9 (4), 58-76. <https://doi.org/10.3991/ijes.v9i4.26189>
- Khan, M., Minbashian, A., & MacCann, C. (2021). College students in the western world are becoming less emotionally intelligent: A cross-temporal meta-analysis of trait emotional intelligence. *Journal of Personality* , 89(6), 1176-1190. <https://doi.org/10.1111/jopy.12643>
- Kovalchuk, V., Prylepa, I., Marynchenko, I., Opanasenko, V. y Marynchenko, Y. (2022). Desarrollo de la inteligencia emocional en futuros docentes de formación profesional. DOI: 10.9756/INT-JECSE/V14I1.221006
- García-Álvarez, D., Hernández-Lalinde, J., & Cobo-Rendón, R. (2021). Emotional intelligence and academic self-efficacy in relation to the psychological well-being of university students during COVID-19 in Venezuela. *Frontiers in psychology* , 12, 759701. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.759701>



- Bhana, A., & Suknunan, S. (2021). Exploring leadership factors creating employee engagement or disengagement across job grade categories at a public higher education institution in South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 19(1), 317. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(1\).2021.27](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(1).2021.27)
- Niederwieser, D., Baldomero, H., Bazuaye, N., Bupp, C., Chaudhri, N., Corbacioglu, S., ... y Saber, W. (2021). Un millón y medio de trasplantes de células madre hematopoyéticas: mejora continua y diferencial en el acceso mundial mediante el uso de donantes familiares no idénticos. *Haematologica*, 107 (5), 1045. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9052915/>
- Cónoc López, E. R., & Torres Quintanilla, K. M. (2023). Calidad del cuidado de enfermería en pacientes de la sala de hospitalización en un establecimiento hospitalario ubicado en el cono norte de Lima, 2022. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1413/TESIS%20C%C3%93NOC-TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carvajal, A. L. P., Sanchez, R. D., & Amihan, S. R. (2023). Probing the seven qualities of true leadership: A qualitative investigation of selected experienced and successful leaders in various industries. *International journal of open-access, interdisciplinary and new educational discoveries of ETCOR educational research center (iJOINED ETCOR)*, 2(3), 898-912. [https://etcor.org/storage/iJOINED/Vol.%20II\(3\),%20898-912.pdf](https://etcor.org/storage/iJOINED/Vol.%20II(3),%20898-912.pdf)
- Malik, S. (2022). Inteligencia emocional y comportamiento laboral innovador en organizaciones con alto nivel de conocimiento: ¿cómo el intercambio tácito de conocimiento actúa como mediador?. *Revista VINE de Sistemas de Gestión de la Información y el Conocimiento*, 52 (5), 650-669. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-09-2020-0158>



- Kovalchuk, V., Prylepa, I., Marynchenko, I., Opanasenko, V. y Marynchenko, Y. (2022).  
Desarrollo de la inteligencia emocional en futuros docentes de formación profesional. DOI: 10.9756/INT-JECSE/V1411.221006
- Jabeen, S., Khan, Z. H., & Mursaleen, M. (2024). Exploring the Relationship between Emotional Intelligence and Resilience: A Clinical Psychological Perspective. *Bulletin of Business and Economics (BBE)*, 13(1).  
<https://doi.org/10.61506/01.00215>
- Vo, TTD, Tuliao, KV y Chen, CW (2022). Motivación laboral: El rol de las necesidades individuales y las condiciones sociales. *Ciencias del Comportamiento* , 12 (2), 49. <https://doi.org/10.3390/bs12020049>
- Guo, J., Tang, X., Marsh, H.W., Parker, P., Basarkod, G., Sahdra, B., ... y Salmela-Aro, K. (2023). El papel de las habilidades socioemocionales en el éxito académico y vital de los estudiantes: Una perspectiva multiinformante y multicohorte. *Revista de personalidad y psicología social* , 124 (5), 1079.  
<https://doi.org/10.1037/pspp0000426>
- Jordan, PJ y Troth, AC (2021). Gestión de emociones durante la resolución de problemas en equipo: Inteligencia emocional y resolución de conflictos. En *Emoción y rendimiento* (pp. 195-218). CRC Press.  
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9780429187636-4/managing-emotions-team-problem-solving-emotional-intelligence-conflict-resolution-peter-jordan-ashlea-troth>
- Ma, Y. (2022). La triarquía de emociones, cognición y rendimiento lingüístico en estudiantes de L2: Ansiedad, autoeficacia y destreza oral a la luz de las teorías emergentes en SLA. *Frontiers in psychology* , 13 , 1002492.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1002492>



