



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL: EL
PAPEL MEDIADOR DE LA RESILIENCIA Y EL EUSTRÉS,
MODERADO POR LA EDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA
INDUSTRIA ELÉCTRICA EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN,
MÉXICO**

**PRESENTADA POR
MARÍA ELVIRA CANTÚ GONZÁLEZ**

**ASESORA
MARGRORY AYMETT MERE ORTEGA**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL: EL
PAPEL MEDIADOR DE LA RESILIENCIA Y EL EUSTRÉS,
MODERADO POR LA EDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA
INDUSTRIA ELÉCTRICA EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN,
MÉXICO**

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

**PRESENTADO POR
MARÍA ELVIRA CANTÚ GONZÁLEZ**

**ASESORA
DRA. MARGRORY AYMETT MERE ORTEGA**

LIMA, PERÚ

2023

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL: EL
PAPEL MEDIADOR DE LA RESILIENCIA Y EL EUSTRÉS,
MODERADO POR LA EDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA
INDUSTRIA ELÉCTRICA EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN,
MÉXICO**

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO	14
1.1 Antecedentes del Problema a investigar	14
1.1.1 Hechos actuales que contextualizan el problema	14
1.1.2 La importancia de la industria eléctrica en el mundo y en México	15
1.1.3 Causas y Consecuencias del problema a investigar	16
1.1.4 Mapa conceptual del Problema a investigar	17
1.2 Planteamiento Teórico del Problema de Investigación	18
1.2.1 Antecedentes Teóricos del “Desempeño laboral”	20
1.2.2 Relación teórica de las variables	21
1.2.3 La justificación teórica de las variables mediadoras.....	22
1.3 Pregunta Central de Investigación	24
1.4 Objetivo General de la Investigación.....	25
1.4.1 Objetivos específicos de la Investigación	25
1.4.2 Pasos Metodológicos de la Investigación	25
1.5 Hipótesis General de la Investigación	26
1.6 Metodología.....	27
1.7 Justificación de la Investigación	28
1.8 Delimitaciones del estudio.....	29
1.9 Matriz de Congruencia	30
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	31
2.1 Marco teórico de Desempeño laboral (VD).....	33
2.1.1 Definiciones	34
2.1.2 Investigaciones Aplicadas	37
2.1.3 Relación con las variables	38
2.2 Marco teórico de Inteligencia emocional (VI)	42
2.2.1 Definiciones	43
2.2.2 Investigaciones Aplicadas	44
2.3 Marco Teórico de la variable mediadora Resiliencia (Z ₁).....	46
2.3.1 Definiciones	46

2.3.2	Investigaciones Aplicadas	48
2.4	Mediadora Eustrés (Z ₂)	50
2.4.1	Definiciones	50
2.4.2	Investigaciones Aplicadas	52
2.4.3	Investigaciones Aplicadas sobre el efecto moderador: la edad.....	53
2.5	Hipótesis Específicas	56
2.5.1	Modelo Gráfico de las Hipótesis	57
2.5.2	Modelo de Relaciones teóricas con las Hipótesis	57
CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....		59
3.1	Tipo y diseño de la investigación	59
3.2	Métodos de recolección de datos.....	60
3.2.1	Elaboración del Instrumento	60
3.2.2	Operacionalización de las variables de la hipótesis.	61
3.2.3	Validez y Fiabilidad	63
3.2.4	Validación de contenido por expertos.....	63
3.2.5	Fiabilidad y validez del constructo	63
3.2.6	<i>Validez discriminante</i>	64
3.3	Población, marco muestral y muestra	65
3.3.1	Tamaño de la muestra	65
3.3.2	Sujetos de estudio	67
3.3.3	Proceso de recolección de los datos	68
3.3.4	Métodos de Análisis.....	69
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS		72
4.1	Análisis descriptivo de las variables	72
4.1.1	Inteligencia emocional	72
4.1.2	Resiliencia	72
4.1.3	Eustrés.....	72
4.1.4	Desempeño laboral.....	73
4.2	Análisis de la inclusión del efecto moderador	78
4.2.1	La edad como variable moderadora	79
4.3	Análisis del efecto mediador-moderador	81
4.4	Comprobación de Hipótesis	83
CONCLUSIONES		85
5.1	Discusión.....	86

5.2	Limitaciones.....	92
5.3	Implicancia teórica.....	93
5.4	Implicancia para las futuras investigaciones	93
5.5	Implicancia práctica.....	94
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
	ANEXOS	113
	ANEXO 1. Encuesta	113
	ANEXO 2. Formato de Validez	116
	ANEXO 3. Prueba piloto	119

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Matriz de congruencia metodológica</i>	30
<i>Tabla 2 Justificación teórica de las variables del estudio</i>	34
<i>Tabla 3 Definiciones de la variable dependiente: Desempeño laboral</i>	36
<i>Tabla 4 Relación de investigaciones aplicadas y su relación con variable independiente y mediadoras</i>	41
<i>Tabla 5 Relación Estructural Hipótesis - Marco Teórico</i>	58
<i>Tabla 6 Operacionalización de las variables de la hipótesis</i>	62
<i>Tabla 7 Fiabilidad y validez convergente (cargas y AVE)</i>	64
<i>Tabla 8 Validez discriminante de las variables según el criterio de Fornell-Larcker</i>	65
<i>Tabla 9 Fórmula para calcular el tamaño de la muestra en poblaciones finitas (proporciones)</i>	66
<i>Tabla 10 Características demográficas y laborales de los empleados</i>	68
<i>Tabla 11 Análisis de normalidad de los datos</i>	71
<i>Tabla 12 Descripción porcentual de los indicadores de las variables en estudio</i> ..	75
<i>Tabla 13 Correlación de las variables</i>	78
<i>Tabla 14 Correlación de las variables considerando grupo de edad</i>	79
<i>Tabla 15 Resultados de efectos directos e indirectos, según grupo de edad</i>	82
<i>Tabla 16 Resultados de efectos directos e indirectos, según el análisis multigrupo (MGA) basado en permutación</i>	83
<i>Tabla 17 Resultado de las Hipótesis</i>	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Mapa conceptual del problema bajo estudio</i>	18
Figura 2 <i>Prueba U de Mann-Whitney de las variables en estudio, según grupo de edad</i>	77
Figura 3 <i>Modelo gráfico de variable</i>	82

RESUMEN

La conceptualización del desempeño del trabajador se relaciona con las demandas organizacionales en función de la forma en que los empleados contribuyen a los objetivos establecidos. En este sentido, si cuentan con el manejo adecuado de Inteligencia emocional entonces son capaces de influir positivamente al desempeño laboral con las herramientas necesarias para enfrentar las demandas del entorno. La muestra consta de 238 empleados de siete empresas de la industria eléctrica del Estado de Nuevo León. Los empleados fueron encuestados a través de un cuestionario de manera presencial y en línea. Utilizando el modelo de ecuación estructural de covarianza este estudio muestra la influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño a través de las variables mediadoras Resiliencia y Eustrés. En los resultados se observa como la edad modera la influencia directa del Eustrés en el Desempeño laboral y la influencia indirecta de la IE en el desempeño laboral mediada por el Eustrés. En vista de estos resultados, se discute su aplicabilidad teórica y práctica.

Palabras clave: *Desempeño laboral, inteligencia emocional, resiliencia y eustrés.*

NOMBRE DEL TRABAJO

**95. TESIS DOCTORADO - CANTU - ASES
ORA DRA. MARGRORY MERE.docx**

RECuento DE PALABRAS

20824 Words

RECuento DE CARACTERES

119206 Characters

RECuento DE PÁGINAS

74 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.6MB

FECHA DE ENTREGA

May 15, 2023 12:16 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 15, 2023 12:21 PM GMT-5

● **12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
23/05/2023	DRA. MARGRORY AYMETT MERE ORTEGA	MMEREO@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO: EUSTRÉS Y RESILIENCIA EFECTO MEDIADOR MODERADO EMPLEADOS DE LA INDUSTRIA ELECTRICA

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
MARÍA ELVIRA CANTÚ GONZÁLEZ		POSGRADO

RESULTADO:

12% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

DRA. MARGRORY AYMETT MERE ORTEGA

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR

DNI:42385644.....

MARÍA ELVIRA CANTÚ GONZÁLEZ

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO

DNI ...G34015331.....

REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

INTRODUCCIÓN

El capital humano se vuelve indispensable en la dinámica actual de las organizaciones, lo cual demanda el desarrollo de competencias transversales con el propósito de lograr los objetivos de la empresa y sobre todo mantenerse en el mercado laboral. Con el propósito de lograr la competitividad las empresas deben contar con la infraestructura, para el diseño, actualización y formación de las personas. Lo anterior para promover conocimiento relacionado con el negocio, la competencia y flexibilidad que contribuya a desarrollar herramientas para enfrentar situaciones críticas y lograr adaptabilidad a cambios tanto tecnológicos, económicos como políticos, para hacer propios los objetivos a cumplir de la empresa (González et al., 2017).

La Gestión de Capital Humano se enfoca en una gestión integral basada en un modelo por competencias, alineado con la planificación estratégica y operativa de la organización y con el objetivo de potenciar a las personas, desarrollando sus conocimientos, destrezas, actitudes, valores, cualidades y conductas, de manera que reflejen un desempeño eficiente en diversos escenarios (Mamani et al., 2021).

En la actualidad, el sector eléctrico está experimentando un crecimiento significativo. Sin embargo, también se enfrenta a desafíos que están directamente relacionados con las altas demandas de electricidad tanto en el sector residencial como en el industrial, además de lidiar con la evolución de los mercados energéticos y la creciente importancia de las energías renovables. Es crucial

abordar de manera efectiva estos desafíos para garantizar un desarrollo sostenible en el sector y cumplir con las necesidades energéticas actuales y futuras.

En la dinámica actual de las organizaciones, se generan escenarios que no son fáciles de identificar, lo cual genera comportamientos que se ven influenciados por la actitud, por lo cual surge la necesidad de gestionar aspectos que eviten impactos negativos en el desempeño laboral; éste contexto adquiere relevancia en el desarrollo de competencias transversales como la Inteligencia emocional, la resiliencia y el eustrés, éstas competencias son consideradas factores importantes y determinantes en el flujo de las actividades dentro de la organización.

El propósito de esta investigación es identificar la influencia que tiene la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de manera directa e indirecta a través del eustrés y resiliencia. De lo anterior surge la pregunta ¿Las competencias transversales de los empleados administrativos y operativos influyen positivamente en su Desempeño laboral?

La naturaleza y dimensión del estudio se desarrolla en el Capítulo 1, partiendo de lo general a lo particular, la importancia de la industria eléctrica en el mundo y el lugar que ocupa México y Nuevo León en este sector. También se identifican las causas y consecuencias de no contar con las competencias transversales y la forma en que impactan en el desempeño laboral; además de identificar y describir la variable dependiente (desempeño laboral), la independiente (inteligencia emocional) y las mediadoras (resiliencia y eustrés). En el Capítulo 2 se detalla el marco teórico donde se identifican y describen cada una de las variables;

basado en artículos y revistas científicas, bibliografía diversa nacional e internacional, además de bases de datos y repositorios de diversas universidades.

En el Capítulo 3, se detalla la metodología a través de la cual se lleva a cabo esta investigación no experimental, con enfoque cuantitativo y un alcance estructural, con la finalidad de ampliar y precisar cuál es la influencia de la Inteligencia emocional sobre el desempeño laboral, además se pretende escribir con fidelidad, una realidad empresarial, con el propósito de determinar el grado de asociación entre las variables consideradas; que darán información para suponer influencias y relaciones de causa-efecto. Finalmente, se analizan los datos obtenidos en el Capítulo 4, después de la aplicación de encuestas, para obtener los resultados que aportarán conocimiento en beneficio de los individuos y las organizaciones.

Al término del documento se presentan las conclusiones, discusión de resultados, implicaciones y delimitaciones del estudio en cuestión; y se aportan recomendaciones futuras. También se listan las referencias bibliográficas consultadas en el desarrollo de esta investigación.

CAPITULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO

El propósito de este capítulo es esquematizar el planteamiento del problema, con amplio sentido, al analizar las causas y confirmar la relación entre Inteligencia emocional y desempeño laboral, además del efecto mediador moderado de la resiliencia y el eustrés.

1.1 Antecedentes del Problema a investigar

La Electricity Market Report-December 2020, International Energy Agency (IEA), generó a nivel mundial el paro de actividades en empresas de diferentes giros, esto debido a la pandemia COVID-19. Particularmente en México la industria eléctrica ha registrado una caída en la demanda del servicio, derivado del trabajo en la modalidad desde casa, o home office, por otro lado, se ha reportado un aumento en demanda residencial.

1.1.1 Hechos actuales que contextualizan el problema

Es importante reflexionar la forma en que la industria eléctrica enfrenta la evolución de los mercados energéticos en el mundo; la demanda mundial de electricidad depende de la recuperación pandémica y la energía solar se ha convertido en la nueva forma de generación de electricidad. La flexibilidad es una piedra angular de la seguridad eléctrica y las políticas de bajas emisiones de carbono, van en aumento.

1.1.2 La importancia de la industria eléctrica en el mundo y en México

De acuerdo a Electricity Market Report- December, 2020 International Energy Agency (IEA), la demanda de electricidad mundial que proviene de la industria representa un 42% y el 22% proviene del sector comercial y de servicios públicos; sin embargo, la industria eléctrica ha sido afectada por diferentes situaciones, en cuanto a: política, demandas y actualización de la capacidad para la generación, transmisión y distribución de energía y contar con un soporte para mayor flexibilidad del sistema.

En relación con el sector de energías renovables, la población ocupada fue de 12 millones a nivel mundial en el 2021, frente a 11,5 millones registrados en el 2019, según el informe de Renewable Energy and Jobs: Annual Review 2021 (Energías renovables y empleo: balance anual 2021). El informe fue presentado en colaboración de Agencia Internacional de energías renovables (IRENA) y la Organización Internacional del trabajo (OIT). Los retos a los que se enfrenta la industria eléctrica de acuerdo con la evolución de los mercados energéticos a nivel global tienen que ver con, la recuperación pandémica; la generación de energía solar; la flexibilidad y las políticas de bajas emisiones de carbono.

El sistema eléctrico nacional en México se vio en la necesidad de reformar las bases del mercado eléctrico en cuanto al diseño y operación; con lo que asegura en coordinación con el centro nacional de control de energía (CENAGE) el control operativo del sistema eléctrico, garantizando el acceso sin restricción ni discriminación a la Red Nacional de Transmisión y las Redes Generales de Distribución del Mercado Eléctrico Mayorista. Para el funcionamiento del sistema eléctrico nacional se pueden llevar a cabo transacciones por parte de los

participantes relacionado con compraventa de energía eléctrica, servicios conexos, potencia, derechos financieros de transmisión, certificados de energías limpias o cualquier otro producto que se requiera.

La población ocupada es de 82,400 empleados de los cuales 77.2% son hombres y el 22.8% son mujeres. Los datos estadísticos según el DENUE 2021, respecto al valor de la industria eléctrica en México, muestra que se registraron 2,384 unidades económicas, entre las cuales se encuentra Nuevo León; siendo considerada como una entidad deficitaria ya que ocupa obtener la energía de otras entidades para satisfacer el suministro de energía en la entidad. La población ocupada es de 4,590 empleados, de los cuales 1,046 son mujeres y 3,544 son hombres. La industria eléctrica es importante en el desarrollo empresarial de México y sobre todo en el estado de Nuevo León, ya que conforme aumente la demanda se requerirá aumentar la inversión en infraestructura, en transmisión, generación y distribución de energía, por lo que se vuelve necesario que se cuente con personal capaz de desarrollar competencias transversales para el desarrollo de sus actividades.

1.1.3 Causas y Consecuencias del problema a investigar

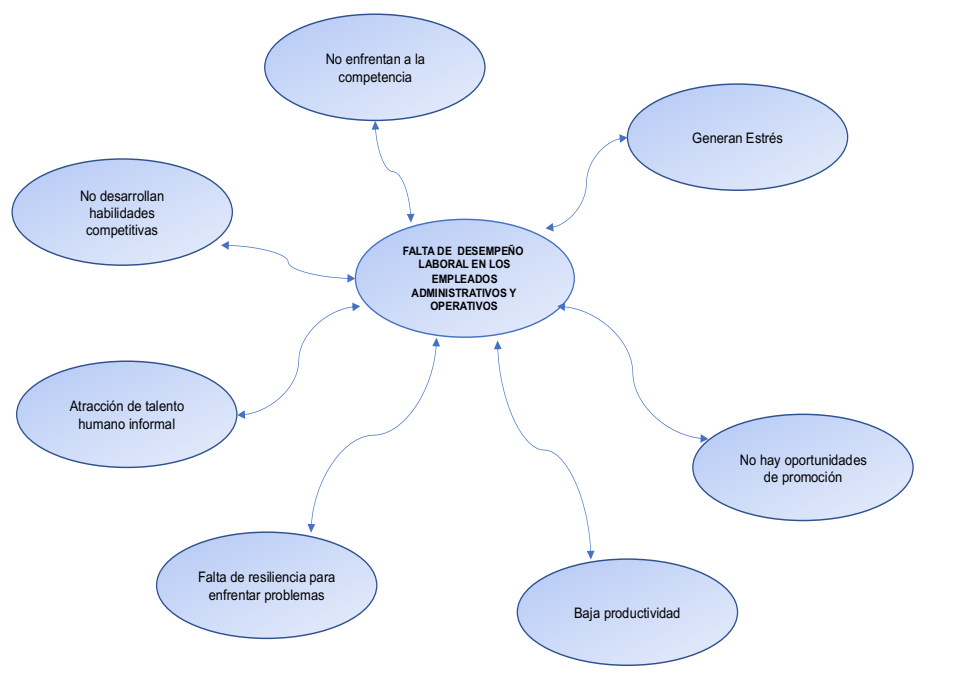
En este estudio se consideran una variable dependiente, desempeño laboral, una independiente inteligencia emocional y dos mediadoras resiliencia y eustrés y la influencia de la moderación de la edad. la inteligencia emocional, en términos generales es la capacidad de moderar las emociones logrando un impacto positivo en el Desempeño (Joseph et al., 2015).

La gestión del talento humano en la industria eléctrica enfrenta desafíos en términos de selección y contratación de personal con competencias transversales y un alto desempeño. La competitividad entre las empresas ha modificado la forma en que los empleados actúan y piensan dentro de las organizaciones, lo que ha resultado crucial para enfrentar situaciones de crisis, como la reciente pandemia del COVID-19. En este sentido, la resiliencia ha demostrado ser una herramienta fundamental para lograr un rendimiento óptimo en las operaciones, incluso en circunstancias adversas (Zevallos & Morales, 2017). Por otro lado, el eustrés, cuando se maneja de manera adecuada, promueve el crecimiento personal de los individuos, esto se debe a la forma acertada de responder a las exigencias del entorno, es decir cuando el individuo es capaz de organizar sus ideas y pensar de tal forma que se active la creatividad, maximice el rendimiento y genere nuevas formas de adaptación, de manera consiente y con equilibrio emocional (Cruz et al., 2018).

1.1.4 Mapa conceptual del Problema a investigar

A continuación, se grafican los elementos que integran el problema de estudio.

Figura 1
Mapa conceptual del problema bajo estudio



1.2 Planteamiento Teórico del Problema de Investigación

Desde principios de siglo XXI, la dinámica de las organizaciones demanda un replanteamiento en la gestión del talento humano dirigido a la identificación de competencias que contribuyen a la resolución de retos organizacionales: ¿Qué sucede cuando el candidato a un puesto no es elegido desde el aseguramiento de las competencias transversales? (Rodríguez et al., 2020).

Considerando la relevancia del desarrollo del individual, las organizaciones deben crear entornos que motiven a sus empleados, implementando políticas de compensación atractivas que vayan más allá de lo puramente económico. Esto se conoce como salario emocional e incluye aspectos como la flexibilidad, la calidad de vida y el trabajo colaborativo, también es importante implementar programas de capacitación, fomentar la retroalimentación constante, utilizar el coaching como herramienta para la autogestión de los empleados y en particular, cultivar un

liderazgo efectivo. Estas acciones contribuirán de manera significativa a fortalecer el compromiso y el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones (Bonilla, 2014).

