

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE UNA AGENCIA DE PUBLICIDAD, LIMA, 2023**

PRESENTADO POR
EVELYN YOSSELIN MATO PANIAGUA

ASESORA
DRA. MARTHA MARLENE KEVANS ESPINOZA

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

LIMA, PERÚ
2024



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
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA
AGENCIA DE PUBLICIDAD, LIMA, 2023**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTADO POR
EVELYN YOSELIN MATO PANIAGUA**

**ASESORA
DRA. MARTHA KEVANS ESPINOZA**

**LIMA, PERÚ
2024**

DEDICATORIA

A las personas más importantes de mi vida: mis padres, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, pues es gracias a ellos, es que voy cumpliendo cada objetivo, y una especial mención a mi hermana, quien será mi compañera por siempre.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a cada compañero, amigo, profesor, que desinteresadamente me brindó su apoyo, ayuda, orientación y absolución de todo tipo consultas en este gran proceso. Con una especial mención a mi asesora y esta casa de estudios.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Bases teóricas	9
1.2.1 Inteligencia Emocional.....	9
1.2.1.1 Antecedentes.....	10
1.2.1.2 Definiciones según autores	13
1.2.1.3 Modelos de la inteligencia emocional	14
1.2.1.4 Dimensiones según Goleman.....	22
1.2.1.5 Importancia de la IE en las organizaciones	25
1.2.1.6 Medición de la inteligencia emocional	26
1.2.2 Desempeño Laboral	29
1.2.2.1 Conceptualización	29
1.2.2.2 Dimensiones e indicadores	30
1.2.2.3 Evaluación de desempeño	34
1.2.2.4 Importancia de la Evaluación de desempeño laboral	35
1.3 Definición de términos básicos	37
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	40
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	40
2.1.1 Hipótesis General.....	40
2.1.2 Hipótesis específicas	40
2.2. Variables y definición operacional	40
2.2.1 Identificación de las variables.....	40
2.2.2 Definición conceptual.....	41
2.2.3 Operacionalización de las variables	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	43
3.1 Diseño metodológico	43
3.2 Diseño muestral.....	44
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	45
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	51

3.5 Aspectos éticos.....	53
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	54
4.1.1. Descripción de la muestra	54
4.1.3 Análisis de normalidad de los datos	58
4.1.4. Resultados inferenciales	59
a. Contrastación de hipótesis	59
RECOMENDACIONES	77
FUENTES DE INFORMACIÓN	79
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 Operalización de variables	41
Tabla 2 Alfa de Cronbach General.....	48
Tabla 3 Alfa de Cronbach variable inteligencia emocional	48
Tabla 4 Alfa de Cronbach General variable desempeño laboral	49
Tabla 5 Grado de relación según Spearman.....	52
Tabla 6 Características de la muestra.....	54
Tabla 7 Prueba de normalidad	58
Tabla 8 Prueba de correlación de Rho Spearman	59
Tabla 09 Prueba correlación IE y desempeño.....	60
Tabla 10 Prueba correlación Inteligencia intrapersonal y desempeño laboral	62
Tabla 11 Prueba correlación empatía y desempeño laboral	63
Tabla 12 Prueba correlación habilidades sociales y desempeño laboral	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de correlación	44
Figura 2 Niveles de inteligencia emocional	56
Figura 3 Niveles de desempeño laboral	57

RESUMEN

Se encuestó a una muestra censal de 23 colaboradores con el objetivo principal de conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023, así como la relación entre las dimensiones de la primera variable respecto al desempeño. Para ello se siguió una investigación de tipo descriptivo-correlacional. Por otro lado, en la recolección de los datos se adaptó y creó la “Escala de niveles de inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral”, compuesta por 46 ítems.

Para el procesamiento de los resultados se recurrió al coeficiente de correlación de Spearman para las variables numéricas. Entre los principales resultados se observó que la inteligencia intrapersonal, empatía y habilidades sociales se encuentran relacionadas directamente con el desempeño laboral a un nivel de correlación positiva media.

Palabras claves: inteligencia emocional, inteligencia interpersonal, inteligencia intrapersonal, desempeño laboral, desempeño de tareas, desempeño contextual.