- Sharma, S. y Tiwari, V. (2023). Inteligencia emocional y éxito profesional: ¿Importa la resiliencia?. *Excelencia Empresarial y Organizacional Global* , 42 (6), 138-153.  
<https://doi.org/10.1002/joe.22196>
- Prajapati, V., Guha, R. y Routray, A. (2021). Predicción multimodal de la inteligencia emocional como rasgo mediante cambios afectivos medidos con medidas fisiológicas sin contacto. *Plos One* , 16 (7), e0254335.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0254335>
- Zhi, R., Wang, Y., & Wang, Y. (2024). The role of emotional intelligence and self-efficacy in EFL teachers' technology adoption. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 33(4), 845-856. <https://doi.org/10.1007/s40299-023-00782-6>
- Chaparro Quispe, E. E. (2019). Competencias emocionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del programa social Qali Warma, Puno, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10066>
- Trujillo Calsina, E. A. y Calsina Alata, M. W. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a2ee7006-dd73-4e7e-bf7f-8d3a867993c3/content>
- Quispe Mamani, Y. Y. y Ocsa Ito, R. G. (2022). La inteligencia emocional y la autoeficacia laboral como predictores de la empleabilidad de egresados de las universidades de la Región Puno 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión.  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5221>



- Chipana Totorá, D. (2020). Estrés laboral e inteligencia emocional en los trabajadores del hospital de Sandía - Puno, 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Telesup]. Repositorio de la Universidad Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1361>
- Vilca Flores, L. Y. (2024). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Hotel Tittilaka, 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano Puno]. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23444>
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). *Emotional intelligence 2.0*. San Diego, Calif.: TalentSmart.
- Covey, S. R. (2016). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: Cuaderno de trabajo*. Barcelona: Paidós.
- Elias, M. J., Tobias, S. E., Friedlander, B. S., Goleman, D., & Antón, P. (2015). *Educación con inteligencia emocional: [Cómo conseguir que nuestros hijos sean sociables, felices y responsables]*. Barcelona: Debolsillo.
- Flores, M. M. T., & Tovar, L. A. R. (20). *y modelos de inteligencia emocional*. 17.
- Galán, C. P. (s. f.). *Inteligencia emocional y bienestar personal en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud*. 242.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional*. Recuperado de <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=678707>
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). *El Líder resonante crea más*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.e-libro.com/ayuda>



*Inteligencia Emocional Daniel Goleman.pdf*. (s. f.). Recuperado de

<http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20%20Daniel%20Goleman.pdf>

*INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA*, 2016. (s. f.). 65.

Lantieri, L., & Goleman, D. (2017). *Inteligencia emocional infantil y juvenil: Ejercicios para cultivar la fortaleza interior en niños y jóvenes*. Madrid: Aguilar.

Lillo, B., & Manuel, V. (2013). *Inteligencia emocional y creatividad : Factores predictores del rendimiento académico*. (Universidad de Murcia). Recuperado de <tp://oatd.org/oatd/record?record=handle%5C%3A10803%5C%2F120450>

Lynn, A. B. (2001). *50 actividades para desarrollar la inteligencia emocional*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Niveles de rendimiento académico a. Rendimiento académico bajo Según Anacaona (1999) Es una "limitación para la asimilación y aprovechamiento de los conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje de los alumnos. b. Rendimiento académico alto Anacaona (1999) menciona que en este nivel los alumnos muestran cuantitativamente el logro mínimo de los objetivos programados en la asignatura. Numéricamente se considera de once a veinte puntos, lo que porcentualmente equivale al logro del 55% al 100% de los objetivos programados - Buscar con Google. (s. f.). Recuperado 18 de diciembre de 2018, de

Pacheco, N. E., & Fernández-Berrocal, P. (2004). *El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas*. 6(2), 18.



- Páez Cala, M. L., & Castaño Castrillón, J. J. (2015a). Emotional intelligence and academic performance in undergraduate students. *psicología desde el caribe*, 32(2), 268-285. <https://doi.org/10.14482/psdc.32.2.5798>
- Páez Cala, M. L., & Castaño Castrillón, J. J. (2015b). Emotional intelligence and academic performance in undergraduate students. *psicología desde el caribe*, 32(2), 268-285. <https://doi.org/10.14482/psdc.32.2.5798>
- Parodi. (s. f.). Inteligencia emocional y personalidad : factores predictores del rendimiento académico. Recuperado 16 de diciembre de 2018, de <https://www.tdx.cat/handle/10803/336386>
- Ramayo, R. B. (s. f.). *LA FUNCIÓN DOCENTE Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO: UNA APORTACIÓN AL ESTADO DEL CONOCIMIENTO*. 15.
- Ramos Díaz, N., Enríquez Anchondo, H., & Recondo Pérez, O. (2012). *Inteligencia emocional plena: Mindfulness y la gestión eficaz de las emociones*. Barcelona, España: Editorial Kairós.
- Relación entre el rendimiento académico y...Marco Teórico. (s. f.). Recuperado 18 de diciembre de 2018, de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/reyes\\_t\\_y/cap2.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/reyes_t_y/cap2.htm)
- Rico, V., & Arturo, J. (s. f.). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes adolescentes*. 166.
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). The origins, evolution and construction of models of emotional intelligence. *Innovar*, 15(25), 9-24.
- Van Gordon, W., Shonin, E., García Campayo, J., & Mora, F. (2018). *El guerrero atento: Mindfulness para la vida cotidiana*.



# ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2020?</p> <p><b>Problema específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020?</li> <li>- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020?</li> <li>- ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.</li> <li>- Identificar la relación de inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.</li> <li>- Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.</li> <li>- Establecer la relación de la inteligencia emocional y el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La inteligencia emocional tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.</p> <p><b>Hipótesis específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La inteligencia emocional tiene una relación directa con la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.</li> <li>- La inteligencia emocional se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.</li> <li>- Existe una relación directa entre inteligencia emocional y toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020</li> <li>- La inteligencia emocional se relaciona directamente con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2020.</li> </ul>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>Autorregulación</p> <p>Motivación</p> <p>Empatía</p> <p>Habilidades sociales</p>	<p>Adaptabilidad</p> <p>-Autocontrol</p> <p>-Confiabilidad</p> <p>-Innovación</p> <p>- Integridad</p> <p>- Compromiso</p> <p>- Iniciativa</p> <p>- Motivación al logro</p> <p>- Optimismo</p> <p>- Aprovechamiento de la diversidad</p> <p>- Empatía hacia los demás</p> <p>- Conciencia de los aspectos políticos</p> <p>- Enfoque en el servicio hacia los demás</p> <p>- Agente impulsor del cambio</p> <p>- Trabajo en equipo y colaboración</p> <p>- Comunicación efectiva</p> <p>- Competencias de liderazgo</p> <p>- Influencia y capacidad de persuasión</p> <p>- Habilidades de liderazgo en equipo</p>



ANEXO N° 02

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL**

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

<b>I. DATOS GENERALES</b>		
<b>1. Edad</b>	<b>4. Grado de instrucción</b>	a. Secundaria complete b. Superior técnica incompleta c. Superior técnica completa d. Superior universitaria incompleta e. Superior universitaria complete
a. 20 – 30 b. 31 - 40 c. 41 - 50 d. 51 - 60 e. 61 a más		
<b>2. Género</b>	<b>5. Área empresarial o departamento en el que se desempeña</b>	a. Alcaldía d. Planificación y presupuesto b. Gerencia e. Tesorería c. Administración f. RR.HH g. otros.....
a. Masculino b. Femenino		
<b>3. Estado civil</b>	<b>6. Tiempo de experiencia profesional laborando en la Municipalidad</b>	a. 1 a 6 meses b. 7 meses a 1 año c. 1 a 2 años d. 3 a 5 años e. 6 años a más
a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Viudo (a) d. Divorciado (a) e. Conviviente		

II. A continuación se presentan las preguntas de Inteligencia Emocional (IE). Marque con una “X” según la escala siguiente:

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	<b>Autorregulación</b>					
1	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.					
2	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.					
3	Me considero una persona honesta.					
4	Soy leal a mis valores y principios.					
5	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.					
6	Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades.					
7	Acepto mis errores.					
8	Me considero una persona íntegra.					



	<b>Motivación</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	Estoy comprometido con los objetivos de la institución.					
10	Cumplo con mis obligaciones laborales.					
11	Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide.					
12	Realizo mi trabajo sin esperar recompensa.					
13	Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes.					
14	Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.					
15	Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo.					
16	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades.					
17	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.					
<b>Empatía</b>						
18	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.					
19	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.					
20	Comprendo a mis compañeros de trabajo.					
21	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.					
22	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo.					
23	Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas.					
24	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.					
<b>Habilidades Sociales</b>						
25	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.					
26	Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos.					
27	Promuevo la cooperación entre compañeros.					
28	Tengo habilidad para comunicarme con los demás.					
29	Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.					
30	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.					
31	Disfruto del trabajo en equipo.					
32	Tengo facilidad para convencer a la gente.					
33	Tengo el apoyo y simpatía de la gente.					
34	Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.					
35	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
36	Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.					
37	Utilizo el diálogo para resolver conflictos.					



### III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:

N°	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Calidad del servicio</b>						
38	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.					
39	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
40	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
41	Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.					
42	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
43	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
44	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
45	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
46	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
47	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
48	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.					
49	Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.					
50	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
<b>Productividad</b>						
51	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
52	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
53	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
54	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					
55	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
56	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
57	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
58	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
59	Me involucro en el trabajo de la institución.					
60	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					



<b>Toma de decisions</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
61	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
62	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
63	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
64	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
65	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
66	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
67	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
<b>Conocimiento</b>						
68	Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley.					
69	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
70	Conozco la misión, visión y valores de la institución.					
71	Tengo conocimiento de las normas de la institución.					
72	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.					
73	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
74	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					
75	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.					
76	Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios.					









ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 21 agosto 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARGOT DENNIS MAMANI CCOLQUE

Dirección: JR LIMA 432

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70781609

Teléfono: 942777892 email: Kaori100000@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]

Título: RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2020

Palabras claves, (3 a 5 términos): INTELIGENCIA EMOCIONAL, DESEMPEÑO LABORAL, CALIDAD DE SERVICIO.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

1,2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Titulo
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P59

Firma de Autor



huella digital

21 de agosto del 2025

Fecha