El desempeño laboral definido como una selección de competencias y actitudes en los colaboradores que pueden ser observados, los cuales se alinean a los objetivos establecidos por la empresa en determinado período laboral (Koopmans et al., 2015; Pastor, 2018; Salanova et al., 2014), lo que puede permitir lograr la estabilidad y productividad deseada, las empresas necesitan contar con personal que desarrolle competencias transversales tanto en los empleados operativos como administrativos. Estas competencias permiten un desempeño adecuado, fomentando la colaboración, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la adaptabilidad al cambio. Al desarrollar estas competencias en su fuerza laboral, las empresas pueden garantizar un ambiente de trabajo cohesionado y eficiente, promoviendo así la estabilidad y el logro de altos niveles de productividad.

Cuando un individuo no cuenta con Inteligencia emocional es menos probable que sea capaz de conocer, expresar y gestionar, adecuadamente, un fenómeno emocional en él y en la interacción con los demás (Goleman, 1998; Schutte et al., 2007; Santos et al., 2021).

La tendencia actual en las organizaciones ante los cambios repentinos demanda una nueva forma de evaluar el desempeño del capital humano, lo que vuelve retador la gestión del recurso humano y la adaptación a los entornos

empresariales. Lamentablemente y ante estas condiciones las habilidades blandas o no cognitivas no son consideradas en los procesos de evaluación, de desempeño debiendo ser considerado; por lo cual es relevante identificar comportamientos y actitudes de las personas y no solo evaluar conocimientos (Sarmiento, 2019).

En esta investigación se analiza la forma en cómo la Inteligencia emocional influye de manera directa en el desempeño laboral y de manera indirecta a través de a través de la resiliencia y el eustrés, considerando la moderación de la edad, en los empleados de la industria eléctrica en el Estado de Nuevo León. El propósito de esta investigación realza la importancia del desempeño laboral y el beneficio en el colaborador y en la organización. Se concluye con la pregunta ¿Cuál es el beneficio de promover el desempeño laboral en los empleados de la industria eléctrica en el Estado de Nuevo León, México?

1.2.1 Antecedentes Teóricos del “Desempeño laboral”

El Desempeño laboral ha sido estudiado a lo largo del tiempo por teóricos que han demostrado en sus teorías la importancia del desempeño en las organizaciones, precursores como Murphy y Campbell (1989) citado en investigación por Koopmans et al. (2014), fueron de los primeros en definir el dominio del desempeño individual del trabajo al especificar las dimensiones principales del Desempeño laboral genérico. Según Murphy, el dominio del rendimiento laboral podría modelarse utilizando las cuatro dimensiones siguientes: comportamientos de tareas, comportamientos interpersonales, comportamientos de inactividad y conductas destructivas.

Koopmans et al. (2015) define el desempeño laboral como el conjunto de comportamientos y actitudes observados en los colaboradores que contribuyen a los objetivos de la empresa. En el contexto de las organizaciones, los comportamientos se refieren a la competitividad y productividad de las empresas, y están directamente vinculados al desempeño laboral de cada individuo (Koopmans et al., 2014). Estos comportamientos se relacionan con el desempeño de las tareas y contribuyen de manera directa o indirecta a la operatividad de la organización. Por otro lado, el desempeño contextual se refiere a la interacción social y psicológica, y beneficia la operatividad de la organización (De la Cruz & Aranda, 2019).

En un sentido distinto, el desempeño se define como la capacidad de una persona para alcanzar los objetivos de su trabajo, cumplir con sus creencias o expectativas y lograr los objetivos de su organización (Ismail et al., 2009).

1.2.2 Relación teórica de las variables

Para esta investigación se incluye la variable independiente Inteligencia emocional, al ser considerada un factor crítico de éxito y de protección que afectan a la vida personal y laboral de los individuos, (Mayer et al., 2016). Las organizaciones que cuentan con personal directivo y empleados que manejen la Inteligencia emocional valoran trabajar en equipo, tienen sentido de colaboración y son capaces de enfrentar cambios disruptivos con responsabilidad y eficacia, relacionado con el buen desempeño (Cherniss & Goleman, 2013).

1.2.3 La justificación teórica de las variables mediadoras

En estudios anteriores, se han identificado competencias laborales basadas en comportamientos del individuo como la Resiliencia y el Eustrés, (Variables mediadoras Z_1 y Z_2) y la forma en que reaccionan e interactúan en situaciones críticas, impactando el Desempeño laboral; en conjunto logran maximizar su potencial en la asertividad al tomar decisiones (Pereira, 2009).

El término Resiliencia hace referencia a las diferentes formas en que el individuo reacciona ante situaciones críticas o cambiantes de quebranto y/o oportunidades en el contexto profesional y de la propia organización, la Resiliencia aparece ante situaciones que llegan de forma inesperada y generan inestabilidad que, aunque negativa, siempre trae oportunidades para el bien de quienes las enfrentan; estimulando la creatividad y encontrando soluciones óptimas, logra despertar habilidades ocultas en las personas para formarse y proceder de acuerdo a los recursos con los que cuente en el momento del cambio (Farsen et al., 2017).

Según Coutu (2002), es posible distinguir entre una persona que cuenta con competencias de Resiliencia de la persona que no las posee, identificando que estas personalidades cuentan con características similares, en primera instancia son capaces de aceptar su realidad tal cual es; la segunda, tienen creencias con respecto a que su vida tiene un sentido y un propósito particular y son capaces de solucionar de manera creativa los problemas que se les presentan en cuestión de soluciones.

Considerando la importancia de la Resiliencia, ciertos autores la definen como la capacidad de adaptarse o resistir, que concede a las personas volver a su ubicación original a pesar de lo ocurrido, y acentuándose como la capacidad de enfrentarse a las adversidades de la vida, para superarlas e incluso transformarse a través de ellas (Barcelata, 2015).

De acuerdo a Lugo (2018), la globalización, cambios discontinuos en la tecnología, cambios gubernamentales, competencia, cambios en la preferencia de los consumidores, han sido la causa de que muchas empresas hayan pasado de ser excelentes a ser regulares; es una de las razones de porque las empresas exitosas han tenido la necesidad de actualizar sus procesos, aunque en otro tiempo llegaron a ser efectivos, actualmente ya no les funcionan ni les permiten ser los mejores.

Siguiendo las definiciones anteriores se puede aseverar que la Resiliencia, es una competencia para adaptarse constantemente y anticiparse a las tendencias, la cual desarrollan los individuos de una organización, realizando cambios de forma creativa, tomando la iniciativa y proveyendo ventaja competitiva para lograr el Desempeño laboral deseado en la organización.

El término Eustrés, se define como una situación que enfrenta el individuo en la que son factores determinantes, la salud física y mental, ya que en conjunto logran maximizar su potencial en la toma de decisiones asertivas, (Pereira, 2009).

En investigaciones Rostagno (2020) el Eustrés se analiza a través de niveles; el primero denominado Eustrés, es el que aparece en la vida del ser

humano y es ineludible que se presente en eventos adversos donde incluso puede resultar benéfico. Por el contrario, y en segundo nivel se encuentra el Distrés el cual se refiere que ante situaciones por demás estresantes perjudica importantemente la salud general del individuo, incluso puede ser permanente en el tiempo, afectando algún sistema del organismo.

Además en este sentido los autores Bautista et al. (2018), relacionado con el eustrés (estrés positivo), lo consideran beneficioso, ya que refuerza el estado de ánimo del empleado, impactando en el resultado respondiendo con éxito en el trabajo; por lo que lo definen como un dispositivo de defensa para resistir el estrés dañino, el cual genera que el rendimiento laboral sea deficiente, por ello es considerado un estrés positivo y benéfico para el desempeño laboral. En resumen, el eustrés surge naturalmente en el individuo al enfrentarse a situaciones críticas y contribuye a un óptimo y equilibrado Desempeño.

El análisis de mediación ayuda a analizar si el efecto de la variable independiente Inteligencia emocional, sobre la variable dependiente desempeño laboral puede estar mediada por el cambio en una variable mediadora resiliencia o eustrés (gunzler et al., 2013).

1.3 Pregunta Central de Investigación

De lo anterior surge la pregunta de investigación: ¿Qué influencia tiene la Inteligencia emocional en el Desempeño laboral cuando esta mediada por la resiliencia y el eustrés y moderada por la edad en los empleados de la industria eléctrica?

1.4 Objetivo General de la Investigación

El objetivo general de esta investigación consiste en “Identificar la forma en que la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral, a través de la resiliencia y el eustrés moderadas por la edad de los empleados localizados en las empresas de la Industria Eléctrica en el Estado de Nuevo León, México”.

1.4.1 Objetivos específicos de la Investigación

O₁: Identificar la influencia de la inteligencia emocional en la resiliencia, según la edad de los trabajadores.

O₂: Identificar la influencia de la resiliencia en el desempeño laboral, según la edad de los trabajadores.

O₃: Identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral a través de resiliencia, según la edad de los trabajadores.

O₄: Identificar la influencia de la inteligencia emocional en el eustrés, según la edad de los trabajadores.

O₅: Identificar la influencia del eustrés en el desempeño laboral varía en función de la edad de los trabajadores, según la edad de los trabajadores.

O₆: Identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral a través del eustrés, según la edad de los trabajadores.

1.4.2 Pasos Metodológicos de la Investigación

- Analizar los antecedentes de la industria eléctrica.
- Revisar y fundamentar la teoría del desempeño laboral y de las competencias transversales.

- Elaborar un instrumento sólido de medición de la variable independiente: Inteligencia emocional, y las mediadoras: resiliencia, eustrés que inciden en el desempeño laboral.
- Aplicar y validar el instrumento a la población seleccionada, muestra representativa de las empresas de la industria eléctrica del Estado de Nuevo León al Norte de México.
- Validar y analizar los resultados estadísticos que muestran la aceptación o rechazo de la hipótesis.
- Proponer algunas estrategias óptimas que resuelvan la problemática.

1.5 Hipótesis General de la Investigación

La Inteligencia emocional influye positivamente en el Desempeño laboral a través de la resiliencia y el eustrés de los empleados de las empresas del sector eléctrico, moderada por la edad de los empleados.

En esta hipótesis se consideran cinco variables: una independiente, dos mediadoras, una moderadora y una dependiente.

- **X₁: Inteligencia emocional como variable independiente:** identificada como uno de los factores críticos de éxito que afectan a la vida personal y laboral de los individuos.
- **Z₁: Resiliencia como variable mediadora:** proceso de recuperación de experiencias difíciles y adaptarse ante la adversidad, el trauma, la tragedia, las amenazas o fuentes importantes de estrés.

- **Z₂: Eustrés como variable mediadora:** situación que enfrenta el individuo en la que son factores determinantes, la salud física y mental, ya que en conjunto logran maximizar el desempeño impulsando la adaptación a situaciones emergentes.
- **Y: Desempeño laboral como variable dependiente:** los comportamientos y actitudes observados en los colaboradores que intervienen directa o indirectamente con los objetivos de la empresa. Estas variables son parte del cuestionario que se aplicó a los empleados de las empresas seleccionadas. Lo anterior con el propósito de generar un Desempeño laboral con resultados óptimos en las empresas.
- **M: Edad como variable moderadora:** Se ha considerado dos grupos de edad, empleados mayores de 30 años y empleados igual y menores de 30 años.

1.6 Metodología

El trabajo de investigación se realizó con un enfoque exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. El tipo de investigación es cuantitativo con un diseño de investigación no experimental. Se realizó una investigación documental y de campo (encuesta). La población objetivo son los empleados de empresas eléctricas del norte de Nuevo León, México. Se llevó a cabo un muestreo sobre la población a estudiar para aplicar cuestionarios. Los resultados se analizaron a través de la estadística descriptiva e inferencial con uso de la matriz de covarianza para el análisis SEM.

1.7 Justificación de la Investigación

Con ésta investigación se pretende concientizar a los actores principales que armonizan día a día en el mundo empresarial y buscando aportar información a empresas del sector privado, al considerar en sus empleados, jefes y gerentes las competencias transversales, lo que impactará en el ambiente laboral demostrando habilidades que posibilitan una mejor convivencia con sus empleados, al mostrar competencias hacia los propios compañeros, el tener una comunicación efectiva que propicie un clima laboral satisfactorio, el cual repercuta en un mejor Desempeño laboral.

Se busca identificar si las competencias transversales influyen en los comportamientos del trabajador y si tienen impacto en el desempeño, a través de alcanzar resultados favorables en la productividad de las empresas, así como en el ambiente laboral. La intención es proponer la medición de los comportamientos y actitudes a través de una metodología y/o herramienta que permita el aumento económico del trabajador, así como de la empresa.

Justificación práctica: Las empresas están enfrentando en la actualidad, retos a nivel global donde el elemento humano se vuelve un actor importante y con el conocimiento de que existe una realidad compleja, se requiere diagnosticar con que competencias se requiere contar para mejorar el desempeño laboral de los empleados, esto a través de la gestión por competencias del capital humano; reconociendo que es un elemento acreditado para adaptarlo, mejorarlo e implementarlo en instituciones afines o semejantes que busquen una mejora continua en la productividad y generando el éxito de la organización.

Justificación Metodológica: Siendo vital la colección de datos teóricos, así como datos informativos sobre población seleccionada para esta investigación, se elaboró un instrumento de evaluación para este estudio buscando definiciones que midan los comportamientos en el entorno empresarial en el cual se desarrolla, con un enfoque en el desempeño laboral. Se busca generar conocimiento relacionado con las competencias transversales y el desempeño laboral, aplicado a la industria eléctrica del norte de Nuevo León, permitiendo adaptarlo, mejorarlo o implementando cambios en instituciones del mismo giro o semejantes que busquen mejorar la productividad.

Justificación Teórica: Las teorías de competencias transversales se beneficiarán al incorporar las mismas en el análisis teórico. El desempeño según Caballero et al. (2015), puede ser medido desde el tipo de competencias de cada individuo mediante la observación de comportamientos o acciones que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Desde esta perspectiva, el desempeño laboral, es importante se mantenga y mejore constantemente en toda la estructura de la organización con el objetivo de desarrollar habilidades y actitudes en función de los objetivos plasmados.

1.8 Delimitaciones del estudio

Espaciales: Esta investigación se realizará en el Estado de Nuevo León, en los municipios de Monterrey, San Nicolás, San Pedro Garza García, Santa

Catarina, Guadalupe y Apodaca en donde se encuentran gran parte de las empresas de este sector eléctrico en el Estado.

Demográficas: El objeto de estudio son las empresas de la Industria Eléctrica del Estado de Nuevo León y el sujeto de estudio son empleados administrativos y operarios, ya que ellos podrían con su experiencia contestar sobre las variables de Resiliencia, Eustrés e Inteligencia emocional.

Temporales: esta investigación es transaccional, ya que se llevó a cabo en un solo tiempo, obteniendo los datos en el segundo trimestre de 2022.

1.9 Matriz de Congruencia

Tabla 1

Matriz de congruencia metodológica

Objetivo de investigación	Pregunta de investigación	Marco teórico	Hipótesis General	VARIABLES
Identificar la forma en que la Inteligencia emocional influye de manera positiva en el Desempeño laboral, a través de la Resiliencia y el Eustrés y moderada por la edad de los empleados localizados en las empresas de la industria eléctrica en el Estado de Nuevo León, México	Qué influencia tiene la Inteligencia emocional en el Desempeño laboral cuando esta mediada por la Resiliencia y el Eustrés y moderada por la edad en los empleados de la Industria Eléctrica	Riveros (2022). Desempeño Laboral Santos (2013). Resiliencia Vidal (2019). Eustrés Goleman (2006) Inteligencia emocional	La Inteligencia emocional influye positivamente en el Desempeño laboral a través de la Resiliencia y el Eustrés, y moderado por la edad de los empleados de las empresas eléctricas. En esta hipótesis se consideran cuatro variables: una independiente, dos mediadoras, una dependiente.	Y: Desempeño laboral Z1: Resiliencia, Z2: Eustrés X1: Inteligencia emocional I M1: Edad

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

Las organizaciones en la actualidad se enfrentan a retos de dinámicas sociales cambiantes, además de situaciones críticas y disruptivas como fue la reciente crisis pandémica por la COVID 19. La productividad de una organización se ve influida por el entorno competitivo en que se desarrolla, pero también por su propia estructura organizacional y las competencias transversales de su recurso humano. La eficiencia laboral del individuo se obtiene, de la satisfacción laboral y el rendimiento depende de su comportamiento (Colombo, 2021).

La promoción de competencias transversales en los empleados se ha convertido en una necesidad primordial, considerando la práctica de habilidades cognitivas, conceptuales y actitudinales únicas en cada individuo; además de su interacción entre colaboradores, líderes y pares (Salvador-Gómez et al., 2022). En esta investigación estas habilidades son estudiadas en las empresas de la industria eléctrica ubicadas en la zona metropolitana del Estado de Nuevo León. El concepto de competencias transversales ha sido estudiado por más de dos décadas, logrando cambios en las políticas económicas y sociales de los países. De acuerdo a Giráldez y Sala (2021) la Unión Europea promueve las competencias clave para el aprendizaje permanente a través de un documento que avala las competencias transversales para la vida es el LifeComp, en donde se reportan las competencias personales, sociales y para aprender a aprender que promueven una ciudadanía activa y consciente.

Las organizaciones consideran el desarrollo de las competencias transversales como un recurso para gestionar un cambio en las organizaciones. Estas competencias transversales son un medio de interrelación entre los recursos técnicos, estructurales y el capital humano; es importante resaltar que las habilidades técnicas por si solas no garantizan el éxito empresarial. Por su parte el líder organizacional es un agente clave que deberá promover de manera permanente las competencias transversales con el propósito de generar innovación y desarrollo en los empleados (Flórez, 2022).

Algunos autores se cuestionan ¿Cuáles son las competencias cognitivas y sociales que influyen en un desempeño exitoso? ¿La alta dirección reconoce la importancia de la implementación de competencias? con el propósito de identificar los elementos que logran mantener la competitividad empresarial (Coluzzi, 2021). Por su parte, *ManpowerGroup*, *Linkedin*, *Google*, entre otros líderes innovadores de redes sociales, han cuestionado a sus empleados acerca de la relevancia en la práctica de competencias transversales, teniendo como hallazgo que dichas competencias contribuyen al bienestar propio y de la organización, (Colombo, 2021). Con el propósito de que las organizaciones se mantengan con estándares de competitividad y permanencia en el mercado es importante considerar el desempeño en los empleados (Caballero et al., 2015).

Este modelo puede ser explicado debido a que los empleados operarios como administrativos con altas capacidades y competencias laborales son capaces de usar todos sus esfuerzos para superar y adaptarse a las dificultades

profesionales con mayor facilidad y sentir menos los estresores causados por su puesto de trabajo (Vicente & Gabari, 2019).

2.1 Marco teórico de Desempeño laboral (VD)

La perspectiva teórica sobre el desempeño laboral y las investigaciones empíricas relacionadas con las Teorías del Desempeño contribuyen al estudio del Desempeño laboral. Estas teorías se desarrollan bajo un enfoque conductual con respecto a los atributos internos de la empresa y la interacción de recursos humanos y estructurales con la operación a partir del cual se deriva el crecimiento de la organización.

La teoría del Desempeño laboral de acuerdo con Motowildo et al. (1997) es definida como el valor añadido a los comportamientos discrecionales que el individuo muestra en la organización. Esta teoría predice las diferencias individuales en cuanto a la personalidad y la capacidad cognitiva y se integra a las experiencias de aprendizaje, lo cual promueve una variabilidad del conocimiento, las habilidades y los hábitos en el trabajo logrando un beneficio en el Desempeño laboral.

La otra teoría considerada para este estudio es la de desempeño de Goleman se basa en la inteligencia emocional con un impacto positivo directo al trabajo y a la efectividad de la organización, además, es un predictor de los trabajos de excelencia; también soporta el mecanismo de las competencias transversales, elementales para el incremento en el desempeño del trabajo. La teoría de Desempeño se enmarca en las dimensiones propuestas para la Inteligencia

emocional: conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones. Lo anterior se clasifica en dos categorías, una en cuanto a la competencia personal cognitiva o de conocimiento y otra en cuanto a la competencia social y la relación con los demás (Goleman, 1998).