ABSTRACT

A census sample of 23 employees was surveyed with the main objective of knowing the relationship between emotional intelligence and the work performance of the employees of an advertising media center in 2022, as well as the relationship between the dimensions of the first variable. Regarding performance. For this purpose, a descriptive-correlational type of research was followed. On the other hand, in data collection, the "Scale of emotional intelligence levels and its relationship with job performance" was adapted and created, composed of 46 items.

To process the results, Spearman's evaluation coefficient was used for numerical variables. Among the main results, it will be observed that both intrapersonal intelligence, empathy and social skills are directly related to job performance at a medium positive classification level.

Keywords: emotional intelligence, interpersonal intelligence, intrapersonal intelligence, job performance, task performance, contextual performance.

RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

ESTUDIANTE: EVELYN YOSELIN MATO PANIAGUA (8 JULIO, 2024)

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ok Tesis_ Inteligencia Emocional y su relación desempeño laboral_evelyn 29.06.2024 -VF.doc

RECuento DE PALABRAS

21589 Words

RECuento DE CARACTERES

120491 Characters

RECuento DE PÁGINAS

118 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

901.5KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 8, 2024 4:30 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 8, 2024 4:31 PM GMT-5

● 14% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 4% 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
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

Actualmente, estamos viviendo una era *post* pandemia que en definitiva ha agilizado exponencialmente toda una transformación forzosa en aspectos tecnológicos, sociales, culturales etc. que desde hace décadas atrás se había visionado.

“Lo único constante es el cambio” es una famosa frase de Heráclito hace miles de años, y las compañías, independientemente del rubro, son conscientes de esta realidad es por ello que sus acciones y/o decisiones que tomen son con el objetivo de buscar eficiencias, mantenerse a la vanguardia y mostrar resiliencia para adaptarse a nuevas realidades. Lo que implica el cambiar no solo a nivel de recursos, procesos, tecnología etc., sino que va de la mano con poseer el mejor talento del mercado, pues son ellos quienes harán posible la consecución de objetivos. Surge también la interrogante: ¿Cómo medimos el tener a los mejores?

Es allí, donde las evaluaciones de desempeño han tomado una gran relevancia para los gestores del talento, ya que se convirtió en una necesidad utilitaria que vuelve en gran medida a las organizaciones más competitivas. En línea con ello, se identifica que, ante las nuevas formas de hacer negocio, búsqueda de eficiencias el factor diferencial siempre será el talento que lo conforme.

Este valioso recurso es el que se selecciona en el proceso de reclutamiento y ya no solo es medido por el nivel de expertise y conocimientos técnicos que tenga la persona frente al puesto, sino que el peso de la inteligencia emocional

debería ser el factor más influyente al momento de tomar una decisión, pues son esas habilidades blandas la que llevará a la diferenciación.

Referirnos a la inteligencia emocional para esta investigación significaría como: “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. (Goleman, 2002)

El gestionar las emociones ante situaciones desafiantes o críticas es una de las claves del éxito tanto de la vida personal como profesional. Es por ello, que las personas que ocupan cargos de *senior staff manager* en las empresas justamente han sido seleccionadas por la comunicación efectiva frente a otros y la gestión de equipos, que se ha convertido en una necesidad crítica en tiempos de pandemia y post de ella.

La importancia no solo radica en tener a la persona correcta en la posición correcta, sino que ese talento se debe evaluar (medir). Hay que recordar que muchos estudios concluyen en que gran parte del éxito de la consecución de objetivos empresariales va de la mano con el nivel de desempeño laboral, por lo que surge la interrogante si los niveles de inteligencia emocional guardan relación con el desempeño laboral.

Las centrales de medios en la publicidad tienen como misión gestionar la inversión publicitaria de sus clientes, dicho en otras palabras, conectar a las marcas con las personas. Una agencia de medios gestiona todo el plan de medios de sus cuentas, es por ello que los perfiles laborales de los colaboradores deben

estar constituidas por personas con excelente capacidad para transmitir los mensajes, es decir, buenas habilidades comunicativas, y al ser un intermediario cada proceso esta correctamente definido y una de las competencias claves es el: trabajo en equipo.

Cada colaborador, independientemente de su posición, va a está en contacto día a día con otras personas. Sobre todo, posiciones que tienen contacto directo con cliente y como compañía estar enfocados en el “*client centric*”.

En el Perú, según estudios de COMvergence (2023) tenemos a las <Big 6> en centrales de medios que concentran a más del 30% de participación del mercado, pues las grandes compañías si bien cuentan con un área de marketing inhouse se le es imprescindible el trabajar con centrales de medios y agencias creativas para la gestión de su pauta publicitaria. Al ser pocas agencias y que controlan gran parte del mercado, la guerra de talentos por reclutar, mantener y desarrollar a los mejores ha crecido exponencialmente. Así como el ganar las más grandes cuentas es una prioridad del *new business*.

Esta agencia de medios en mediados del 2016 era una de las lideres y pioneras en su rubro, en los últimos años a nivel local ha perdido grandes clientes, decrecido el nivel de facturación y prácticamente no hay generación de utilidades desde hace tres años.

Dicha agencia está atravesando por una crisis y siendo el talento el principal agente que determina el éxito, pues son las personas quienes elaboran

y/o plantean las estrategias de los objetivos organizacionales, surge la interrogante si es que los colaboradores están gestionando de manera correcta la comunicación con sus clientes, transmitiendo los mensajes de una manera clara y asertiva, ya que este mercado exige el buen manejo de las relaciones interpersonales.

En primer lugar, para todo ello, se debe auto conocer lo que sentimos, es decir, entender el nivel de inteligencia emocional, el grado y como se relaciona con el desempeño laboral, pues este último es un factor determinante y clave. El cual dentro de los resultados presentados de la última evaluación 360 se ha identificado a un grupo que representa un porcentaje significativo con un desempeño menor al promedio estimado.

Debido a la importancia de la relación entre ambas variables, surge la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?, a partir de planteamiento se desprenden los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?

La investigación se conduce a partir de los siguientes objetivos:

Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.
- Determinar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023
- Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

Con respecto a la hipótesis general que se va a validar en la investigación precisa que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otro lado, la importancia teórica de la investigación radica en continuar reforzando la literatura científica del grado de relación de ambas variables. Así se puede tomar como punto de inicio o decisorio en los procesos de selección.

De lo expuesto anteriormente, el beneficio social incide en el hecho de que, con esta investigación, se obtendrá otro antecedente más que confirme la tesis del desarrollo y brindarle la importancia a la inteligencia emocional, ya que gracias a ello, se lograrán objetivos a nivel personal -profesional, como organizacional.

Finalmente, esta investigación servirá para que todos seamos conscientes de que el autoconocimiento y manejo de nuestras emociones nos ayudará rápidamente a resolver mejor los conflictos, establecer relaciones sanas y equilibradas, puesto que hora a hora interactuamos con personas y nuestras emociones van transformándose producto de ello.

Con respecto a las limitaciones que se presentó en el estudio principalmente fueron las siguientes:

1. La difícil accesibilidad con los colaboradores de manera presencial, puesto que se encuentran en la modalidad del teletrabajo mixto desde hace más de tres años. No obstante, se buscó programar un calendario con citas grupales con el apoyo de sus directores, esto con el objetivo de que no afecte el dominio de la validez.
2. El acceso a la información confidencial y delicada sobre el análisis demográfico, puesto que al ser una compañía que se rige por políticas globales, una estructura matricial y de acuerdo con el equipo de *compliance* es sumamente delicado de este tipo de información, por lo que

se pidió la absoluta reserva en el tratamiento de los datos personales e información sensible de cada uno.

3. Adicionalmente, con respecto al instrumento que se aplicará en la investigación se abordará, también, las limitaciones potenciales en la aplicación de la escala de medición a los trabajadores y el enfoque de abordamiento.

La presente es una investigación aplicada, pues se identifica una situación problemática y se busca dar solución al problema concreto. (Aristides, 2012). Asimismo, es de tipo no experimental, ya que no se manipulan las variables y/o no se posee un control directo sobre ellas.