Se considera en primera instancia que la teoría de desempeño de Motowildo así como la de Goleman, identifican las principales aportaciones y su relación con la variable independiente de este estudio.

Tabla 2

Justificación teórica de las variables del estudio

Teoría	Autores	Aportación	VARIABLES
De Desempeño (TD)	Motowildo et al. (1997)	<ul style="list-style-type: none"> ● Predice que tipos de conocimientos, habilidades y hábitos en el trabajo son diferentes en Desempeño de la tarea y Contextual. ● Promueve variabilidad de conocimientos ● Habilidades ● Predictor de los trabajos de excelencia 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desempeño laboral
De Desempeño (TD)	Goleman (1998)	<ul style="list-style-type: none"> ● Impacto positivo en el trabajo ● Competencias transversales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inteligencia emocional ● Resiliencia ● Eustrés

2.1.1 Definiciones

De acuerdo con las teorías consideradas para esta investigación se consideran definiciones de diferentes autores relacionadas a la variable "Desempeño". La palabra "desempeño" está formada con raíces latinas y significa "acción de quitarse una prenda, realizar una labor". Sus componentes léxicos son: el prefijo dis- (divergencia, separación múltiple, de ahí el sufijo romance

des- que indica la inversión de la acción), in- (hacia dentro) y pigno (prenda), (Real Academia Española , 2014).

Definido por Martínez y Martínez (2009) como la tarea que realiza el colaborador al desarrollar las responsabilidades que requiere su puesto, donde se declaran las competencias laborales conformadas por habilidades, conocimientos, destrezas, cualidades y valores que contribuyen al logro de los objetivos de la organización. El Desempeño laboral de los empleados es la base del rendimiento organizativo (Campbell & Wiernik, 2015) y es un factor vital para proporcionar a las empresas la capacidad de sobrevivir y recuperarse de condiciones adversas (Lee & Zhang, 2023).

El Desempeño laboral es un concepto esencial para comprender la contribución de un individuo a la organización; en casi todos los ámbitos de la gestión y el comportamiento organizativo. Es importante resaltar que el desempeño individual constituye alrededor de una quinta parte de todas las variables dependientes en este campo (Campbell & Wiernik, 2015). En el mismo sentido se define como la conducta que asume un colaborador cuando busca alcanzar los objetivos definidos por la organización buscando mayor competitividad en entornos cambiantes y exigentes (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

A continuación, se enlistan definiciones de autores con mayor aportación al constructo “Desempeño laboral”.

Tabla 3*Definiciones de la variable dependiente: Desempeño laboral*

Año	Autor	Definición
2002	Sanín y Salanova (2014)	Como una acción o acciones que son realizadas con el propósito de lograr los resultados establecidos por la organización
2009	Ismail et al. (2009)	Habilidad de una persona para conseguir los objetivos de su trabajo, y cumplir con sus creencias o expectativas, obtener el estándar y lograr sus objetivos para su organización.
2009	Martínez y Martínez (2009)	Es el beneficio y la acción que presenta el colaborador al desarrollar las responsabilidades que requiere su puesto, en un entorno laboral determinado, donde el personal declara las capacidades laborales logradas en las que se constituyen como un método, conocimientos, destrezas, cualidades y valores que ayudan a alcanzar los resultados esperados por la organización.
2015	Campbell y Wiernik (2015)	Son las actividades que las personas realmente hacen, acciones que llevan a cabo, que contribuyen a los objetivos de la organización.
2018	Aguí y Castro (2016); Mamani (2018).	Consideran que el Desempeño está relacionado con el trabajo en equipo y deben contar con capacidades físicas y mentales para lograr que su trabajo sea de calidad y por último para tener un buen desempeño deben tener capacidad de escucha, ser positivo, responsable, tener objetivos propios, desafíos y compromiso.
2019	Ramos-Villagrasa et al. (2019)	La conducta que asume un colaborador cuando busca alcanzar los objetivos definidos por la organización buscando mayor competitividad en entornos cambiantes y exigentes.
2019	Riveros (2022)	Significa un compromiso al realizar, ejercer y ejecutar sus actividades ya sea un cargo o una profesión, al tener en cuenta los conocimientos y competencias que cada persona tiene en su labor.

La definición considerada para este estudio es de Riveros (2022), la cual define al desempeño como el compromiso de realizar, ejercer y ejecutar las actividades ya sean de un cargo o una profesión al tener los conocimientos y competencias que cada persona tiene en su labor. Esta definición integra las

aportaciones y actualizaciones de otros autores.

2.1.2 Investigaciones aplicadas

Los estudios encontrados muestran que existe relación entre las variables propuestas en esta investigación con la variable dependiente desempeño laboral. En investigación de tipo hipotética deductiva realizada en Perú en el 2016 se consideró una muestra probabilística de 82 empleados administrativos a través de un cuestionario de 20 preguntas en escala Likert, el hallazgo principal de esta investigación fue una relación significativa entre la gestión del talento humano y el Desempeño laboral de los empleados (Del Castillo, 2017).

Otra investigación efectuada en Chiclayo a una población de 83 servidores públicos, en la cual identifican y miden las variables gestión de talento humano y Desempeño laboral, independiente y dependiente respectivamente, el resultado reportado fue que un 73 % de los servidores encuestados le dan importancia regular a la gestión del talento humano, mientras que un 66% reporta como muy bueno el Desempeño laboral (Saavedra, 2019).

De la Cruz y Aranda (2019), en su investigación aplicada a 60 empleados de la educación; identifica tres dimensiones con respecto a los factores que influyen en el Desempeño laboral. La primera dimensión es comportamientos contraproducentes el cual aporta un 64% al desempeño laboral; la segunda dimensión es la de rendimiento en el contexto con un 21% de impacto y por último la dimensión del rendimiento en la tarea con un 17%, como se observa la dimensión

que más influye en el desempeño laboral son los comportamientos contraproducentes.

En la investigación de De La Torre y Themme-Afan (2017), se consideró de manera probabilística 37 empleados de la Biblioteca Nacional de Perú, este estudio está enfocado a la cultura organizacional y la relación que tiene con el Desempeño laboral. El resultado de esta investigación fue la relación significativa entre la cultura organizacional, los valores, las normas, la filosofía empresarial y el Desempeño laboral. En artículo publicado por Boada (2019), sostiene una relación directa entre satisfacción laboral y el desempeño del puesto de agente de seguridad en una empresa de servicios de seguridad; se aplicaron dos cuestionarios uno para evaluar el desempeño y otro la satisfacción laboral. La investigación es descriptiva correlacional; los resultados arrojaron una correlación significativa entre la satisfacción y el Desempeño laboral.

2.1.3 Relación con las variables

En investigación de Kökçam et al. (2022), se cuestionan si existe una variación entre la Resiliencia psicológica y la Inteligencia emocional entre los perfiles de estrés en estudiantes universitarios de Turquía, de una muestra de 418 estudiantes de posgrado. Los resultados sugieren que los estudiantes son capaces de mantenerse en función haciendo frente al estrés independientemente de lo estresados que estén. Desde la perspectiva de la resiliencia se sostiene que existe una relación directa entre el nivel de resiliencia y el desempeño por lo cual se sugiere implementar una reingeniería en los procesos de gestión de recursos humanos (Marcos & Romani, 2020).

Continuando con investigación de la variable dependiente desempeño, Siegel et al. (2022), en su estudio denominado *The Impact of Electronic Monitoring on Employees' Job Satisfaction, Stress, Performance, and Counterproductive Work Behavior: A Meta-Analysis*; el cual lleva a cabo en *Saarland University, Germany*, como las organizaciones en todo el mundo están utilizando la vigilancia electrónica para comprobar el comportamiento laboral de sus empleados, se busca conocer los efectos de la vigilancia en el Desempeño laboral, el estrés, la satisfacción y los comportamientos contraproducentes. Los resultados indican que la vigilancia electrónica disminuye ligeramente la satisfacción laboral y aumenta ligeramente el estrés, otro hallazgo es el impacto positivo de la supervisión electrónica en el desempeño.

Con base en estudios de los autores, Ortiz (2019), en la cual se aplicaron encuestas a 24 empleados administrativos en relación con el rendimiento sobre el estrés y el Desempeño laboral, el resultado obtenido fue la influencia significativa del estrés laboral sobre el rendimiento laboral. Silva y Cisneros (2019) en investigación realizada a empleados del sector del calzado se analizó el estrés laboral y su relación con el Desempeño laboral, aplicando encuesta a una muestra de 333 empleados de 18 empresas, obteniendo como resultados que el estrés laboral lo detona factores que afectan a la organización como, la presión laboral, la inestabilidad en el trabajo, un ambiente inadecuado, entre otros, que repercuten en el Desempeño laboral.

Díaz y Fierro (2018), en su investigación, aplicación de un e-cuestionario de Eustrés y distrés académicos socioformativos en estudiantes de educación media superior, consideró una muestra de 268 estudiantes, el propósito fue determinar el estado de Eustrés y distrés que experimentan los estudiantes al realizar una exposición oral. Los hallazgos muestran que la mayoría de los estudiantes presentan un estado de eustrés académico (estrés saludable), así como también que existe correlación entre eustrés académico y competencias académicas emocionales y colaborativas en conjunto.

En investigación de Joseph et al. (2015) ¿Por qué la Inteligencia emocional autoinformada predice el Desempeño laboral? Basado en estudios previos los resultados obtenidos contribuyen a establecer la validez de constructo de las medidas mixtas con lo que se logra sustentar la explicación teórica intuitiva de la asociación poco común entre la IE y el rendimiento laboral. Morón y Biolik-Morón (2021), en su investigación Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study examinó el rasgo de Inteligencia emocional como predictor de las reacciones emocionales experimentadas durante la primera semana completa del encierro en Polonia; participaron 180 personas. Los resultados muestran que los estados positivos de relajación y felicidad se experimentaron con mayor frecuencia e intensidad en comparación con las emociones negativas.

A continuación, se muestran tablas sintetizadas de algunas investigaciones aplicadas de la variable “Desempeño laboral”, donde se detalla el objetivo, así como

el lugar donde se realizaron, los métodos utilizados y los resultados que favorecen su relación con las variables de esta investigación.

Tabla 4

Relación de investigaciones aplicadas y su relación con variable independiente y mediadoras.

Autor, fecha y lugar	Objetivo y método	Resultados principales	Relación
Moroñ y Biolik-Moroñ (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland:	El objetivo examinar el papel de la inteligencia emocional rasgo en la predicción de las experiencias emocionales en la primera semana del brote de COVID-19. 180 personas participaron.	El rasgo de Inteligencia emocional se asoció al experimentar emociones negativas. Predijo de manera significativa una menor frecuencia de ira, disgusto y tristeza.	Inteligencia emocional
Mattingly y Kraiger (2019). ¿Se puede entrenar la Inteligencia emocional? Una investigación meta-analítica. Examen de la gestión de recursos humanos, 29 (2), 140-155, Estados Unidos	Evaluar el efecto de la formación en la inteligencia emocional, y si los efectos son moderados por moderadores sustantivos y metodológicos. Se identificó un total de 58 estudios	Los resultados mostraron un efecto positivo moderado para el entrenamiento, independientemente del diseño.	Inteligencia emocional
Bhamra et al. (2011) Resilience: the concept, a literature review and future directions, Estados Unidos	Revisión de la literatura sobre resiliencia y su aplicación en un contexto a nivel organizativo.	Se demuestra que el concepto permanece constante tiene mucho que aportar a los campos de la teoría de la organización.	Resiliencia
Kökçam et al. (2022). Do psychological resilience and emotional intelligence vary among stress profiles in university students? A latent profile analysis. Turquía	Si existe variación entre la Resiliencia y la Inteligencia emocional, entre los perfiles de estrés en estudiantes universitarios en Turquía/se aplicó cuestionario a 418 estudiantes.	Existe una relación directa entre el nivel de Resiliencia y Desempeño con buen resultado sobre como manejan el estrés los estudiantes.	Desempeño Resiliencia Eustrés

Autor, fecha y lugar	Objetivo y método	Resultados principales	Relación
Siegel, König y Lazar. (2022). The impact of electronic monitoring on employees' job satisfaction, stress, performance, and counterproductive work behavior: A meta-analysis Saarland University, Germany	Efectos de la vigilancia electrónica en el estrés, el desempeño y el comportamiento contraproducente/233 tamaños del efecto para este metaanálisis.	No se encontró relación Entre la supervisión electrónica y el DI. se subestima la relación entre supervisión, satisfacción, estrés y desempeño de los empleados.	Desempeño Estrés
Ortiz (2019) El estrés laboral y el rendimiento laboral en los empleados administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL, Barranca,2018.Perú.	De qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento laboral de empleados administrativos de la UGEL 16. La encuesta se aplicó a 24 empleados.	El estrés laboral influye de manera significativa en el rendimiento de los empleados.	Desempeño Estrés
Díaz y Fierro (2018) Aplicación de un cuestionario de Eustrés y distrés académicos socioformativos en estudiantes de educación media superior México.	Determinar el estado de Eustrés y distrés que experimentan los estudiantes al realizar una exposición oral.	Los hallazgos muestran que los estudiantes encuestados manifestaron Eustrés con alto desempeño.	Desempeño Eustrés
Joseph et al. (2015). ¿Por qué la Inteligencia emocional autoinformada predice el Desempeño laboral? Una investigación metaanalítica. Estados Unidos.	Lograr sustentar la explicación teórica de la relación de la Inteligencia emocional con el rendimiento laboral.	Los resultados sugieren además que la IE mixta puede predecir sólidamente el rendimiento laboral más allá de la capacidad cognitiva y los rasgos de personalidad.	Desempeño Inteligencia emocional.

2.2 Marco teórico de Inteligencia emocional (VI)

Las emociones son estados innatos y automáticos que se experimentan a través de cambios fisiológicos, cognitivos y conductuales que contribuyen al comportamiento del individuo. Desarrollar la competencia de Inteligencia emocional generará una mejor adaptación a los entornos organizacionales.

A continuación, se describen definiciones e investigaciones que incluye la Inteligencia emocional.

2.2.1 Definiciones

La inteligencia social es definida como un conjunto de habilidades interrelacionadas que tienen que ver con las emociones experimentadas de los individuos. Esta habilidad contribuye a un comportamiento en las relaciones humanas y es antecedente de la Inteligencia emocional (Salovey & Meyer, 1990; Thorndike, 1920).

Santos et al. (2021) definen la Inteligencia emocional como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten conocer, comprender, expresar y gestionar adecuadamente un fenómeno emocional; se argumenta que una persona es competente en la percepción de las emociones si puede reconocer las emociones a partir de la voz y los gestos faciales de los demás, así como ser consciente de su propio estado emocional y sus reacciones. Esta competencia aumenta el bienestar personal y social a través de la conciencia, la regulación y la autonomía emocional, así como las competencias sociales.

La Inteligencia emocional se refiere a la capacidad de moderar o utilizar las emociones para impactar positivamente en el desempeño del rol y de las tareas; cuando estas emociones se usan de forma adecuada comprendemos de dónde vienen y podemos ser capaces de manejarlas. Dentro de la Inteligencia emocional se encuentran las competencias de autoconocimiento, de autorregulación, de empatía y de habilidades sociales, lo que permite aplicar la Inteligencia emocional

en diferentes contextos y generando ambientes pacíficos de convivencia (Joseph et al., 2015). Por otra parte, pero en el mismo sentido Pau y Sabri (2015), la definen como capacidad, habilidad o rasgo que interactúa entre la razón y los sentimientos; los rasgos incluyen una variedad de capacidades no cognitivas relacionadas con el éxito como el autocontrol, la capacidad de respuesta, la empatía y habilidades interpersonales. Son las emociones que muestran diferencias individuales en condiciones estresantes (Dust et al., 2018).

2.2.2 Investigaciones Aplicadas

Los resultados de la investigación realizada en Estados Unidos por Van Rooy y Viswesvaran (2004), sobre Inteligencia emocional y un metaanálisis de validez predictiva, muestran que la Inteligencia emocional es un predictor del rendimiento laboral y se mantiene constante en los dominios de rendimiento. Por su parte el modelo de Inteligencia emocional-social (ESI), de Bar-On (2006) muestra que las competencias, habilidades y facilitadores de ESI (Inteligencia emocional social.) que impactan psicológicamente en el estado físico del individuo son: La habilidad de controlar las emociones y hacer frente al estrés; estímulos para lograr metas personales con la finalidad de potenciar el interior de uno y llevar una vida más significativa, y la aptitud para reconocer sentimientos y pensamientos propios y de los demás. Los hallazgos de esta investigación tienen sentido, porque las deficiencias en estas competencias pueden conducir a la ansiedad y a la depresión por la incapacidad para manejar las emociones; otros problemas relacionados con la concepción de la realidad por la incapacidad para lograr metas y llevar una vida más significativa y la falta de capacidad para verificar adecuadamente los sentimientos.

En investigación publicada por Morón y Biolik-Morón (2021), que incluyó a 130 personas que participaron los resultados mostraron una dinámica compleja de experiencias emocionales durante la primera semana de la pandemia de la COVID-19. El 68% tenían previsto seguir activos educativa o profesionalmente durante los siguientes días de la pandemia ($\chi=3,881$; $p=0,049$). Los participantes en el grupo final también reportaron un nivel más bajo de un indicador de intensidad afectiva (serenidad; $t=2.011$; $p=0.046$). Los estados positivos de relajación y felicidad se experimentaron con mayor frecuencia e intensidad en comparación con las emociones con valencia negativa. El papel protector del rasgo de Inteligencia emocional durante el brote pandémico de la COVID-19, se asoció principalmente con experimentar emociones negativas (miedo, ansiedad y tristeza) con menos intensidad, pero no con menos frecuencia. El rasgo de Inteligencia emocional predijo de manera significativa una menor frecuencia diaria de ira, disgusto y tristeza.

Elvira (2022) investigó cómo la inteligencia emocional influía en la felicidad laboral, además cómo la resiliencia mediaba esta relación. El estudio fue realizado en 200 docentes de secundaria y profesional de España, se obtuvo como resultados que la inteligencia emocional influía de manera positiva y significativa sobre la felicidad en el trabajo, y sugiere que, un mayor grado de inteligencia emocional, entendiéndolo como recurso laboral, pueden dar lugar a actitudes positivas frente al estrés. Así también, comprueba el rol mediador de la resiliencia. Adicionalmente, menciona investigaciones en la que la capacidad de inteligencia

emocional (Mayer y Salovey, 1997), la resiliencia (Waller, 2001) y la felicidad en el trabajo (Johnston et al., 2013) aumentan con la edad.

De acuerdo con investigación meta analítica de Mattingly y Kraiger (2019) donde se cuestiona si la Inteligencia emocional se puede entrenar; de acuerdo a los resultados encontrados y a teóricos se sostiene que la Inteligencia emocional se puede capacitar obteniendo un efecto moderado y positivo del entrenamiento; estos hallazgos deberían ser beneficiosos para los profesionales interesados en saber si implementarlos en programas de formación en Inteligencia emocional.

2.3 Marco Teórico de la variable mediadora Resiliencia (Z₁)

La resiliencia se ha estudiado desde diferentes ciencias de la administración y dirección, principalmente, desde la psicología por lo que se considera un concepto clásico.

2.3.1 Definiciones

Uno de los precursores, en acuñar el término de Resiliencia fue Grotberg (1995) que lo define como una manifestación de la capacidad universal del individuo que le permite manejarse ante los escenarios críticos o adversos y/o dañinos que se le presenten, logrando prevenir, minimizar o sobreponerse, e inclusive ser transformado por ellas de manera satisfactoria. Luthar (2015) describe la Resiliencia a partir de dos conceptos básicos: la adversidad y la adaptación positiva. Según Luthar et al. (2000) la adversidad incluye circunstancias vitales negativas asociadas a dificultades de adaptación (p.858). Davis et al. (2009) afirma

que la adversidad consiste en modestos trastornos más que en grandes desastres a los que se enfrentan las personas en su vida cotidiana.