Al referirnos al diseño de investigación, este es descriptivo-correlacional (enfoque: cuantitativo), puesto que se centra en la evaluación de las características, rasgos, atributos, o cualidades de dos o más variables, para así establecer la relación entre ambas. La técnica de muestreo empleados fue censal, debido a que la población es accesible y se pudo recoger información de los 23 trabajadores.

Por último, a continuación, se describe el contenido de cada uno de los capítulos que forman parte de la tesis:

En el primer capítulo se presenta el marco teórico, compuesto por los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación y las bases teóricas que la respaldan.

En el segundo capítulo, se describe las hipótesis planteadas, y las definiciones conceptuales, así como la operacionalización de ambas variables. Posteriormente, el tercer capítulo se refiere a la metodología de la investigación, la confiabilidad y validez de la Escala utilizada, además, se describe la técnica del procesamiento de datos, sin dejar de mencionar la importancia de los aspectos éticos para la realización de la investigación.

Finalmente, en el capítulo cuatro y cinco se plasma con detalle los resultados obtenidos y la discusión respectivamente, para así formular conclusiones y posibles recomendaciones.

Para terminar, se ha incluido las fuentes de información citadas a lo largo de la presente investigación, así como los anexos: matriz de consistencias, tablas de operacionalización de las variables, y el instrumento utilizado para la recolección de datos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

En los últimos años se han ido desarrollando diversas investigaciones que buscan comprender la relación que existe entre ambas variables en el entorno laboral, pues el talento es el centro de diferenciación de las compañías.

a. Antecedentes nacionales

Referirnos a investigaciones locales nos conlleva a citar a Bartra y Torres (2019) en su investigación de postgrado titulada: “Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana”, cuyo método fue descriptiva-explicativa y con el propósito de determinar cuál es el impacto de la IE en el desempeño en una empresa de tecnología. Para ello, aplicaron una encuesta a una muestra de 300 trabajadores. Las sub- variables de la inteligencia emocional fueron: atención emocional, claridad y regulación emocionales. Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es 0.780, y con ello, se afirma que el manejo de la inteligencia emocional impacta significativamente en el desempeño. Adicional, otras conclusiones es que tiene una relación directa, donde la mayoría de los colaboradores tienen un alto nivel 63.3%, luego el nivel medio con un 34.3% y finalmente solo un 2.3% con un bajo nivel. Con respecto al desempeño, el 58.3% tiene un alto nivel de desempeño, 41% un nivel medio, finalmente, solo un 0.7% tiene un mal desempeño.

Esta investigación servirá para contrarrestar los resultados con la presente investigación, importante también analizar mejor los datos demográficos de ambas investigaciones que seguramente se encontrarían factores importantes y comparables.

En el 2020, Bolívar y Cerna (2020) presentaron su investigación: “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Altos Andes S.A.C. Surquillo-Lima”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables en la sede principal de la empresa. Tuvo una muestra de 40 trabajadores, se utilizó un enfoque cuantitativo y alcance correlacional. Antes de aplicar las encuestas se realizó el análisis de confiabilidad con el alfa de Cronbach, y posterior a los datos obtenidos se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson por la normalidad de los datos. Finalmente, arrojaron como resultado que si existe una correlación positiva moderada igual a 0,584 con una significancia bilateral igual a 0,000 ($p < 0,05$).

Para la investigación: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del Hospital Sergio E. Bernales en el 2021” descrita por sus autores Huamani y Santos (2021) el principal fin fue establecer la relación que existe entre ambas variables y en ese contexto actual. Para ello aplicaron una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional.

La población fue de 38 directivos. Con respecto a los instrumentos para medir la Inteligencia Emocional se aplicará la Escala de Trait Meta – Mood, creado por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995) y adaptada al español por Fernandez – Berrocal, Extremera y Ramos (2004) y la medición del desempeño

laboral, “Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) elaborado por Koopmans en el 2015 y validado y adaptado al español por Ramos-Villagrasa, Barradaa, Fernandez-del Rio y Koopmans.

Como principales resultados se demostró que no hay una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los directivos.