Una de las definiciones más actuales es la de Bonanno et al. (2002) quién señala que la Resiliencia individual se define como una trayectoria estable de funciones saludables después de un evento altamente adverso, esto lo deduce de su primera definición del 2002 en donde señala que la Resiliencia incluye dos aspectos relevantes: soportar el suceso y salir fortalecido del mismo” (Bonanno et al., 2002 p. 1150). En el mismo sentido se encuentran autores que relacionan la Resiliencia en términos semejantes como la adaptación positiva mediante un proceso dinámico en contextos adversos; así como también la capacidad de los seres humanos que han sido sometidos a situaciones difíciles superando e incluso logrando fortalezas ante la adversidad, (Malaguti & Cyrulnik, 2005; Luthar, 2015). En este sentido, Frankl (2004): “argumenta que la última de las libertades humanas es la elección de la actitud personal para enfrentar el destino y decidir un camino propio, refiriéndose a una libertad humana que no puede ser arrebatada al hombre” (pp.16).

Otra perspectiva desde donde se analiza la Resiliencia individual es la psicológica, la cual contribuye significativa y negativamente a predecir síntomas de depresión, ansiedad, estrés, síntomas obsesivo-compulsivo, independientemente de ser una actitud vital positiva a pesar de escenarios adversos y que representa el lado positivo de una salud mental, considerando el capitalizar y aprender del fracaso logrando convertirla en una oportunidad de crecimiento personal (Hjemdal et al., 2011; Santos, 2013). La Resiliencia también es relacionada a la capacidad

de adaptación de los individuos en contextos de riesgo o adversidad (Masten, 2018).

2.3.2 Investigaciones Aplicadas

En la investigación de Bhamra et al. (2011) de título Resiliencia: el concepto, una revisión de la literatura y direcciones futuras, los autores encuentran que a partir de este estudio hay un fuerte enfoque en torno a construcción de teorías y definiciones de Resiliencia. Sin embargo, en la literatura no se prueban empíricamente las teorías; es decir hay poca información sobre cómo las organizaciones, en particular la pyme, pueden alcanzar grados de Resiliencia. Para que la teoría sea de valor en el mundo real, es necesario realizar más investigaciones basadas en métodos empíricos como el estudio de caso y la encuesta, que pueden contribuir significativamente a validar constructos teóricos.

En estudio de tipo transversal, efectuado por De Vera García (2019), se analiza el efecto preventivo de la resiliencia sobre el burnout en 334 docentes en la Universidad de (UPNA) España, los resultados arrojados en esta investigación confirman que las características personales del individuo y la resiliencia funcionan como variables preventivas ante la autopercepción de los síntomas de un estrés crónico, propios del síndrome de Burnout; otro hallazgo es que las variables cogniciones y emociones actúan como mediadoras en relación al estrés laboral percibido (Connor & Davidson, 2003; Salanova et al., 2014).

En investigación publicada sobre Resiliencia y Desempeño laboral aplicada a 110 empleados del Hospital San José de Chíncha, muestran resultados sobre la

existencia de una relación positiva y significativa entre la resiliencia y el desempeño laboral de los empleados administrativos del sector estatal, Marcos & Romani (2020). Por otra parte, los hallazgos de Kimhi et al. (2020) en su investigación *Recovery from the COVID-19 pandemic: Distress and Resilience* se aplicó a 300 personas en Israel, indica que los mejores predictores de la sensación de peligro y los síntomas de angustia, tanto en el pico de la crisis como en la primera etapa del proceso de recuperación, son la resiliencia y el bienestar individuales, que comparten un grado similar de ser percibidos.

En revisión de literatura de Asch (2015) sobre la evaluación del desempeño en las empresas y la Resiliencia: se compara con investigaciones de la resiliencia y cómo esta impacta de manera positiva en diferentes dimensiones del desempeño del empleado. Considerando que el desempeño es complejo de medirse en las organizaciones, esto debido a que la variable en cuestión se requiere cuantificar y comúnmente no se considera tangible, por lo que es difícil demostrar el valor que genera una persona a la empresa.

Carvalho et al. (2006) realizó una investigación cuyo objetivo fue investigar en 265 cuidadores de ancianos, se aplicó encuesta para medir si existe relación entre la resiliencia y aspectos mentales de bienestar psicológico, tanto positivos como negativos. Los resultados con más impacto fueron que los cuidadores con altas puntuaciones de resiliencia eran más eficaces y comprometidos que los que mostraron bajas puntuaciones. En otro estudio de Morgan (2016), sobre la resiliencia y su relación con el desempeño laboral, se aplicó encuesta a través de muestreo aleatorio estadístico para medir la resiliencia aplicando el modelo de

Wagnild y Young de 1993, y para el análisis de resultados se utilizaron estadísticos paramétricos. El hallazgo encontrado fue que la Resiliencia tiene una correlación positiva con el desempeño laboral.

Asimismo, González-Arratia y Valdez (2015) realizaron un estudio sobre la resiliencia y las diferencias presentadas por edad en Toluca, México, en 607 participantes, entre los 9 y 59 años. Los resultados encontraron que había un alto nivel de resiliencia en adultos jóvenes, más que en los niños y adultos de mediana edad, por lo que se concluye que hay diferencias generacionales en la resiliencia.

2.4 Mediadora Eustrés (Z₂)

El término Eustrés, aunque no es muy conocido en la actualidad ha tomado relevancia, ya que permite a las organizaciones emprender nuevas formas para el manejo del estrés como pueden ser adaptarse a nuevas situaciones en el trabajo donde el trabajador tenga la capacidad de afrontar y responder a situaciones estresantes. Para esta investigación se considera el Eustrés en un sentido positivo.

2.4.1 Definiciones

Uno de los primeros en definir el término Eustrés es Touron (1983) afirma que el Eustrés es una reacción positiva del individuo ante las demandas del entorno laboral, a través de estrategias socio formativas como el trabajo en colaboración. Por su parte Barona (1996) señala que debido a que el Eustrés produce la suficiente activación para culminar con éxito un suceso o situación difícil, esta activación es normal y deseable en determinadas situaciones. El Eustrés es necesario, adaptativo y estimulante, para el desarrollo de la vida del empleado y se presenta

cuando existe entusiasmo, creatividad o aumento en la actividad física.

Cooper et al. (2001) definen el Eustrés, como un nivel de estimulación para lograr un equilibrio en la mente del individuo y que está presente en el momento en que las capacidades individuales son superadas. Román et al. (2009) define el estrés como la resistencia generada ante situaciones abrumadoras que provocan reacciones psicosomáticas o, en ocasiones, graves trastornos psicológicos, los cuales se presentan por desequilibrio entre las demandas del trabajo y de la organización. Lo anterior tiene que ver con la percepción del individuo que genera emociones negativas como la preocupación, ansiedad, ira, tristeza (González et al., 2011).

Cuando el Eustrés se produce de una forma adaptativa, puede tener consecuencias que no lesionan la salud integral del trabajador y su duración depende de cuánto dure el estímulo estresor y es adaptativa, porque significa vigor para considerar nuevos estímulos, como: nuevas tareas, jefes, compañeros de trabajo, prácticas de la empresa, etc. (Hargrove et al., 2011). En situaciones adversas el Eustrés es capaz de promover el crecimiento personal del individuo, lo anterior debido a la forma acertada de responder a las exigencias del entorno, es decir, cuando el individuo es capaz de organizar sus ideas y pensar de tal forma que se active la creatividad, maximice el rendimiento y genere nuevas formas de adaptación, de manera consiente y con equilibrio emocional (Cruz et al., 2018).

Definiciones recientes consideran al eustrés positivo como motor para la acción, además de ser bueno, agradable y constructivo (Vidal, 2019). El eustrés es

un indicador de una reacción saludable de equilibrio y alegría del individuo, caracterizada por creatividad y motivación, logrando que el cuerpo físico alcance y desarrolle su máximo potencial; en sentido contrario la ausencia de eustrés conduce a la depresión, angustia y desequilibrio (Barradas et al., 2018).

La definición de acuerdo con lo revisado y que cumple con los elementos necesarios para la definición de la variable eustrés es la de Cruz et al. (2018). El eustrés, es considerado como una reacción positiva y que hace que la persona se adapte a situaciones críticas emergentes, que promueve una actividad humana óptima y equilibrada, estimulando la creatividad y el crecimiento personal en el trabajo.

2.4.2 Investigaciones Aplicadas

Con base en estudio de los autores Ortiz (2019), denominado, El estrés laboral de los empleados administrativos y el Rendimiento laboral en la cual se aplicaron encuestas a 24 empleados administrativos en relación con el rendimiento sobre el estrés y el desempeño laboral, el resultado obtenido fue la influencia significativa del estrés laboral sobre el rendimiento laboral.

En la investigación de Aniței et al. (2013) donde se estudia los rasgos de personalidad y el estrés percibido en el lugar de trabajo, aplicado a empleados jóvenes en Rumania. Los resultados sobre el comportamiento, mostraron que el estrés se correlaciona con la estabilidad emocional, siendo esta relación estadísticamente significativa. Otra dimensión que también correlaciona positivamente en un nivel medio es la conciencia. Una persona con un alto grado

de conciencia, que demuestra un alto sentido del deber y un fuerte deseo de desarrollo profesional, tienden al comienzo a mostrar un alto grado de estrés incluso si la situación en sí no es un problema.

Para González et al. (2014) en su investigación estrés y Desempeño laboral, el estudio realizado, muestra como el estrés varía de un departamento a otro ya que se produce por distintos factores dentro del contexto laboral de la organización, sin embargo, tiene influencia en los resultados. El hallazgo es que para los colaboradores de Serviteca Altense S.A. existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el Desempeño laboral.

Otra investigación de Ferrer y Hinostroza (2020), Eustrés y clima organizacional en psi del Perú SAC Lima, 2019, conformando una muestra de 25 empleados donde los resultados muestran una moderada relación positiva entre el Eustrés y el clima de la organización, esto si se logra trabajar en colaboración, con comunicación y con empatía, lo cual contribuirá a lograr resultados esperados y a la vez alta productividad con impacto positivo significativo en la productividad de la empresa.

2.4.3 Investigaciones Aplicadas sobre el efecto moderador: la edad

Múltiples estudios han demostrado que la edad actúa como un efecto moderador en variables organizacionales, interactuando de manera diferenciada según las características de los distintos grupos de edad. Esto resalta la importancia fundamental de considerar el efecto moderador que ejerce la edad en

el contexto del presente estudio. A continuación, se presentan los antecedentes relevantes que profundizan en esta interacción entre la edad y las variables organizacionales.

Una investigación realizada por Flórez-Rodríguez y Sánchez-Aragón (2020) estudió como el eustrés y distrés de las personas influía sobre su salud, identificando las diferencias por edad y escolaridad, en 388 participantes adultos. El estudio fue correlacional comparativo, observando diferencias estadísticamente significativas en las variables de edad y escolaridad, siendo los participantes de 45 a 62 años los que presentan más eustrés que el grupo de los más jóvenes, de 17 a 30 años, ya que perciben que tienen mayor control y pueden superar las dificultades, identificando que el grupo más joven tienen menos recursos para sobrellevar situaciones de estrés.

En el ámbito bancario de la India, Rana y Singh (2022) llevaron a cabo una investigación con el propósito de analizar la correlación entre la equidad en la evaluación del rendimiento y el compromiso afectivo de los empleados en dicho sector, además de examinar los efectos moderadores de la edad. Para su estudio, seleccionaron de manera aleatoria un total de 298 empleados y emplearon el método estadístico de ecuaciones estructurales a través de AMOS 21. Los resultados revelaron que los efectos moderadores de la edad en la relación entre la equidad en la evaluación del rendimiento y el compromiso afectivo son más notorios en el caso de los empleados de mayor edad.

En Turquía, Yucel y Bektas (2012) llevaron a cabo una investigación que abordó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes, con una moderación según la edad. Para este propósito, se recurrió a instrumentos ya existentes en la literatura, así como a un cuestionario diseñado específicamente para indagar en estas interacciones dentro del contexto de docentes de escuelas secundarias. En total, se sometió a encuesta a 173 docentes. Los resultados del estudio revelaron una correlación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los docentes. Además, se observó que las disparidades en cuanto a la edad ejercieron un efecto moderador de naturaleza no lineal en esta relación. Estos hallazgos enfatizan la importancia de incluir la variable edad en la formulación de estrategias destinadas a abordar las necesidades de aquellos docentes que presentan una menor satisfacción laboral y compromiso.

En los Estados Unidos, se llevó a cabo un estudio con el propósito de modelar las relaciones entre constructos vinculados a la interfaz trabajo-familia, considerando la moderación de la edad. Para lograr esto, se encuestó a un total de 622 participantes pertenecientes a diversas industrias. Posteriormente, se efectuaron análisis de múltiples grupos con el fin de explorar posibles variaciones etarias en los patrones de relación entre los constructos examinados. Se consideraron tres grupos de edad distintos (28 años y menos, 29-45 y 46 años o más). Dentro de los resultados obtenidos, se identificaron diferencias notables en el conflicto de roles laborales, el apoyo social y el conflicto trabajo-familia entre los tres grupos de edad, siendo más destacadas en el grupo de edad comprendido entre 29 y 45 años (Matthews et al., 2010).

En Canadá, se llevó a cabo una encuesta con la participación de 272 empleados. Se aplicó un análisis de regresión multivariante con el objetivo de analizar el efecto moderador de la edad en la relación entre el teletrabajo y el rendimiento laboral en el contexto de los roles durante el período del COVID-19. Los resultados obtenidos a través del análisis indican que, al optar por trabajar de manera remota, se presenta una relación en la cual una mayor edad se relaciona con un menor rendimiento laboral, mientras que una edad más joven se asocia con un mayor rendimiento. En contraste, al llevar a cabo las labores en el lugar físico de trabajo, la relación se transforma: en este escenario, una mayor edad se vincula con un mayor rendimiento laboral, mientras que una edad más joven se relaciona con un menor rendimiento (Hamouche y Parent-Lamarche, 2023)

2.5 Hipótesis Específicas

H₁: La influencia de la inteligencia emocional en la resiliencia varía en función de la edad de los trabajadores.

H₂: La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral varía en función de la edad de los trabajadores.

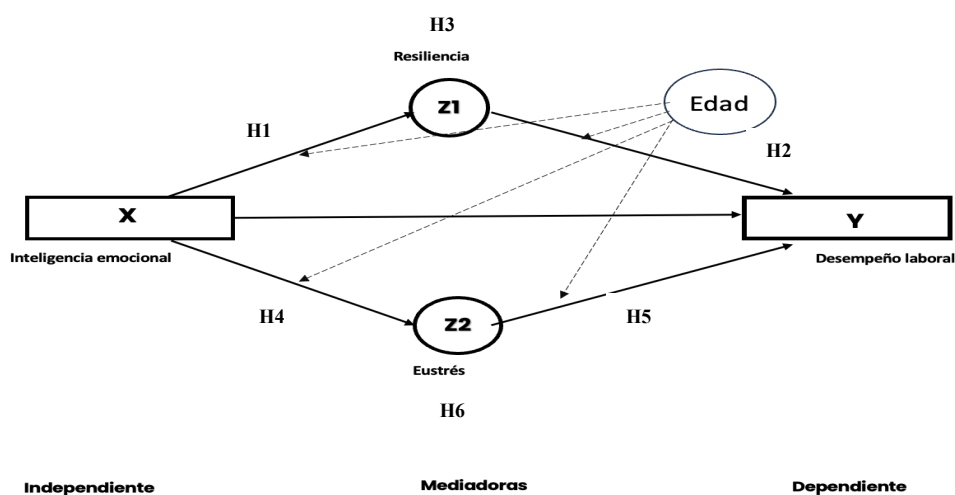
H₃: La influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral a través de resiliencia, varía en función de la edad de los trabajadores.

H₄: La influencia de la inteligencia emocional en el eustrés varía en función de la edad de los trabajadores.

H₅: La influencia del eustrés en el desempeño laboral varía en función de la edad de los trabajadores.

H₆: La influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral a través del eustrés, varía en función de la edad de los trabajadores.

2.5.1 Modelo Gráfico de las Hipótesis



2.5.2 Modelo de Relaciones teóricas con las Hipótesis

En la Tabla 5 se soporta la relación teórica de la variable dependiente e independiente y las mediadoras resiliencia y eustrés de acuerdo con los principales autores que mencionan las teorías e investigaciones aplicadas de cada una de las variables.

Tabla 5*Relación Estructural Hipótesis - Marco Teórico*

Referencia	Z ₁	Z ₂	X ₁	Y
Sarrionandia et al. (2018)	X		X	X
De Vera y Gambarte (2019)	X	X	X	X
Van Rooy y Viswesvaran (2004)			X	X
González et al. (2014)		X		X
Asch (2015)	X			X
Siegel, König y Lazar (2022)		X		X
Díaz y Fierro (2018)		X		X
Ortiz (2019)		X		X
Mattingly y Kraiger (2019)			X	X
Marcos y Romani (2020)	X			X
Ferrer y Hinostraza (2020).		X		X
Bhamra et al. (2011)	X			X
Cruz et al. (2018)		X		X
Vidal (2019).		X		X
Salovey y Meyer (1990)			X	X
Del Castillo (2017)				X
Mamani et al. (2021)		X		X
Pau y Sabri (2015)			X	X
Joseph et al. (2015)	X	X	X	X
Thomas y Zolkoski (2020)	X		X	X
Kimhi et al. (2020)	X	X		X
Kökçam et al. (2022)	X	X	X	X
Coluzzi (2021)				X
Silva y Cisneros (2019)		X		X
Cheung et al. (2022)		X	X	X
Chen y Bonanno (2020)	X			X
Bautista y García (2018)		X		X

En este capítulo como conclusión se dio una amplia revisión del marco teórico que se lleva a cabo con la revisión de literatura existente sobre el concepto de desempeño laboral como variable dependiente, así como la variable independiente inteligencia emocional; las mediadoras resiliencia y eustrés para establecer si existe relación y el impacto de éstas.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Con esta investigación se quiere determinar si las competencias transversales inciden en el Desempeño del personal de las PyME de la industria eléctrica del norte de Nuevo León. En este capítulo se describe la metodología que se llevará a cabo para esta investigación. Por lo cual se probarán las hipótesis formuladas; se inicia con la definición del tipo y diseño de investigación utilizados.

Posteriormente, se establece el método de recolección de datos en donde se elabora el instrumento y se establece la población y la muestra. Por último, se justifica el método de análisis estadístico que se desarrolla en la investigación; logrando la fundamentación del método propuesto, los instrumentos de medición y validez de contenido.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo y el alcance es descriptivo-explicativo. La investigación es cuantitativa, porque tiene como propósito medir y estimar valores, además de utilizar un método estadístico, tal como lo sustenta Vara-Horna (2012). También es explicativa, ya que el objetivo principal es la comprobación de modelos sobre las relaciones existentes entre un conjunto de variables, tal y como se derivan de una teoría subyacente (Ato et al., 2013).

Esta investigación es de diseño no experimental y de corte transversal, dado que no existe interferencia o manipulación de variables independiente por parte del investigador (Del Castillo, 2017).

3.2 Métodos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta aplicada tanto de forma presencial como virtual. El instrumento de medición fue un cuestionario estructurado de autoinforme.

3.2.1 Elaboración del Instrumento

El instrumento está conformado por 26 preguntas estructuradas en cinco secciones (ver Anexo 1), que a continuación serán detalladas.

Información demográfica y laboral. Se mide la edad, el sexo, estado civil y escolaridad.

Información laboral. Se registra la antigüedad laboral y el puesto que ocupa en la empresa.

Inteligencia emocional. Mide la frecuencia de los comportamientos de los empleados relacionadas con sus responsabilidades y competencias. La variable está conformada por cuatro indicadores, que fueron adaptados de los estudios de Ferrer y Hinostroza (2020). Se empleó una escala de medición de tipo ordinal de cinco puntos: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

Resiliencia. Mide la frecuencia de los comportamientos de los empleados ante situaciones adversas en la empresa y en sus relaciones laborales. El constructo está constituido por cuatro indicadores, que fueron adaptados de los estudios Marcos & Romani (2020). Los participantes registraron su respuesta en

una escala de medición de tipo ordinal de cinco puntos: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

Eustrés. Mide la frecuencia de los comportamientos de los empleados ante situaciones estresantes y el manejo para afrontarlos cumpliendo con su desempeño laboral. Esta variable está integrada por cuatro indicadores, que fueron adaptados de los estudios de Ferrer y Hinojosa (2020). Se empleó una escala de medición de tipo ordinal de cinco puntos: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

Desempeño laboral. Investiga con qué frecuencia lleva a cabo sus actividades, ya sea en su cargo o profesión, teniendo en cuenta los conocimientos y competencias que cada trabajador posee en su trabajo. Este constructo consta de seis indicadores, que fueron adaptados de los estudios de Saavedra (2019) y estudios de Ferrer y Hinojosa (2020). Se empleó una escala de medición de tipo ordinal de cinco puntos: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

3.2.2 Operacionalización de las variables de la hipótesis.

El propósito de la operacionalización de las variables es identificar las unidades de medición para cada una, de forma tal que el modelo sea consistente respecto a los elementos de medición, para lo cual se elaboraron las definiciones conceptuales con base en fundamento teórico previo, las cuales se presentan en la siguiente Tabla de operacionalización de variables.