Por otro lado, un estudio de maestría de Galvez (2022) titulado: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa de outsourcing 2021” se planteó como objetivo el determinar la relación que existe entre ambas variables. Aplicaron un diseño descriptivo- correlacional con una participación de 120 colaboradores entre 20 a 53 años. Los instrumentos de recolección de datos seleccionados fueron cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral elaborados por Saldaña (2020). Con respecto a los resultados, arrojaron que las dos variables se relacionan de manera positiva y significativa con un efecto moderado, y la principal conclusión es que con el incremento de la inteligencia emocional se le es proporcional al crecimiento del desempeño de los colaboradores.

En otros estudios, Rosales (2022) realizó una investigación titulada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – 2020”, cuyo propósito fue determinar de qué manera influye a inteligencia emocional en el desempeño laboral. Esta investigación es considerada descriptiva, o experimental, correlacional y de corte transversal. Aplico tambien una población censal ya que se logró acceder al 100% de los colaboradores. La aplicación estadística fue con

el uso del coeficiente de Rho de Spearman y se demostró que ambas variables presentan una correlación positiva moderada. Como otras principales conclusiones se arrojó que el nivel regular de la inteligencia emocional es el predominante con un 64.3% y un nivel promedio también de desempeño laboral con un 57.1%.

Asimismo, Olivares (2018) realizó un proyecto llamado: "Relación entre a inteligencia emocional y desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Peru". El principal fin fue determinar la relación entre ambas variables para ello se aplicó una investigación de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. El enfoque es cuantitativo. La muestra fue de 80 personas y se aplicó el instrumento de EQI-Baron y otro instrumento para medir el desempeño laboral del autor Yabar (2014) adaptado por Bayona, E. (2018). Luego del análisis de los resultados se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de desempeño de los subalternos.

Para la Universidad Andina del Cusco y el autor Troncoso (2018) en el estudio: "La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado en el 2018", se realizó con el objetivo de conocer en qué medida la inteligencia emocional toma relación con el desempeño laboral. Esta investigación fue correlacional simple, aplicado a una población de 30 colaboradores. Entre los resultados se encontró que no hay relación entre ambas variables y por ende se afirma, según el autor, que el aspecto emocional se puede manifestar sin que se regule a consciencia el comportamiento.

b. Antecedentes Internacionales

En la revisión de la literatura internacional, las autoras: Benavente, Carrillo (2023) en su investigación: “Análisis de la relación entre la inteligencia emocional de los líderes organizacionales y la satisfacción laboral, el éxito y el rendimiento de los trabajadores: una revisión de la literatura”. Tuvieron como objetivo el analizar el modo en que la IE de los líderes se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores y sus resultados productivos. Para ello, se siguió una metodología de búsqueda de bases de datos que proporciono un total de 440 registros, de los cuales 13 artículos cumplieron con los criterios de elegibilidad. Entre los hallazgos se encontró que solo algunos estudios mostraban una relación positiva y directa entre la IE de los líderes y la satisfacción laboral. Otros estudios no encontraron ninguna relación entre las variables o mostraron una relación indirecta a través de variables mediadoras como el estilo de liderazgo transformacional o el clima emocional.

Finalmente, algunos estudios también sugirieron que la satisfacción laboral podía ser una variable mediadora en la relación entre la inteligencia emocional del líder y la retención de los empleados en la organización. Como conclusión de la revisión bibliográfica destacó que la inteligencia emocional de los líderes parece guardar relación con la satisfacción laboral de los empleados y su rendimiento. No obstante, con respecto a la satisfacción, la mayoría de los estudios sugieren que dicha relación no es directa, sino que está mediada por otras variables de interés como el estilo de liderazgo transformacional y el clima organizacional. Algunas dimensiones específicas de la inteligencia emocional del líder, como la empatía, la

motivación y las habilidades sociales, parecen tener un efecto positivo en el rendimiento de la tarea y el desempeño contextual de los empleados.

Otros autores como De Los Cobos (2021) en su tesis de investigación: “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral” tuvo como principal objetivo establecer si existe una influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La muestra de estudio fue de 50 estudiantes de postgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. El instrumento constaba de 41 preguntas. Como resultado, según el estudio la correlación de Pearson de 0.98, es decir, de que existe una correlación positiva entre las dos variables y se acepta la hipótesis propuesta rechazando así la hipótesis nula.