Tabla 6

Operacionalización de las variables de la hipótesis

Constructo / Autores	Definición de las variables	Ítems
Desempeño laboral Saavedra (2019)	El Desempeño laboral es la forma de realizar las funciones que permitan alcanzar los objetivos por parte del trabajador de una manera eficiente y en un determinado tiempo dentro de la organización. Es importante alcanzar los resultados satisfactorios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tanto conoce las funciones inherentes a su puesto? 2. ¿Qué tanto contribuye con su trabajo al logro de objetivos de la organización? 3. ¿Qué tanto capacita/comparte información con sus colaboradores? 4. ¿Qué tanto propongo mejoras en relación al Desempeño laboral de mis colaboradores?
Resiliencia Santos (2013). Romani Quispe, (2020).	La define como una actitud vital positiva a pesar de las situaciones difíciles que vive una persona, y representa el lado positivo de la salud mental. Radica también en saber aprender de la derrota y transformarla en oportunidad de desarrollo personal.	<ol style="list-style-type: none"> 5. Me siento orgulloso por como he superado todas las adversidades en mi trabajo. 6. Siento que puedo adaptarme a nuevas realidades/exigencias adversas 7. Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida 8. Siento que puedo sobreponerme ante nuevas adversidades.
Eustrés Pereira (2009).	Es el estrés positivo, que se produce si el estímulo estresor es aceptado por el ser humano de manera positiva, en el ámbito laboral este aumenta su desempeño, ya que, el estímulo se convierte en motivante para adquirir nuevos conocimientos, también, el individuo lo visualiza como una oportunidad de crecimiento personal y profesional.	<ol style="list-style-type: none"> 9. Me activa/estimula resolver situaciones complicadas en mi trabajo. 10. Me gusta cumplir con las altas expectativas sobre mi desempeño. 11. Manejo el estrés a favor del logro de objetivos. 12. Me siento muy bien cuando concluyo una actividad retadora.
Inteligencia emocional Goleman (2006)	“La Inteligencia emocional se refiere a las destrezas para reconocer y regular emociones en nosotros mismos y en las demás, y considera que se refleja en la manera en que las personas interactúan con el mundo” (p.49).	<ol style="list-style-type: none"> 13. Entiendo a mis colegas cuando están molestos/enojados. 14. A pesar de las presiones, sé decir “NO”, cuando es necesario. 15. Se manejar mis emociones en el trabajo. 16 se cómo mantenerme tranquilo. 17. Soy capaz de observar las emociones de los demás sin juicio. 18. Se me facilita hablar con personas que no comparten mi punto de vista.

3.2.3 Validez y Fiabilidad

En esta investigación se aplicó dos tipos de validez: de contenido y de constructo (convergente y discriminante).

3.2.4 Validación de contenido por expertos

El instrumento fue validado por 5 jueces expertos del área de recursos humanos (ver anexo 2). Todos los jueces presentaron un resumen en diferentes formatos con observaciones que fueron consideradas para el diseño final del instrumento. Se cuenta con una rúbrica de evaluación para unificar la escala de evaluación que estandariza los criterios por calificar o cuestionar. Se plantearon sugerencias, las cuales fueron aceptadas e incorporadas en el formato final destinado para la prueba piloto. En definitiva, todos los jueces validaron el instrumento.

3.2.5 Fiabilidad y validez del constructo

La Tabla 7 analiza la fiabilidad y validez convergente. Con respecto a la fiabilidad, los resultados obtenidos del método de Alpha de Cronbach y fiabilidad compuesta evidencian que las variables latentes presentan consistencia interna porque los valores oscilan entre 0.798 y 0.863.

En cuanto a la validez convergente, se analizan las cargas y la Varianza Extraída Media (AVE), los hallazgos muestran que las cargas de las variables latentes se encuentran entre 0.501 y 0.536 y los valores del AVE son mayores o iguales al nivel óptimo esperado (50%). Por consiguiente, se establece validez convergente (ver Tabla 7).

Tabla 7*Fiabilidad y validez convergente (cargas y AVE)*

Variables	Cargas	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta	AVE
Desempeño Laboral				
DL1	0.769			
DL2	0.698	0.719	0.819	0.536
DL3	0.857			
DL4	0.574			
Resiliencia				
R1	0.671			
R2	0.815	0.676	0.803	0.506
R3	0.656			
R4	0.693			
Eustrés				
E1	0.770			
E2	0.808	0.657	0.798	0.501
E3	0.568			
E4	0.659			
Inteligencia emocional				
IE1	0.666			
IE2	0.507			
IE3	0.751	0.807	0.863	0.517
IE4	0.787			
IE5	0.765			
IE6	0.797			

Nota. DL1= Conozco las funciones inherentes a mi puesto; DL2= Contribuyo con mi trabajo al logro de los objetivos de la organización; DL4= Comparto con mis colaboradores los conocimientos con los que cuento; DL5= Propongo mejoras en relación al Desempeño laboral de mis colaboradores; R1= Me siento orgulloso por como he superado todas las adversidades en mi trabajo; R2= Siento que puedo adaptarme a nuevas realidades/exigencias adversas; R3= Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida; R4= Siento que puedo sobreponerme ante nuevas adversidades; E1= Me activa/estimula resolver situaciones complicadas en mi trabajo; E2= Me gusta cumplir con las altas expectativas sobre mi Desempeño; E3= Manejo el estrés a favor del logro de objetivos; E4= Me siento muy bien cuando concluyo una actividad retadora; IE1= Entiendo a mis colegas cuando están molestos/enojados; IE2= A pesar de las presiones, sé decir "NO", cuando es necesario; IE3= Se manejar mis emociones en el trabajo; IE4= Se cómo mantenerme tranquilo; IE5= Soy capaz de observar las emociones de los demás sin juicio; IE6= Se me facilita hablar con personas que no comparten mi punto de vista.

3.2.6 Validez discriminante

Según la Tabla 8 se evidencia empíricamente validez discriminante de las variables analizadas en el modelo, la correspondencia de los ítems con los constructos definidos en la teoría y corrobora que no exista solapamiento entre los

ítems con los constructos definidos. También, se corrobora validez discriminante en los grupos de edades.

Tabla 8

Validez discriminante de las variables según el criterio de Fornell-Larcker

	Total				Grupo menores de 30 años				Grupo mayores de 30 años			
	DL	EU	IE	RE	DL	EU	IE	RE	DL	EU	IE	RE
DL	0.732				0.785				0.642			
EU	0.139	0.708			0.059	0.703			0.384	0.703		
IE	0.127	0.518	0.719		0.075	0.491	0.674		0.280	0.613	0.748	
RE	0.129	0.585	0.444	0.712	0.005	0.655	0.374	0.753	0.316	0.539	0.528	0.679

Nota. DL=Desempeño laboral; EU=Eustrés; IE=Inteligencia emocional; RE=Resiliencia

3.3 Población, marco muestral y muestra

El Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2021), muestra el número de empresas en el sector eléctrico en el estado, excluyendo a la Comisión Federal de Electricidad. Según los datos analizados, hay un total de 1,229 empleados distribuidos en siete empresas privadas del sector eléctrico.

3.3.1 Tamaño de la muestra

La selección de la muestra se realizó utilizando un método de muestreo no probabilístico de selección intencional. Se calculó el tamaño óptimo de la muestra asumiendo que $p=Q=50\%$, el nivel de confianza de 95% y el margen de error del 5% (ver Tabla 9). Según el cálculo, se determinó que se requerían un total de 293 empleados, finalmente, se aplicó el cuestionario a 238 empleados.

Tabla 9*Fórmula para calcular el tamaño de la muestra en poblaciones finitas (proporciones)*

Nivel de confianza	Z	1.96
Proporción de prevalencia	p	0.5
1 – p	q	0.5
Tamaño de la población (empleados)	N	1229
Margen de error	e	0.05
Tamaño mínimo de la muestra		293

Ecuación para determinar el tamaño de la muestra para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Considerando el contexto de la pandemia, se encontraron obstáculos para acceder a las empresas y llevar a cabo la investigación de manera presencial. En consecuencia, se estableció comunicación con los contactos recomendados de forma virtual, lo que resultó en la obtención de la muestra previamente mencionada.

Por otro lado, siguiendo las directrices de Hair et al. (2017) para determinar el tamaño de muestra al emplear la técnica estadística de Ecuaciones Estructurales con Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) con un nivel de potencia del 80%, se requiere la definición del número de variables independientes que influyen en la variable dependiente, el nivel de significancia y el valor mínimo del coeficiente de determinación. En este estudio, se exploran tres variables independientes (inteligencia emocional, eustrés y resiliencia), se ha establecido un nivel de significancia estadística del 5% y un coeficiente de determinación mínimo de 0.10. Bajo estos parámetros, de acuerdo con las indicaciones de Hair et al. (2017) el

tamaño de muestra mínimo necesario sería de 103 casos. No obstante, es importante destacar que esta recomendación para el tamaño de muestra mínimo no toma en consideración el análisis de efecto mediado-moderado en las especificaciones. Por lo tanto, la precisión de esta estimación de muestra puede ser limitada en ese contexto.

3.3.2 Sujetos de estudio

Los sujetos de estudio fueron los empleados administrativos y operarios que trabajan en empresas de la industria eléctrica localizadas en el AMM del Estado de Nuevo León. De todos los participantes, el 38% es mujer y el 62% es hombre. Más de la tercera parte de los encuestados tiene una edad entre 20 y 30 años; y más del 80% tiene una antigüedad laboral de entre 1 y 10 años; así mismo, más del 80% de los encuestados fueron personal administrativo; más del 50% son solteros y más del 60% cuentan con estudios de licenciatura (ver Tabla 10).

Tabla 10*Características demográficas y laborales de los empleados*

	Mujeres (n=90) %	Hombres (n=148) %	Total (n=238) %
Edad			
Menos de 20	0.0	1.4	0.0
Entre 20 y 30	48.8	37.2	41.6
Entre 31 y 40	25.6	29.0	27.7
Entre 41 y 50	17.8	15.5	16.4
Entre 51 y 60	7.8	12.2	10.5
Más de 60	0.0	4.7	2.8
Estado civil			
Soltero (a)	47.0	39.9	58.9
Casado (a)	36.2	41.3	27.8
Separado (a)/divorciado	3.8	3.3	4.4
Unión libre	12.6	15.5	7.8
Viudo (a)	0.4	0	1.1
Escolaridad			
Primaria	0	0	0
Secundaria	4.2	5.4	2
Preparatoria	15.1	16.9	12.3
Licenciatura	65.5	65.5	65.5
Posgrado	15.2	12.2	20.2
Antigüedad en la empresa			
1 a 10 años	87.8	85.9	86.5
11 a 20 años	10.0	9.7	9.7
21 a 30 años	1.1	3.6	2.5
31 a 40 años	1.1	0.8	1.3
Puesto			
Administrativos	90.0	79.7	83.6
Operativos	10.0	20.3	16.4

3.3.3 Proceso de recolección de los datos

Se realizó una visita a la primera empresa, donde se obtuvieron contactos de otras empresas del mismo sector. Se llevaron a cabo reuniones virtuales con representantes de cada una de estas empresas, principalmente, del área de recursos humanos, en las que se explicó el propósito de la investigación y se hizo el compromiso de enviarles los resultados obtenidos.

El cuestionario se distribuyó mediante un enlace de *Google Forms*, y los empleados tuvieron la opción de responderlo de manera virtual. En algunos casos, se aplicó de forma presencial utilizando un formato de autoinforme. El proceso de recolección de datos se llevó a cabo durante un período de cuatro meses, durante los cuales cada trabajador dedicaba entre 15 y 20 minutos para completarlo.

3.3.4 Métodos de Análisis

Los datos recopilados a través de *Google Forms* se descargaron en formato Excel y luego se importaron al programa estadístico SPSS versión 25. Siguiendo las recomendaciones metodológicas de Hernández et al. (2014), se llevó a cabo un análisis descriptivo para examinar las características básicas de la muestra. Posteriormente, se evaluó la confiabilidad y validez del instrumento de medición utilizado. Finalmente, se realizó un análisis de estadística multivariada mediante el método de ecuaciones estructurales para la comprobación de hipótesis.

En el análisis descriptivo, se empleó el programa SPSS y se utilizaron técnicas estadísticas como tablas de frecuencia, cálculos de promedio, desviación estándar y correlación de Spearman. Por otro lado, la confiabilidad y validez se evaluaron utilizando los métodos del coeficiente Alfa de Cronbach, fiabilidad compuesta, cargas factoriales, AVE y el criterio de Fornell-Larcker. Para este propósito, se utilizó el software Smart PLS versión 4.

En cuanto al análisis multivariado, se empleó el método de Ecuaciones Estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) debido a que las variables investigadas no siguieron una distribución normal (ver Tabla 11) y se

incluye en el modelo variables mediadoras y variable moderadora. Es importante destacar que PLS-SEM, también conocido como una técnica de segunda generación se emplea en diversas investigaciones, por varias razones: el tamaño reducido de la muestra, la falta de normalidad en los datos, la complejidad del modelo que incluye múltiples dimensiones y la capacidad de identificar variables mediadoras en el modelo (Hair et al., 2019).

Utilizando el método de PLS-SEM, se llevó a cabo un análisis de mediación y moderación. La mediación nos permite entender los mecanismos o vías a través de las cuales se relacionan la variable independiente y la variable dependiente (Gunzler et al., 2013). Para evaluar el efecto mediador, se examinó el coeficiente beta estandarizado (efectos indirectos) y se utilizó la técnica de *bootstrap* con un total de 5,000 submuestras para evaluar la significancia estadística. Por otro lado, el análisis de moderación nos ayuda a determinar si la dirección o fuerza de la relación entre variables se ve afectada por una tercera variable (Gunzler et al., 2013). Para analizar el efecto moderador, se utilizó el análisis multigrupo (MGA) basado en permutación y se evaluó la significancia mediante la técnica de *bootstrap*.

Asimismo, se realizó un análisis del factor de inflación de varianza (VIF), y se encontró que los valores son inferiores al umbral establecido de 3. Este hallazgo está respaldado por estudios previos como los de Mason y Perreault (1991) y Becker et al. (2015), quienes señalan que no existen problemas de colinealidad entre las variables predictoras.

Tabla 11*Análisis de normalidad de los datos*

Variables	Estadístico	p	Asimetría	Curtosis	Conclusión	VIF
Inteligencia emocional	0.076	<0.002	-0.397	0.242	No presenta distribución normal	1.425
Resiliencia	0.122	<0.001	-0.673	0.476	No presenta distribución normal	1.585
Eustrés	0.156	<0.001	-0.639	-0.206	No presenta distribución normal	1.739
Desempeño laboral	0.302	<0.001	-3.110	11.932	No presenta distribución normal	

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de las variables

En la Tabla 12, se presenta la descripción de los indicadores correspondientes a las variables analizadas. A continuación, se realiza un análisis detallado de estos indicadores, tomando en consideración la división de los datos en tres grupos: "Total (%)", "menos de 30 años (%)", y "mayores de 30 años (%)".

4.1.1 Inteligencia emocional

En general, para la mayoría de los indicadores sobre inteligencia emocional, se observa que los porcentajes más altos están en las categorías "Casi siempre" y "Siempre", lo que sugiere que muchos empleados sienten que posee habilidades sólidas en inteligencia emocional. No obstante, es importante destacar las variaciones en las respuestas entre los diferentes grupos de edad.

4.1.2 Resiliencia

Los indicadores relacionados con resiliencia muestran que en general las respuestas "Siempre" y "Casi siempre" son más comunes en comparación con las respuestas negativas. Esto sugiere que los empleados tienden a sentir que pueden superar adversidades y adaptarse a nuevas situaciones, con variaciones entre los grupos.

4.1.3 Eustrés

En los ítems relacionados con el eustrés (estrés positivo, que puede ser estimulante), los porcentajes más altos tienden a estar en las categorías "Casi

siempre" y "Siempre". Esto podría indicar que los empleados se sienten motivados y estimulados por resolver situaciones desafiantes y alcanzar altas expectativas.

En resumen, el análisis detallado de los indicadores relacionados con el estrés muestra que tanto el grupo "menores de 30 años" como el grupo "mayores de 30 años" experimentan altos niveles de motivación y estimulación por resolver situaciones desafiantes. Sin embargo, el grupo "mayores de 30 años" tiende a mostrar una mayor predisposición a cumplir con altas expectativas y a manejar el estrés de manera efectiva para el logro de objetivos.

4.1.4 Desempeño laboral

Los indicadores del desempeño laboral sugieren que en general las personas se sienten competentes en sus funciones y creen que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

El análisis del desempeño laboral, considerando los diferentes grupos de edad, revela patrones significativos. En general, los porcentajes más altos de respuestas "Siempre" en las afirmaciones sobre conocimiento de funciones inherentes al puesto y contribución a objetivos organizacionales se observan en el grupo de "mayores de 30 años". Esto podría indicar una mayor confianza y experiencia en estas áreas. En contraste, el grupo de "menos de 30 años".

En resumen, el análisis de la Tabla 12 muestra que, en general, las respuestas "Casi siempre" y "Siempre" son comunes en todas las variables

evaluadas. Las diferencias entre los grupos de edad también sugieren variaciones en las percepciones y habilidades en distintos aspectos.

Tabla 12

Descripción porcentual de los indicadores de las variables en estudio

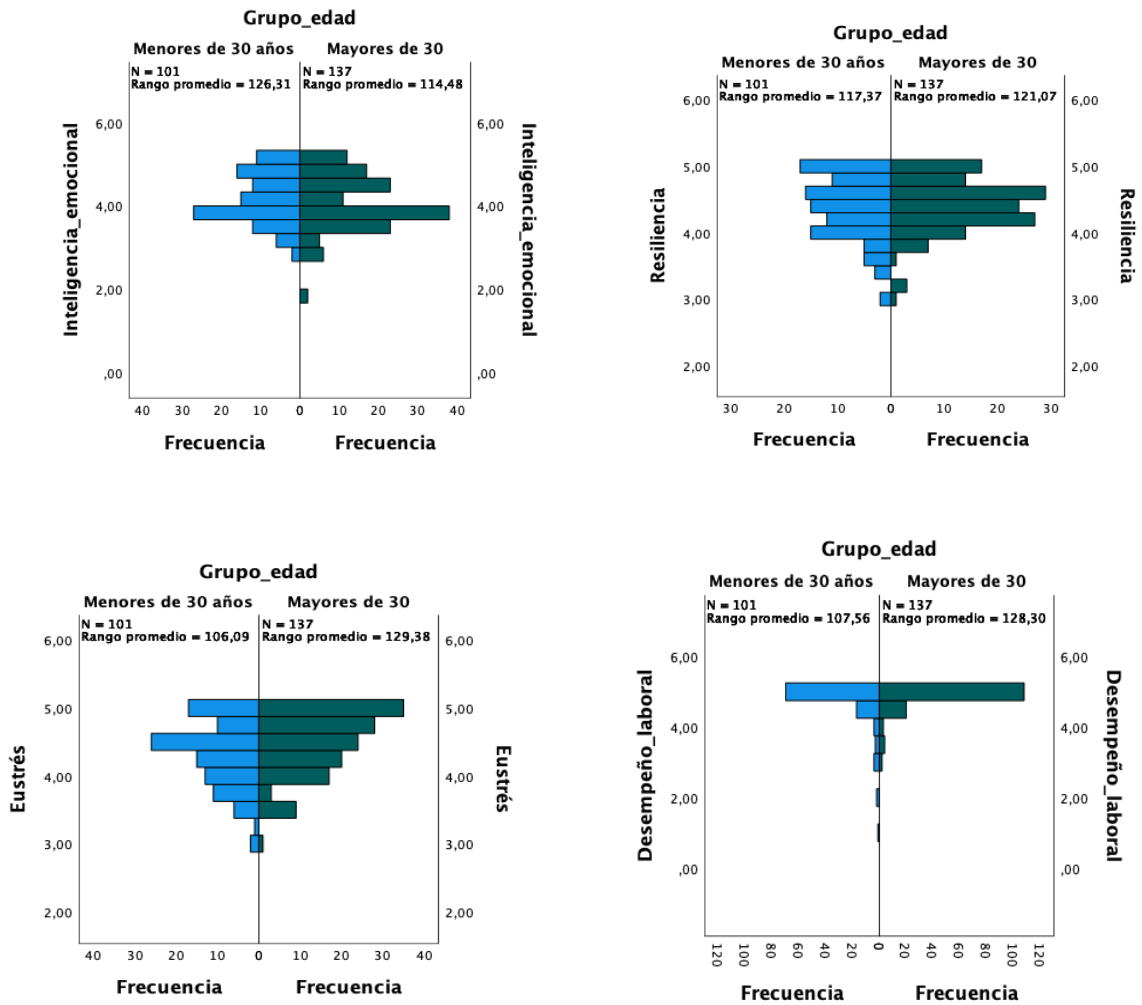
Variables	Total (%)					Grupo: menos de 30 años (%) n=101					Grupo: mayores de 30 años (%) n=137				
	N	CN	A	CS	S	N	CN	A	CS	S	N	CN	A	CS	S
Inteligencia emocional															
Entiendo a mis colegas cuando están molestos/enojados	0.8	1.3	20.6	42.0	35.3	0.0	0.0	18.8	31.7	49.5	1.5	2.2	21.9	49.6	24.8
A pesar de las presiones, sé decir "NO", cuando es necesario.	1.7	8.0	27.7	30.3	32.4	4.0	5.0	32.7	26.7	31.7	0.0	10.2	24.1	32.8	32.8
Se manejar mis emociones en el trabajo	0.8	1.3	17.2	37.4	43.3	0.0	1.0	20.8	27.7	50.5	1.5	1.5	14.6	44.5	38.0
Se cómo mantenerme tranquilo	0.8	0.8	18.5	44.1	35.7	0.0	1.0	17.8	41.6	39.6	1.5	0.7	19.0	46.0	32.8
Soy capaz de observar las emociones de los demás sin juicio	0.8	2.1	18.5	43.7	34.9	0.0	1.0	17.8	42.6	38.6	1.5	2.9	19.0	44.5	32.1
Se me facilita hablar con personas que no comparten mi punto de vista	0.8	2.5	24.4	41.2	31.1	0.0	4.0	24.8	34.7	36.6	1.5	1.5	24.1	46.0	27.0
Resiliencia															
Me siento orgulloso por como he superado todas las adversidades en mi trabajo	0.0	0.0	8.0	41.2	50.8	0.0	0.0	8.9	40.6	50.5	0.0	0.0	7.3	41.6	51.1
Siento que puedo adaptarme a nuevas realidades/exigencias adversas.	0.0	0.0	5.0	39.5	55.5	0.0	0.0	5.9	32.7	61.4	0.0	0.0	4.4	44.5	51.1
Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida	.4	0.0	6.3	46.6	46.6	0.0	0.0	10.9	39.6	49.5	.7	0.0	2.9	51.8	44.5
Siento que puedo sobreponerme ante nuevas adversidades	.4	0.0	7.6	37.0	55.0	0.0	0.0	11.9	41.6	46.5	.7	0.0	4.4	33.6	46.5
Eustrés															
Me activa/estimula resolver situaciones complicadas en mi trabajo.	0.0	0.0	12.2	29.8	58.0	0.0	0.0	15.8	34.7	49.5	0.0	0.0	9.5	26.3	64.2
Me gusta cumplir con las altas expectativas sobre mi Desempeño.	0.0	0.0	2.9	29.0	68.1	0.0	0.0	5.0	32.7	62.4	0.0	0.0	1.5	26.3	72.3
Manejo el estrés a favor del logro de objetivo.	4.2	5.9	26.1	36.6	27.3	5.0	4.0	32.7	37.6	20.8	3.6	7.3	21.2	35.8	32.1
Me siento muy bien cuando concluyo una actividad retardora	0.0	0.0	2.1	16.4	81.5	0.0	0.0	4.0	18.8	77.2	0.0	0.0	.7	14.6	84.7
Desempeño laboral															
Conozco las funciones inherentes a mi puesto.	2.5	.8	3.4	9.7	83.6	4.0	2.0	3.0	15.8	75.2	1.5	0.0	3.6	5.1	89.8
Contribuyo con mi trabajo al logro de los objetivos de la organización	2.1	1.7	2.1	7.6	86.6	3.0	2.0	2.0	8.9	84.2	1.5	1.5	2.2	6.6	88.3
Comparto con mis colaboradores los conocimientos con los que cuento.	1.3	.8	4.6	10.9	82.4	2.0	2.0	4.0	14.9	77.2	.7	0.0	5.1	8.0	86.1
Propongo mejoras en relación con el Desempeño laboral de mis colaboradores	2.1	4.2	2.5	12.6	78.6	5.0	5.0	3.0	16.8	70.3	0.0	3.6	2.2	9.5	84.7

Nota: N=nunca, CN=casi nunca, A= a veces, CS= casi siempre, S= siempre

Por otro lado, al llevar a cabo una comparación entre los grupos de diferentes edades en relación con cada variable investigada mediante la prueba U de Mann-Whitney, se destaca una evidencia contundente de la existencia de una diferencia estadísticamente significativa en las variables de eustrés y desempeño laboral. A partir de este hallazgo, se corrobora que el grupo de individuos mayores de 30 años muestra niveles superiores de eustrés y desempeño laboral en comparación con el grupo menores de 30 años. Cabe precisar, con respecto a las variables de inteligencia emocional y resiliencia, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos.

Figura 2

Prueba U de Mann-Whitney de las variables en estudio, según grupo de edad



Nota. Inteligencia emocional: U de Mann-Whitney= 6,231.0, p=0.189; Resiliencia: U de Mann-Whitney= 7,133.5, p=0.679; Eustrés: U de Mann-Whitney= 8,272.5; p=0.009. Desempeño laboral: U de Mann-Whitney= 8,125.5; p=0.009

Por otro parte, según la Tabla 13 se observa que todas las variables están asociadas de forma directa o positiva y estadísticamente significativa.

Tabla 13*Correlación de las variables*

Variables	n	M	S.D	1	2	3	4
1. Inteligencia emocional	238	4.1	0.6	---			
2. Resiliencia	238	4.4	0.4	0.443**	---		
3. Eustrés	238	4.4	0.5	0.529**	0.514**	---	
4. Desempeño laboral	238	4.7	0.6	0.196**	0.229**	0.234**	---

Nota. Coeficiente de correlación de Spearman (rho)

****** $p < 0.01$

4.2 Análisis de la inclusión del efecto moderador

La Tabla 14 destaca las diferencias en las correlaciones y cómo estas relaciones se manifiestan en los dos grupos de edad. Basándose en este hallazgo, se ha considerado a la variable "Edad" como un moderador, que se subdivide en dos categorías: la primera denominada "Grupo menores de 30 años", con 101 trabajadores que indicaron pertenecer a este rango etario. La segunda categoría es "Grupo mayores de 30 años", en la cual 137 trabajadores reportaron estar incluidos.

La elección de esta variable moderadora se basa en la variabilidad de la fuerza de las correlaciones entre inteligencia emocional, resiliencia, eustrés y desempeño en los dos grupos de edad. Según Hair et al. (2017), el efecto moderador se produce cuando una variable moderadora altera la fuerza o dirección de la relación entre dos constructos o variables. Además, se distinguen dos tipos de variables moderadoras: las continuas y las categóricas, las cuales difieren en su nivel de medición; mientras que la primera es cuantitativa, la segunda es cualitativa. En el caso de una variable moderadora categórica, esta puede ser utilizada como un factor de agrupación que divide los datos en submuestras.

De acuerdo con lo expuesto, la variable moderadora edad se clasifica como categórica. Al analizar la Tabla 14, en el grupo "Menores de 30 años", se observa que la resiliencia ejerce un impacto más sólido en el desempeño, mientras que en el grupo "Mayores de 30 años", este impacto parece ser más reducido. Por otro lado, en el grupo "Mayores de 30 años", se evidencia que la inteligencia emocional tiene una influencia más marcada en el eustrés en comparación con el grupo "Menores de 30 años". Finalmente, en el grupo "Mayores de 30 años", se establece una relación significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el eustrés con el desempeño, mientras que en el grupo "Menores de 30 años" no se evidencian relaciones estadísticamente significativas para esta variable.

Tabla 14

Correlación de las variables considerando grupo de edad

Variables	Grupo menores de 30 años				Grupo mayores de 30 años			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Inteligencia emocional	---				---			
2. Resiliencia	0.340**	---			0.530**	---		
3. Eustrés	0.425				0.638			
	**	0.582**	---		**	0.463**	---	
4. Desempeño I.	0.177	0.255**	0.064	---	0.237**	0.187*	.0325**	---

4.2.1 La edad como variable moderadora

La edad podría actuar como una variable moderadora en estas relaciones debido a los siguientes motivos:

Experiencia laboral: Con el avance en la edad, las personas podrían haber desarrollado estrategias más efectivas para enfrentar situaciones estresantes y adversas. Esto podría explicar la intensidad y significancia estadística en la relación entre el eustrés y el desempeño en el grupo

"Mayores de 30 años". Asimismo, aquellos con más de 30 años pueden haber acumulado una mayor experiencia laboral y haber enfrentado diversas situaciones emocionales en su trayectoria profesional. Esta experiencia podría influir en cómo la inteligencia emocional se traduce en un rendimiento laboral superior. Esta mayor competencia de gestión de las emociones podría generar una conexión más sólida entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en el grupo "Mayores de 30 años".

Desarrollo de habilidades: A medida que las personas progresan en su ciclo de vida, es plausible que hayan acumulado más recursos personales, habilidades y experiencia profesional. Estos factores podrían afectar la relación entre el eustrés y el desempeño laboral.

En síntesis, el análisis de las divergencias en las correlaciones en función de los grupos etarios evidencia la posibilidad de que la edad actúe como moderador en las relaciones entre inteligencia emocional, resiliencia, eustrés y desempeño laboral. Las disparidades observadas podrían derivar de cambios en la experiencia, estrategias de manejo del estrés y otros factores vinculados a la edad. No obstante, para establecer con certeza la moderación, se requeriría un análisis estadístico exhaustivo que analice estas relaciones en profundidad.

La omisión de esta variable en el análisis del efecto moderador podría conducir a obtener hallazgos que no reflejen la interacción entre las variables en estudio en diversos grupos. Además, podría introducir sesgos en las conclusiones,

llevando a inferencias generales que podrían no ser aplicables a subgrupos específicos.

4.3 Análisis del efecto mediador-moderador

Tal como se advierte en la Tabla 16, la edad surge como una variable moderadora con significancia estadística que atenúa la relación entre eustrés y desempeño laboral (MGA=-0.454; $p=0.014$). Considerando este resultado, se establece que, en el grupo de individuos mayores de 30 años, el eustrés incide de manera positiva y significativamente en el desempeño laboral ($\beta=0.289$, $p=0.010$). En relación con el grupo de empleados menores de 30 años, se observa una tendencia en la que el eustrés ejerce una influencia negativa en el desempeño laboral ($\beta=-0.165$, $p=0.207$); no obstante, esta tendencia no logra adquirir relevancia estadística (ver Tabla 15).

Adicionalmente, en la Tabla 16, los resultados presentan que la edad funciona como una variable que modera el efecto indirecto de la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral a través del eustrés (MGA=-0.258; $p=0.006$). Basado en este hallazgo, se revela en el grupo de empleados mayores de 30 años que la inteligencia emocional ejerce un impacto positivo en el desempeño laboral mediante el eustrés ($\beta=0.177$; $p=0.015$). Por otro lado, en el grupo de empleados menores de 30 años, se observa una inclinación hacia una mediación negativa, aunque esta no alcanza significancia estadística ($\beta=-0.081$, $p=0.252$).

Además, se constata que la variable edad no actúa como moderadora en las relaciones de IE=> Estrés; IE=>Resiliencia; Resiliencia=>Desempeño; IE=>Resiliencia=>Desempeño (ver Tabla 15).

Figura 3

Modelo gráfico de variable

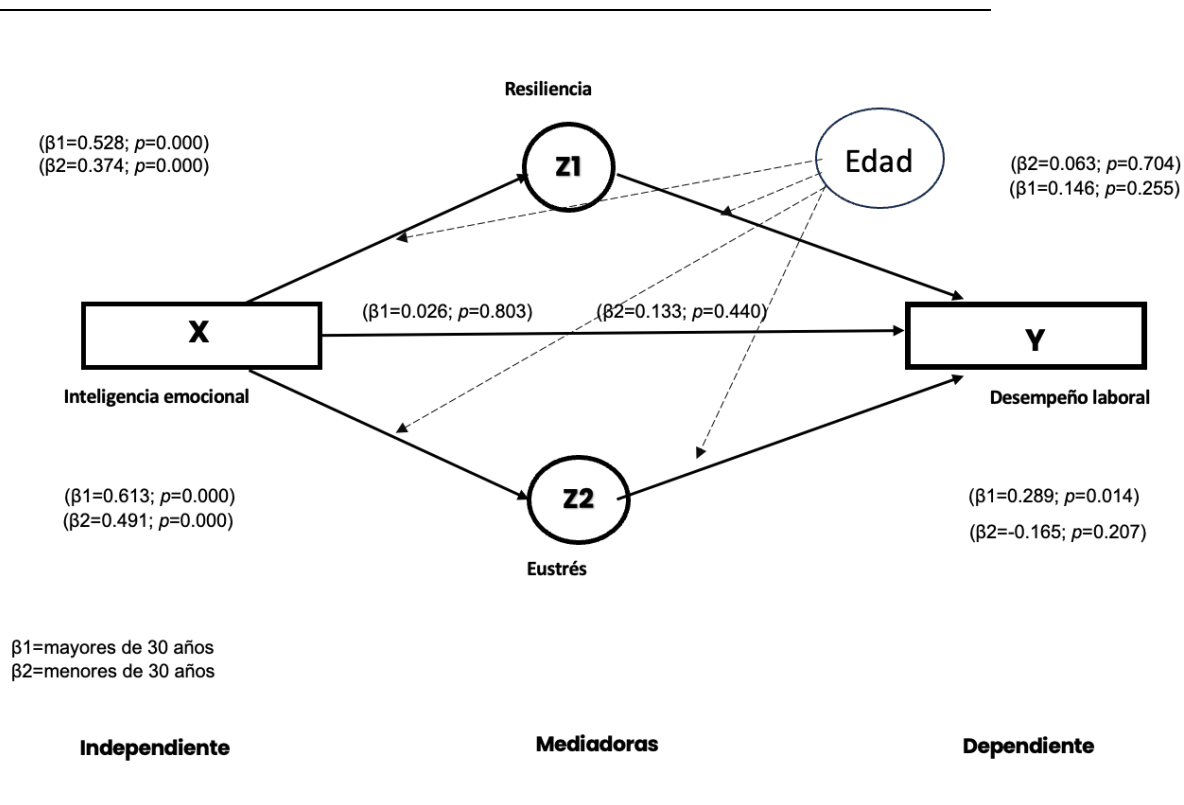


Tabla 15

Resultados de efectos directos e indirectos, según grupo de edad

	β	t	p	I.C. 95%	
				LI	LS
Grupo: menores de 30 años					
Efectos directos					
Eustrés=>Desempeño laboral	-0.165	1.261	0.207	-0.394	0.146
IE=> Desempeño laboral	0.133	0.773	0.440	-0.212	0.428
IE=> Eustrés	0.491	6.453	0.000	0.357	0.650
IE=>Resiliencia	0.374	3.544	0.000	0.196	0.595
Resiliencia=>Desempeño laboral	0.063	0.380	0.704	-0.210	0.409
Efectos indirectos					
IE=>Eustrés=>Desempeño laboral	-0.081	1.146	0.252	-0.220	0.073
IE>Resiliencia>Desempeño laboral	0.024	0.324	0.746	-0.087	0.198
Grupo: mayores de 30 años					
Efectos directos					
Eustrés=>Desempeño laboral	0.289	2.568	0.014	0.082	0.524
IE=> Desempeño laboral	0.026	0.249	0.803	-0.192	0.216

	β	t	p	I.C. 95%	
				LI	LS
IE=> Eustrés	0.613	12.510	0.000	0.518	0.709
IE=>Resiliencia	0.528	9.453	0.000	0.438	0.656
Resiliencia=>Desempeño laboral	0.146	1.138	0.255	-0.123	0.380
Efectos indirectos					
IE=>Eustrés=>Desempeño laboral	0.177	2.441	0.006	0.052	0.337
IE>Resiliencia>Desempeño laboral	0.077	1.068	0.285	-0.065	0.221

Tabla 16

Resultados de efectos directos e indirectos, según el análisis multigrupo (MGA) basado en permutación.

	Diferencia original (Men.30 años – May. 30 años)	Diferencia media de la permutación (Men.30 años – May. 30 años)	I.C. 95%		p
			LI	LS	
Efectos directos					
H5: Eustrés=>Desempeño laboral	-0.454	0.006	-0.346	0.388	0.014
IE=> Desempeño laboral	0.107	-0.006	-0.412	0.395	0.721
H4: IE=> Eustrés	-0.121	0.003	-0.181	0.179	0.187
H1: IE=>Resiliencia	-0.154	0.008	-0.246	0.242	0.216
H2: Resiliencia=>Desempeño laboral	-0.084	0.003	-0.376	0.388	0.692
Efectos indirectos					
H6: IE=>Eustrés=>Desempeño laboral	-0.258	0.004	-0.184	0.205	0.006
H3: IE>Resiliencia>Desempeño laboral	-0.054	0.003	-0.174	0.194	0.595

4.4 Comprobación de Hipótesis

Basándose en los resultados obtenidos del modelo estructural, el cual incluye una variable exógena, dos mediadoras y una variable moderadora, todas influenciadas por factores demográficos como la edad, y su relación con la variable endógena o dependiente, se ha procedido a verificar la validez de las hipótesis presentadas en la Tabla 17. De estas hipótesis, dos han encontrado respaldo, mientras que cinco han sido refutadas en el contexto de este análisis. A continuación, se detalla minuciosamente el análisis de la confirmación de las

hipótesis, teniendo en consideración los resultados de los valores de probabilidad de los efectos directos e indirectos, según han sido desvelados por el análisis multigrupo (MGA) basado en permutación.

Tabla 17

Resultado de las Hipótesis

Hipótesis	Valor p	Hipótesis de investigación
H1: La influencia de la inteligencia emocional en la resiliencia varía en función de la edad de los trabajadores.	0.216	Rechazada
H2: La influencia de la resiliencia en el desempeño laboral varía en función de la edad de los trabajadores.	0.692	Rechazada
H3: La influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral a través de resiliencia, varía en función de la edad de los trabajadores.	0.595	Rechazada
H4: La influencia de la inteligencia emocional en el eustrés varía en función de la edad de los trabajadores.	0.187	Rechazada
H5: La influencia del eustrés en el desempeño laboral varía en función de la edad de los trabajadores.	0.014	Confirmada
H6: La influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral a través del eustrés, varía en función de la edad de los trabajadores.	0.006	Confirmada

CONCLUSIONES

Esta investigación proporciona pruebas empíricas que aportan claridad a la influencia indirecta de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral. Esta relación se evidencia a través de la mediación del Eustrés como variable intermedia y bajo la moderación de la variable demográfica de la edad. Como han establecido investigaciones anteriores, los empleados que poseen esta competencia demuestran la capacidad de adaptarse con facilidad a contextos cambiantes (Pau & Sabri, 2015; Mamani et al., 2021).

Un aspecto, especialmente, relevante es que hasta la fecha no se ha encontrado un modelo que demuestre esta mediación, lo que añade un valor significativo a este hallazgo. Con este hallazgo, se evidencia que el desempeño laboral no solo implica habilidades en el trabajo en equipo, sino que también abarca competencias transversales esenciales para garantizar la calidad y la ejecución sobresaliente en el entorno laboral (Aguí & Castro, 2016; Mamani, 2018).

A pesar de la existencia de investigaciones previas que han explorado estas variables, es importante mencionar que estos estudios carecen de una comprensión completa. No han considerado la mediación del Eustrés ni la moderación basada en la edad. Por lo tanto, dentro del contexto organizacional, la participación de los directivos cobra relevancia, ya que deben contemplar el desarrollo no solo de competencias cognitivas, sino también de competencias transversales que aborden la complejidad inherente a los desafíos laborales (Colombo, 2021).

Es fundamental destacar que la inteligencia emocional, como una competencia transversal, no solo contribuye a un desempeño laboral efectivo, sino que también establece bases sólidas para relaciones interpersonales y sociales (Goldenberg et al., 2006). Por su parte, el eustrés desempeña un papel crucial al fomentar el crecimiento personal y la adaptación consciente a las exigencias del entorno (Cruz et al., 2018).

5.1 Discusión

Esta investigación representa el primer estudio que demuestra el papel de la edad como factor moderador en la relación entre el eustrés y el desempeño laboral. Además, analiza cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral a través del eustrés en los municipios del área metropolitana de Monterrey, en el Estado de Nuevo León, México.

La validez de los resultados obtenidos se respalda tanto en términos de validez interna como de validez estadística. En relación con la validez interna, se utilizó un instrumento de medición basado en estudios previos, lo que garantiza su confiabilidad. Para evaluar esta confiabilidad, se realizaron análisis como el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta. Además, se demostró la validez convergente a través de las cargas factoriales y el Valor de Varianza Extraída (AVE). Para evaluar la validez discriminante, se aplicó el criterio de Fornell-Larcker. Es importante destacar que el instrumento fue validado por un panel de cinco expertos en el campo de recursos humanos.

En cuanto a la validez estadística, se rechazó la hipótesis nula al cumplir con un nivel de significancia del 5%. Para el análisis de los datos, se empleó la técnica de PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) y se realizó un proceso de remuestreo para verificar la estabilidad de los coeficientes obtenidos. Esta técnica proporciona una sólida base estadística para respaldar los hallazgos del estudio.

Como primer descubrimiento estadísticamente significativo, esta investigación aporta pruebas que respaldan el papel moderador que desempeña la edad en la relación entre el Eustrés y el Desempeño Laboral. Se observa que los empleados mayores de 30 años logran gestionar su Eustrés de manera eficaz, lo que se traduce en efectos positivos en su desempeño. Aunque no se dispone de evidencia estadística suficiente, se advierte una tendencia opuesta en el grupo de empleados menores de 30 años. Este hallazgo del efecto moderador en el efecto directo carece de confirmación empírica en investigaciones anteriores. No obstante, es esencial señalar que estudios realizados en Perú, Alemania y México han evidenciado un impacto directo del Eustrés/Estrés en el Desempeño Laboral de empleados administrativos, sin considerar el efecto moderador de la edad (Ortiz, 2019; Siegel, König y Lazar, 2022).

La variación en la relación entre el Eustrés y el Desempeño Laboral en función del grupo de edad se debe a las disparidades que existen entre las edades de los empleados. En el caso del grupo mayor de 30 años, se adhieren a un perfil más convencional, propio de la generación X (1965-1980). Por otro lado, el grupo menor de 30 años corresponde a una cohorte más joven de empleados que encajan

en la generación Millennials (1981-1993), según lo planteado por Zaragoza et al. (2023). Estos últimos presentan una relación menos arraigada con la empresa, una menor identificación con el trabajo y una perspectiva que concibe la labor como una simple fuente de sustento en lugar de atribuirle un valor inmaterial (Zaragoza et al., 2023).

Esta disparidad queda respaldada por Hayes et. al (2018), quien argumenta que cada generación presenta rasgos distintivos que ejercen una influencia sobre sus comportamientos y perspectivas, aspectos intrínsecamente vinculados con su desempeño laboral. Resulta evidente que las generaciones más jóvenes podrían experimentar una menor conexión con su trabajo, menor aprecio por la producción y, quizás, una disminución en los niveles de satisfacción y orgullo en la realización de tareas, en comparación con generaciones anteriores (Alonso, 2007).

Asimismo, con relación al primer hallazgo, es importante destacar que según Zaragoza et al. (2023), la generación a la que pertenecen los empleados realmente influye en su desempeño laboral. Sin embargo, es fundamental considerar que otros factores también desempeñan un papel crucial en esta situación, como las actitudes de los empleados, la forma en que está organizada la empresa, la capacitación que reciben y su nivel de motivación. La generación X (1965-1980) se caracteriza por su independencia, orientación a resultados y una actitud escéptica (Zúñiga et al., 2019). En contraste, los *millennials* (1980-2000), también conocidos como Generación Y, tienen una preferencia por las comunicaciones informales y se destacan por participar activamente en asuntos públicos (González et al., 2018).

En resumen, esta perspectiva refuerza el enfoque presentado por Hayes et. al (2018), al señalar que cada generación tiene características únicas que afectan la manera en que se comportan y piensan, y estas características están directamente relacionadas con su desempeño laboral.

Se ha identificado como segundo hallazgo el efecto mediador-moderado, en el cual se destaca que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral a través del eustrés. Este efecto varía según los grupos de edad. Específicamente, se observa un efecto indirecto positivo en el grupo de más de 30 años. Esto indica que este grupo en particular presenta habilidades destacadas en la regulación emocional, lo que a su vez genera eustrés y tiene un impacto positivo en cómo se desempeña en el trabajo.

Considerando este hallazgo se infiere que la inteligencia emocional surge como una competencia clave para gestionar las complejidades emocionales que se originan en el ambiente laboral. La habilidad de identificar y regular las propias emociones, así como comprender y adaptarse a las emociones de los demás, se traduce en relaciones interpersonales más efectivas y en la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva. Sin embargo, lo que este hallazgo resalta es que estos atributos de la inteligencia emocional adquieren un nuevo enfoque cuando se considera el papel del eustrés.

El eustrés, como mediadora entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ejerce una función en la traducción de las emociones positivas en resultados tangibles. Al generar un nivel óptimo de tensión positiva, el eustrés

impulsa la motivación, la concentración y la agilidad mental, factores que directamente inciden en la mejora del desempeño laboral. Este hallazgo de mediación revela la importancia de esta interconexión al mostrar cómo los empleados con una alta inteligencia emocional tienen más probabilidades de experimentar eustrés de manera constructiva, lo que a su vez fortalece sus capacidades laborales.

Este segundo hallazgo puede interpretarse en concordancia con la perspectiva planteada por McKergow (2009), quien sostiene que las emociones positivas inciden en la reconfiguración de procesos cognitivos, lo cual a su vez incide en adaptaciones conductuales. En este contexto, cobra importancia el fomento del eustrés en el ámbito laboral. Esto significa que cuando se origina el eustrés, se construye recursos personales en términos de salud física, bienestar psicológico y capital social. Dichos recursos, a su vez, dotan a los empleados de las herramientas necesarias para enfrentar de manera efectiva situaciones de estrés en el contexto laboral. En otras palabras, la experiencia de emociones positivas no es más que el reflejo de un enfoque resiliente para enfrentar situaciones adversas que impactan en el desempeño laboral (Oriol-Granado et al., 2017).

Mientras tanto, aunque no se dispone de suficiente evidencia estadística, se observa un efecto indirecto o mediador negativo en el grupo de empleados menores de 30 años categorizado como la generación Millennials. En este contexto, se revela una diferencia en la dirección del efecto mediador entre los dos grupos de

edad: positiva en el caso de aquellos mayores de 30 años y negativa en el grupo más joven.

Esta diferencia en cómo el efecto mediador se manifiesta entre los dos grupos de edades no solo subraya la importancia de tener en cuenta las particularidades generacionales, sino que también indica que los factores inherentes a cada grupo pueden influir en este resultado. Además, Cugin (2012), al destacar la posibilidad de diferencias sustanciales que podrían surgir entre los Millennials y los Centennials, resalta cómo estas diferencias se basan en una amplia variedad de experiencias, culturas, percepciones sociales, valores, opiniones políticas y dinámicas familiares que caracterizan a estas generaciones. Estas discrepancias resaltan que el impacto del mediador no puede reducirse únicamente a la edad, sino que debe considerar la intrincada interacción de diversos factores.

Por otro lado, los resultados de esta investigación no respaldan la existencia de una relación positiva estadísticamente significativa en el grupo mayores de 30 años entre la inteligencia emocional y el desempeño a través de la resiliencia ($\beta = 0.077$; $p = 0.285$). Además, se confirma la ausencia de relación entre la resiliencia y el desempeño laboral ($\beta = 0.146$; $p = 0.255$). Sin embargo, en el estudio de Marcos & Romani (2020) sobre resiliencia y desempeño laboral, encontró resultados estadísticamente significativos que respaldan la relación entre las dos variables. En contraste, en este grupo de edad se encontró un efecto positivo y significativo de la inteligencia emocional en el eustrés ($\beta = 0.613$; $p = 0.000$). Este hallazgo contrasta con el estudio de Thomas y Zolkoski (2020). Además, se evidencia una relación

positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la resiliencia ($\beta = 0.528$; $p = 0.000$).

Con respecto a los resultados específicos de los empleados menores de 30 años, se evidencia que hay una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés ($\beta = 0.491$; $p = 0.000$), así como también entre inteligencia emocional y la resiliencia ($\beta = 0.374$; $p = 0.000$). Esta asociación sugiere que los empleados más jóvenes con habilidades emocionales bien desarrolladas pueden ser más propensos a manejar y superar desafíos, lo que refuerza su capacidad para recuperarse y adaptarse positivamente ante situaciones adversas en el entorno laboral.

5.2 Limitaciones

La presente investigación tiene como limitante, el diseño de la muestra el cual es no probabilístico, por lo que no podemos generalizar a toda la población del sector eléctrico ya que los integrantes han sido elegidos de forma no aleatoria.

Aunque la investigación revela el efecto moderador de la edad en el efecto mediador en el grupo mayores de 30 años, no se logra la confirmación estadística de estos efectos en los grupos menores a 30 años. En esta línea, es necesario señalar otra de las limitaciones del estudio, específicamente el tamaño de la muestra, que no es representativo en ambas cohortes, lo cual podría haber llevado a la posibilidad de un error tipo 2. Sin embargo, es esencial reconocer que este estudio representa un primer acercamiento en el que se pone de manifiesto el efecto mediador-moderado en relación con las variables en estudio.

5.3 Implicancia teórica

El hallazgo de que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral a través del eustrés, con la moderación de la edad, tiene implicaciones teóricas significativas al resaltar la relevancia de las emociones en el contexto laboral. Además, subraya cómo la forma en que se enfrenta el eustrés está relacionada con la habilidad para manejar las emociones y cómo esto varía en diferentes etapas de la vida. Estos hallazgos tienen el potencial de enriquecer la comprensión de cómo los aspectos emocionales influyen en el desempeño laboral, lo que, a su vez, puede informar sobre la adaptación de estrategias de gestión de recursos humanos más ajustadas a las particularidades generacionales.

5.4 Implicancia para las futuras investigaciones

Basándose en los resultados de esta investigación, se plantea la sugerencia de emplear un enfoque de muestreo probabilístico y asegurarse de obtener muestras representativas en cada grupo de análisis, tanto en el sector eléctrico como en otros sectores. Dado que las dinámicas laborales presentan variaciones, es esencial capturar esa diversidad. Esta metodología permitiría un análisis más sólido del efecto mediado-moderado y una generalización precisa de los resultados, no solo en el ámbito del sector eléctrico, sino en un contexto más amplio. Además, esta validación podría proporcionar una comprensión más clara acerca de la aplicabilidad del modelo mediado y moderado en diferentes contextos laborales y grupos etarios, ofreciendo información valiosa para una gestión eficiente de recursos humanos y la formulación de estrategias laborales exitosas.

5.5 Implicancia práctica

Considerando los hallazgos de la investigación, se sugiere a las organizaciones comprender las distinciones y semejanzas en el desempeño laboral entre las diversas generaciones. Esto permitirá la formulación de estrategias efectivas en la gestión de recursos humanos para potenciar la capacidad de su fuerza laboral y fomentar actitudes más positivas, como señalan Bohórquez et al. (2020).

Una vía para lograr este objetivo es mediante la implementación de programas de capacitación que cumplan con las responsabilidades estipuladas en los lineamientos de la Ley Federal del Trabajo, en particular en el Artículo 153-A. Proporcionar una formación adecuada a los empleados contribuirá a elevar su nivel de competencia, calidad de vida y productividad laboral.

Además, es fundamental que las organizaciones sensibilicen a la alta gerencia sobre estas cuestiones. La alta dirección debe comprender y reconocer la importancia de las diferencias generacionales y tomar medidas para adaptar las políticas y prácticas laborales en consecuencia, como sugieren Mattingly y Kraiger (2019).

En resumen, para aprovechar al máximo el potencial de las diferentes generaciones en el entorno laboral, se aconseja a las organizaciones la formulación de estrategias en la gestión de recursos humanos que tengan en cuenta estas diferencias. Esto promoverá la optimización del rendimiento de los empleados, incrementará su nivel de competencia y productividad, y fomentará un entorno

laboral positivo. El cumplimiento de las obligaciones legales y la concienciación de la alta dirección son aspectos fundamentales para alcanzar exitosamente esta meta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguí F. y Castro, J. (2016). *El clima laboral y el desempeño laboral de los empleados en la dirección de equipo mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones) Huánuco-2013* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
- Alonso, L. E. (2007). *La crisis de la ciudadanía laboral*. Anthropos Editorial: Barcelona. <https://doi.org/10.4000/mcv.7693>
- ANDERS, V. (2019). Diccionario etimológico castellano en línea. <<https://dle.rae.es>>
- Aniței, M., Stoica, I., & Samsonescu, M. (2013). Particularities of Personality Traits and Perceived Stress at Workplace for the Young Workers in Romania. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 84, 1010-1014. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.690>
- Asch, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *Fidélitas*, 5, 86 -99.
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). A classification system for research designs in psychology. *Anales de psicología*, 29(3), 1038-1059. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Barona, E. G. (1996). Salud, estrés y factores psicológicos. *Campo Abierto. Revista de Educación*, 13(1), 51-69.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13 - 25. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8415>

- Barcelata, B. (2015). *Adolescentes en riesgo: Una mirada a partir de la resiliencia*. El Manual Moderno. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2016/08/Adolescentes-en-riesgo.-Una-mirada-a-partir-de-la-Resiliencia.pdf>
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas M. H., García J. N., López J., y Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout: Enfermedades en la vida actual*. Palibrio
- Bautista Ayala, L. D., & García Ochante, D. (2018). *Estrés Laboral y Desempeño Docente en una Institución Educativa Pública de Cangallo–Ayacucho-2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28485>
- Becker, J., Ringle, C., Sarstedt, M. & Völckner, F. (2015). How collinearity affects mixture regression results. *Marketing Letters*, 26(4), 643-659. <https://doi.org/10.1007/s11002-014-9299-9>
- Bhamra, R., Dani, S., & Burnard, K. (2011). Resilience: the concept, a literature review and future directions. *International journal of production research*, 49(18), 5375 - 5393. <https://doi.org/10.1080/00207543.2011.563826>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el Desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103, <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000300385&lng=es&tlng=es.

- Bonanno, G., Wortman, C., Lehman, D., Tweed, R., Haring, M. & Sonnega, J. (2002). Resilience to loss and chronic grief: A prospective study from preloss to 18 months post-loss. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(5), 1150-1164. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.83.5.1150>
- Caballero, C., Hederich, C., & García, A. (2015). Relación entre burnout y engagement académicos con variables sociodemográficas y académicas. *Psicología desde el Caribe*, 32(2), 254 - 267. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21341030005.pdf>
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Carvalho, V., Calvo, B., Hernández, L., Ramos, F., y Contador, I. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout - Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18(4), 791 - 796. <https://www.psicothema.com/pdf/3310.pdf>
- Chen, S. y Bonanno, G. A. (2020). Psychological Adjustment During the Global Outbreak of COVID-19: A Resilience Perspective. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(S1), S51–S54. <https://doi.org/10.1037/tra0000685>
- Cherniss, C. & Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Kairós.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jvCbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Goleman,+D.,+%26+Cherniss,+C.+\(2013\).+Inteligencia+emocional+en+el+trabajo:+c%C3%B3mo+seleccionar+y+mejorar+la+inteligencia+emocional+en+individuos,+grupos+y+organizaciones.+Editorial+Kair%C3%B3s&ots=411VBD9iOY&sig=zYGiQlaJTUet8JRadRBCK_9dTgs#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jvCbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Goleman,+D.,+%26+Cherniss,+C.+(2013).+Inteligencia+emocional+en+el+trabajo:+c%C3%B3mo+seleccionar+y+mejorar+la+inteligencia+emocional+en+individuos,+grupos+y+organizaciones.+Editorial+Kair%C3%B3s&ots=411VBD9iOY&sig=zYGiQlaJTUet8JRadRBCK_9dTgs#v=onepage&q&f=false)

Cheung, M., Wong, C., & Chiu, W. C. (2022). Effect of conflict-outcomes: moderating role of psychosocial mentoring and emotional intelligence. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 60(3), 658 - 681. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12292>

Cogin, J. (2012). Are generational differences in work values fact or fiction? Multi-country evidence and implications. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(11), 2268 - 2294. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.610967>

Colombo, P. (2021). *Competencias transversales para la cuarta revolución industrial: estudio de caso de un organismo técnico de capacitación en Santiago de Chile* [Tesis de Maestría, Universidad Alberto Hurtado]. <https://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/25921>

Coluzzi, F. (2021). *Soft skills para un Desempeño exitoso de trabajo: estudio comparativo intercultural sobre las competencias transversales en los managers* [Tesis Doctoral, Universidad de Burgos]. <http://hdl.handle.net/10259/6500>

Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>

- Cooper, C., Dewe, P., & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Sage.
<https://doi.org/10.4135/9781452231235>
- Coutu, D. (2002). How resilience works. *Harvard business review*, 80(5), 46-56.
<https://hbr.org/2002/05/how-resilience-works>
- Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K., & Souza, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico - administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 38, 61 - 79.
<https://alternativas.me/attachments/article/157/5%20-%20Clima%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Davis, M. C., Luecken, L., and Lemery-Chalfant, K. (2009). Resilience in common life: Introduction to the special issue. *Journal of Personality*, 77(6), 1637–1644. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2009.00595.x>
- De la Cruz, K., & Aranda, J. (2019). *Factores que influyen en el Desempeño laboral de la institución educativa Unión Lima-Perú del 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana la Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2526>
- De La Torre, L. M., y Themme-Afan, K. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el Desempeño laboral en los empleados de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/2878>
- Del Castillo, A. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8939>

- Díaz, S., & Fierro, C. (2018). Aplicación de un e-cuestionario de Eustrés y distrés académicos socioformativos en estudiantes de educación media superior. *Revista del Colegio de Ciencias y humanidades para el Bachillerato: Eutopía*, 11(28), 22 - 28. <http://revistas.unam.mx/index.php/eutopia/article/view/65904>
- Dust, S., Rode, J., Arthaud-Day, M., Howes, S. & Ramaswami, A. (2018). Managing the self-esteem, employment gaps, and employment quality process: the role of facilitation and understanding-based emotional intelligence. *Journal of Organizational Behavior* 39(5), 680–693. <https://doi.org/10.1002/job.2265>
- Elvira, J. (2022). *Inteligencia emocional y felicidad en el trabajo: el papel mediador de la resiliencia* [Tesis Doctoral, Universidad de Valencia]. Repositorio Universidad de Valencia. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/83386/Tesis%20Javier%20Elvira%20Soria%20%28Roderic%29.pdf?sequence=1>.
- Farsen, T., Bogoni, A., & Narbal, S. (2018). Resiliência no trabalho no campo da Psicologia: um estudo bibliométrico. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 81 - 103. <https://www.redalyc.org/journal/213/21359522006/html/>
- Ferrer, L., y Hinostroza, A. (2020). *Eustrés laboral y clima organizacional en psi del Perú SAC Lima, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/10486>
- Flórez-Rodríguez, Y., & Sánchez-Aragón, R. (2020). El Estrés Visto como Reto o Amenaza y la Rumia. Factores de Riesgo a la Salud. *Revista Salud y Administración*, 7(20), 17-27.

- Flórez, D. (2022). *Del reconocimiento al incentivo: una propuesta de gamification como alternativa para fomentar el desarrollo de competencias* [Tesis de Maestría, Universidad de Argentina]. <http://hdl.handle.net/10908/22811>
- Frankl, V. (2004). *Ein Psychologe erlebt das Konzentrationslager: Man's Search for Meaning*. Herder Editorial.
- Giráldez, M., & Sala, A. (2021). LIFECOMP: El Marco de Referencia Europeo para la competencia personal, social y de aprender a aprender. Relevancia en el contexto de la Covid-19. *Estudios de Deusto*, 69(1), 109-140.
- Goldenberg, I., Matheson, K. & Mantler, J. (2006). The Assessment of Emotional Intelligence: A Comparison of Performance-Based and Self-Report Methodologies. *Journal of Personality Assessment*, 86(1), 33-45. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa8601_05
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2006). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. En C. Cherniss & Goleman, D. (Eds.). *The emotionally intelligent workplace* (1-13). <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=0b62033fd5cc0a2d882b7825824be895267f0c6c>
- González-Arratia, N. y Valdez, J. (2015). Resiliencia. Diferencias por edad en Hombres y Mujeres Mexicanos. *Acta de investigación psicológica*, 5(2), 1996-2010. [https://doi.org/10.1016/s2007-4719\(15\)30019-3](https://doi.org/10.1016/s2007-4719(15)30019-3)
- González, A., Peñalver, J., Bresó, E. (2011). La evaluación de la inteligencia emocional: ¿autoinformes o pruebas de habilidad? *Fòrum de recerca*, (16), 699 – 712. <http://hdl.handle.net/10234/77307>
- González, M., González, I., y Vicencio, K. (2014). Descripción del rol autopercebido del psicólogo y sus implicancias en los procesos de formación de

<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol13-Issue1-fulltext-296>

González, O, Hinojo, F., y López, J. (2017). Competencias gerenciales de los administradores de empresas en Bucaramanga y su área metropolitana (Colombia). *ENSAYOS: Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 32(1), 1 – 15. <http://www.revista.uclm.es/index.php/ensayos>

González, P., Cañizares, C., y Patiño, G. (2018). Las redes sociales como factor de decisión: millennials frente a la generación X. *Revista Economía y Política*, (27), 9 - 28. <https://doi.org/10.25097/rep.n27.2018.01>

Grotberg, E (1995a). *A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit*. Bernard Van Leer Foundation. <https://bibalex.org/baifa/attachment/documents/115519.pdf>

Gunzler, D., Chen, T., Wu, P., & Zhang, H. (2013). Introduction to mediation analysis with structural equation modeling. *Shanghai archives of psychiatry*, 25(6), 390 - 394. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1002-0829.2013.06.009>

Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., & Ringle, C. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

Hamouche, S. and Parent-Lamarche, A. (2023), "Teleworkers' job performance: a study examining the role of age as an important diversity component of companies' workforce", *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 10 (2), 293-311. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-03-2022-0057>

Hargrove, A., Nieto, S., Zhang, T., Sessler, J. & Anslyn, E. (2011). Artificial Receptors for the Recognition of Phosphorylated Molecules. *Chemical Reviews*, 111(11), 6603-6782. <https://doi.org/10.1021/cr100242s>

- Hayes, J.B., Parks, C., McNeilly, S. & Johnson, P. (2018). Boomers to Millennials: generational stereotypes at work in academic librarianship. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(6), 845-853. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2018.09.011>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta edición). McGraw-Hill.
- Hjemdal, O., Vogel, P., Solem, S., Hagen, K., & Stiles, T. (2011). The relationship between resilience and levels of anxiety, depression, and obsessive-compulsive symptoms in adolescents. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 18(4), 314 - 321. <https://doi.org/10.1002/cpp.719>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). *Tasa de desocupación*. <https://www.inegi.org.mx/>
- Ismail, A., Suh-Suh, Y., Ajis, M., & Dollah, N. (2009). Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical & Applied Economics*, 16(10), 3 -16. <http://www.ebsco.ectap.ro/Theoretical & Applied Economics 2009 October.pdf#page=3>
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'Boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of applied psychology*, 100(2), 298 - 342. <https://doi.org/10.1037/a0037681>
- Kimhi, S., Marciano, H., Eshel, Y., & Adini, B. (2020). Recovery from the COVID-19 pandemic: Distress and resilience. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 50. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101843>

- Kökçam, B., Arslan, C., & Traş, Z. (2022). Do psychological resilience and emotional intelligence vary among stress profiles in university students? A latent profile analysis. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.788506>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of occupational and environmental medicine*, 53(8) 856 - 866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., & Van Der Beek, A. (2014). Measuring Individual Work Performance- Identifying and Selecting Indicators. *Work: A Journal of Prevention, Assessment & Reavilitation*. 48(2). <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D., Condori-Cari, L., & Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los empleados en entidades financieras. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356 - 372. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Lugo, M. (2018). La Resiliencia como elemento esencial en la Cultura Organizacional. *CIENCIAMATRIA*, 4(6),93-104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088719>
- Luthar, S. (2015). Resilience in development: a synthesis of research across five decades. In D. Cicchetti & Cohen, D. (Eds.). *Developmental Psychopathology: Risk, Disorder, and Adaptation*. (pp. 739 – 795). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/9780470939406.ch20>

- Luthar, S. Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child development*, 71(3), 543-562. <https://doi.org/10.1111/1467-8624.00164>
- Malaguti, E. & Cyrulnik, B. (2005). *Costruire la resilienza. La riorganizzazione positiva della vita e la creazione di legami significativi*. Erickson
- Mamani, J. (2018). *Habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa CENTRALOGIC EIRL San Juan de Miraflores–2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/717>
- Marcos, L., & Romani, G. (2020). *Resiliencia y desempeño laboral en los empleados administrativos del Hospital San José de Chincha 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/564>
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia*. https://capacitacionefectiva.cl/recursos/capacitacion_por_competencias.pdf
- Mason, C., & Perreault, W. (1991). Collinearity, power, and interpretation of multiple regression analysis. *Journal of Marketing Research*, 28(3), 268 - 280. <https://doi.org/10.2307/3172863>
- Masten, A. (2018). Resilience theory and research on children and families: past, present, and promise. *Journal of Family Theory & Review*. 10(1), 12–31. <https://doi.org/10.1111/jftr.12255>
- Matthews, R. A., Bulger, C. A., & Barnes-Farrell, J. L. (2010). Work social supports, role stressors, and work–family conflict: The moderating effect of age. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 78-90. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.011>

- Mattingly, V. & Kraiger, K. (2019). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical investigation. *Human Resource Management Review*, 29(2), 140-155. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.03.002>
- Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- McKergow, M. (2009). Positivity: Groundbreaking research reveals how to embrace the hidden strengths of positive emotions, overcome negativity and thrive. *InterAction*, 1(1), 89-92. https://www.researchgate.net/publication/263378499_Positivity_Groundbreaking_research_reveals_how_to_embrace_the_hidden_strengths_of_positive_emotions_overcome_negativity_and_thrive
- Morgan, J. (2016). La resiliencia y su relación con el desempeño laboral. *Revista Fidélitas*, 6(1), 11 - 22. https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista_fidelitas/article/view/1
- Moroń, M., & Biolik-Moroń, M. (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and Individual Differences*, 168. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348>
- Motowildo, S., Borman, W. & Schmit, M. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human performance*, 10(2), 71 - 83. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1
- Oriol-Granado, X., Mendoza-Lira, M., Covarrubias-Apablaza, C.-G. & Molina-López, V.-M. (2017). Emociones positivas, apoyo a la autonomía y rendimiento de estudiantes universitarios: el papel mediador del compromiso académico y

- la autoeficacia. *Revista de Psicodidáctica*, 22(1), 45-53.
[https://doi.org/10.1016/S1136-1034\(17\)30043-6](https://doi.org/10.1016/S1136-1034(17)30043-6)
- Ortiz, G. (2019). *El estrés laboral y el rendimiento laboral en los empleados administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL–N° 16 Barranca, durante el año 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/3466>
- Pau, A. & Sabri, B. (2015). Relationship between emotional intelligence and job satisfaction in newly qualified Malaysian dentists. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 27(2), 1733-1741. <https://doi.org/10.1177/1010539512449855>
- Pereira, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171–190. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.511>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of work and organizational psychology*, 35(3), 195 - 205.
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rana, S., & Singh, S. (2022), "Performance appraisal justice and affective commitment: examining the moderating role of age and gender", *International Journal of Organizational Analysis*, 30(1), 24-46.
<https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2020-2124>

- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>>
- Riveros, M. (2022). *Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de obstetricia de una Universidad Privada de Huancayo-2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3682>
- Rodríguez, A. (2021). *Evidencias de validez de la escala de resiliencia de Wagnild y Young en estudiantes de un instituto tecnológico superior de La Libertad* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/7811>
- Román, J., Gelpi, J., Cano, A., y Catalina, R. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Arteanima. https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577125_Como_combatir_el_estres_laboral/links/0fcfd50191646b73dc000000/Como-combatir-el-estres-laboral.pdf
- Rostagno, M. H. (2020). Effects of heat stress on the gut health of poultry. *Journal of Animal Science*, 98(4), <https://doi.org/10.1093/jas/skaa090>
- Saavedra, L. (2019). *Plan de Gestión del Talento Humano para mejorar el Desempeño Laboral en la Estación Experimental Agraria - Lambayeque, Chiclayo 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36790>
- Salanova, M., Martínez, I. M., y Llorens, S. (2014). Una mirada más «positiva» a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: Aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 22 - 30. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2318.pdf>

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Salvador-Gómez, A., Escrig-Tena, A., Beltrán-Martín, I. y García-Juan, B. (2022). El escape room virtual: herramienta docente universitaria para el desarrollo de competencias transversales y para la retención del conocimiento. *Tecnología, Ciencia y Educación*, 21, 7-48. <https://doi.org/10.51302/tce.2022.664>
- Santos, J., Jesmin, T., Martis, A., Maunder, M., Cruz, S., Novo, C., Schiff, H. Bessa, P., Costa, R. & Carvalho, C. (2021). Developing emotional intelligence with a game: The league of emotions learners approach. *Computers*, 10(8), 97. <https://doi.org/10.3390/computers10080097>
- Santos, R. (2013). *Levantarse y luchar: Cómo superar la adversidad con la Resiliencia*. Conecta.
- Sarmiento, S. (2019). Evaluación de Habilidades no cognitivas en Educación: Revisión documental [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomas]. <http://hdl.handle.net/11634/17201>
- Sarrionandia, A., Ramos-Díaz, E., & Fernández-Lasarte, O. (2018). Resilience as a mediator of emotional intelligence and perceived stress: A cross-country study. *Frontiers in psychology*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02653>
- Schutte, N., Malouff, J., & Thorsteinsson, E. (2007). Increasing Emotional Intelligence through Training: Current Status and Future Directions. *International Journal of Emotional Education*, 5(1), 56–72. https://www.researchgate.net/publication/236455269_Increasing_Emotional_Intelligence_through_Training_Current_Status_and_Future_Directions

- Siegel, R., König, C., & Lazar, V. (2022). The impact of electronic monitoring on employees' job satisfaction, stress, performance, and counterproductive work behavior: A meta-analysis. *Computers in Human Behavior Reports*, 8, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100227>
- Silva, I. y Cisneros, E. (2019). *El estrés laboral y su relación con el Desempeño profesional de los empleados del sector del calzado* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29289>
- Thomas, C., & Zolkoski, S. (2020). Preventing stress among undergraduate learners: The Importance of emotional intelligence, resilience, and emotion regulation. *Frontiers in Education*, 5. <https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00094>
- Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. *Harper Journal*, 140. <https://www.gwern.net/docs/iq/1920-thorndike.pdf>
- Touron, J. (1983). The determination of factors related to academic achievement in the university: Implications for the selection and counselling of students. *Higher Education*, 12(4), 399 – 410. <https://doi.org/10.1007/BF00158243>
- Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 71-95. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00076-](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00076-)
- Vara-Horna, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. *Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.*

- Vicente, M., & Gabari, M. (2019). Burnout y Factores de Resiliencia en Docentes de Educación Secundaria. *International Journal of Sociology of Education*, 8(2), 127–152. <https://doi.org/10.17583/rise.2019.3987>
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. *Prensas de la Universidad de Zaragoza*. <http://digital.casalini.it/9788417873295>
- Yucel, I., & Bektas, C. (2012). Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better? *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 1598-1608. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.346>
- Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L., & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium plus*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Zevallos, S., & Morales, N. (2017). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral de los funcionarios del gobierno regional de pasco 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/361>
- Zúñiga, D., Aguado, D., Rodriguez, J., & De Miguel Calvo, J. M. (2019). Ética del trabajo: análisis de las diferencias entre cuatro cohortes generacionales. *Anales de Psicología*, 35(3), 496–505. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.3.342671>

ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta

Nombre: Cuestionario anónimo y confidencial sobre el concepto de Desempeño laboral

El presente cuestionario (instrumento) está diseñado con el propósito de obtener la información necesaria que contribuya al conocimiento a través de la investigación (Tesis doctoral) y está dirigida a Directivos o Gerentes de las PyMES de la Industria localizadas en el estado de Nuevo León. Solicitamos su apoyo para contestar este cuestionario de manera objetiva. Su aportación es muy valiosa dada la experiencia y conocimiento en la dirección de la organización.

Las respuestas no son correctas o incorrectas. Las respuestas son confidenciales, anónimas y privadas, ya que los resultados del estudio son de interés académico. Nadie identificará sus respuestas ni podrá identificarle. Su empresa recibirá un informe global en caso de que lo solicite, las respuestas individuales se mantendrán secretas.

Agradezco de antemano su colaboración.

Indicaciones: Por favor responda a las primeras 7 preguntas con datos demográficos.

De la pregunta 8 a la 12 la escala es de 1 a 100, y el resto leer las afirmaciones y considerando *su experiencia y opinión* indique el grado de frecuencia en que se **presentan**, de acuerdo con su realidad organizacional y seleccione el número que represente su respuesta.

I. Perfil del encuestado y datos demográficos.

1. Edad:	_____ años.	2. ¿A qué sexo pertenece?	Hombre _____ Mujer _____
3. ¿Cuál es su estado civil?	Solter@ <input type="checkbox"/> Casad@ <input type="checkbox"/> Separad@ <input type="checkbox"/> Divorciad@ <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Viud@ <input type="checkbox"/>		
4. Escolaridad:	Primaria <input type="checkbox"/> Secundar@ <input type="checkbox"/> Preparad@ <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Postgrad@ <input type="checkbox"/>		
5. Nombre de la empresa:			
6. Puesto:	Administrativ@ <input type="checkbox"/> Operativo <input type="checkbox"/>	7. Tiempo en años cumplidos en el puesto actual:	_____ años.

II. Perfil de la empresa

8. Sector al que pertenece la empresa:

III. Competencias actitudinales que permiten un Desempeño óptimo del personal de la Industria cervecera de Nuevo León.

Indicaciones: Por favor lea las siguientes afirmaciones y *a partir de su experiencia y opinión indique el grado de frecuencia en que se presentan*, de acuerdo con su realidad organizacional. No hay respuestas buenas ni malas, sólo queremos saber su opinión. Marque con una “X” el número que representa su respuesta.

Definición: “El Desempeño laboral es el beneficio y la acción que presenta el colaborador al desarrollar las responsabilidades que requiere su puesto, en un entorno laboral determinado, donde el personal declara las capacidades laborales logradas en las que se constituyen como un método, conocimientos, destrezas, cualidades y valores que ayudan a alcanzar los resultados esperados por la organización” (Martínez y Martínez 2009).

Desempeño: Lo que sabe hacer el trabajador.

Favor de contestar estas preguntas de acuerdo a la escala.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9. Conozco las funciones inherentes a mi puesto.					
10. Contribuyo con mi trabajo al logro de los objetivos de la organización.					
11. Comparto con mis colaboradores los conocimientos con los que cuento.					
12. Propongo mejoras en relación al Desempeño laboral de mis colaboradores.					

Resiliencia:

<i>Definición: La capacidad de los seres humanos que han sido sometidos a situaciones difíciles de superar e incluso salir fortalecidos ante la adversidad.</i>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
13. Me siento orgulloso por como he superado todas las adversidades en mi trabajo.					
14. Siento que puedo adaptarme a nuevas					

realidades/exigencias adversas.					
15. Cuando estoy en una situación difícil normalmente encuentro una salida.					
16. Siento que puedo sobreponerme ante nuevas adversidades.					
Eustrés laboral					
Definición: “Es un tipo de estrés positivo. Sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad”	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
17. Me activa/estimula resolver situaciones complicadas en mi trabajo.					
18. Me gusta cumplir con las altas expectativas sobre mi Desempeño.					
19. Manejo el estrés a favor del logro de objetivos.					
20. Me siento muy bien cuando concluyo una actividad retadora.					

Inteligencia emocional:					
Definición: La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
21. Entiendo a mis colegas cuando están molestos/enojados.					
22. A pesar de las presiones, sé decir “NO”, cuando es necesario.					
23. Se manejar mis emociones en el trabajo					
24. Sé cómo mantenerme tranquilo.					
25. Soy capaz de observar las emociones de los demás sin juicio.					
26. Se me facilita hablar con personas que no comparten mi punto de vista.					

¡Muchas gracias por su valioso tiempo y colaboración a la generación de conocimiento!

ANEXO 2. Formato de Validez

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Doctor:

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
 4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de posgrado.

Título del proyecto de tesis:	Competencias actitudinales que permiten un Desempeño óptimo del personal Directivo de las Pymes de la industria Cervecera de Nuevo León México
Línea de investigación:	Capital Humano

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiante autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
María Elvira Cantú González	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

semántica son adecuadas.		el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.		
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/71113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Santa Anita, de de 2021

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO VARIABLE 1 (Desempeño laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario Tesis: Competencias actitudinales que permiten un Desempeño óptimo de directivos y gerentes de las PYMES de la industria cervecera de Nuevo León, México
Autor del Instrumento	María Elvira Cantú González
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Desempeño laboral (dependiente) El Desempeño laboral es el beneficio y la acción que presenta el colaborador al desarrollar las responsabilidades que requiere su puesto, en un entorno laboral determinado, donde el personal declara las capacidades laborales logradas en las que se constituyen como un método, conocimientos, destrezas, cualidades y valores que ayudan a alcanzar los resultados esperados por la organización, (Martínez y Martínez 2009).
Población:	En revisión

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Desempeño de la tarea	1. Conozco las funciones y responsabilidades inherentes al puesto para alcanzar sus metas.					
	2. Asumo y practico las responsabilidades dadas en la institución enfocado a la misión.					
	3. Comparto con mis colaboradores los conocimientos con los que cuento.					
	4. Comunico la información necesaria con el propósito de lograr los objetivos organizacionales					
D2 Desempeño organizacional	5. Propongo mejoras en relación al Desempeño laboral.					
	6. Contribuyo al logro de los objetivos pertinentes a mi puesto.					

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma

Fecha:

ANEXO 3. Prueba piloto

En cuanto a la prueba piloto se llevó a cabo con una muestra de n=44 a empleados de la industria eléctrica, partiendo de los resultados se calculó el Alpha de Cronbach (AC) de acuerdo a las escalas usadas para medir las variables latentes. Después de realizar el cálculo y análisis de resultados del Alfa de Cronbach, los coeficientes de fiabilidad para cada una de las escalas quedan como a continuación se presenta en la tabla 7.

Tabla.

Fiabilidad y validez de las mediciones o constructos.

Variabales (14)	Fiabilidad Alpha de Cronbach
Desempeño laboral DL (6)	.868
Resiliencia RE (6)	.717
Eustrés EU (7)	.683
Inteligencia emocional IE (8)	.764

Al término de la aplicación de la prueba piloto, se continuó con la aplicación del instrumento para recabar la información de trabajo de campo, y se evaluaron las escalas de medición de la variable independiente, las variables mediadoras y la variable dependiente en el total de 37 ítems.