En España, los autores Puertas, Ubago, Arrebola, Padial, Martínez y González (2018) en su artículo académico: “La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática” tuvieron como finalidad realizar una investigación sistemática que aborde la inteligencia emocional como factor en el desempeño de los docentes en las diferentes etapas educativas. La metodología aplicada fue la búsqueda de artículos científicos en la base de datos Web of Science (WOS), la población de artículos fue de 116 publicados entre los años 2007 a 2017, y tras aplicar los criterios de inclusión se seleccionaron 50 estudios para el análisis y tratamiento. Entre los resultados la relación entre ambas variables es de carácter ascendente y de tipo transversal. La inteligencia emocional, tiene relación con el correcto desempeño laboral, incrementando así satisfacción y la autorrealización en las tareas desempeñadas.

En un artículo de Garcia (2019) titulado: “La inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral”, cuya finalidad es dar a conocer una herramienta documental que pueda identificar las diferentes habilidades emocionales, su repercusión dentro de la compañía, y que aspectos ayudarán a mejorar el nivel de IE. Como principales conclusiones, que, a mayor bienestar de los trabajadores, mejorarán los resultados de productividad compromiso, rotación de personal. No obstante, para alcanzar el bienestar, se debe manejar los niveles de estrés, Además, aquellas personas que no cuentan con solidas habilidades se debe adaptar dichos comportamientos hasta tenerlos codificados y adaptarlos a nuestro día a día.

En otra investigación, Cheto (2019) desarrollo su estudio: “Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo”; el objetivo de esta investigación fue comprobar que hay una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral indistintamente de los grupos. Se utilizó un enfoque cuantitativo, la muestra está compuesta por 20 perfiles del hotel: 5 de dirección y 15 trabajadores. Todos ellos completaron los instrumentos de medición, El cuestionario consta de 53 ítems, dividiendo la variable en 4 factores (bienestar, autocontrol, emocional y social) y dos facetas independientes (adaptabilidad y motivación). El segundo cuestionario mide el desempeño: 8 ítems, con 8 niveles de respuesta. El ultimo instrumento, mide la variable 3, el compromiso, con 5 alternativas de repuesta. A través de un análisis de regresión lineal en SPSS se espera cumplir con los objetivos. Como principales resultados encontrados, la inteligencia emocional si tiene una relación con el desempeño y compromiso,

Por otro lado, para Lindao (2019): “La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018”, el objetivo de esta investigación fue el determinar los factores de inteligencia emocional que requiere fortalecerse y contribuyan a mejorar el desempeño laboral en la compañía. La metodología es la investigación exploratoria, con enfoque cuantitativo y cualitativo. Asimismo, se aplicó el método inductivo y analítico para la aplicación de los instrumentos como: entrevistas a directivos y encuestas a colaboradores y usuarios, para su posterior análisis. Con respecto a los resultados obtenidos permitieron detectar que los elementos a fortalecer de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores son: el autocontrol, la adaptabilidad, y la comunicación efectiva, indispensables para trabajar en equipo y tomar las mejores decisiones sobre todo grupales y resolver los conflictos.

Complementando también las investigaciones, Moreno (2023): “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el patronato municipal del Cantón Latacunga” Cuyo propósito fue desarrollar estrategias de inteligencia emocional para el fortalecimiento del desempeño laboral en los colaboradores. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Asimismo, se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos, una encuesta de 24 ítems para evaluar la inteligencia emocional. Con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de ($\alpha=0.9339$) y un cuestionario de 30 ítems que permitió evaluar la percepción del desempeño laboral con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de ($\alpha=0.6278$). Ambos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 68 colaboradores. Con respecto a los resultados se encontró que existe un porcentaje del 41,11% de los

colaboradores que tienen una inteligencia emocional adecuada; un 35,60% y un 23,28% donde no se evidencia una inteligencia emocional adecuada. En cuanto a la variable de desempeño: en la institución los colaboradores en un 90% perciben de manera excelente su desempeño laboral. Por lo tanto, como conclusiones se propuso actividades que refuercen la comunicación y generen más confianza entre los trabajadores, dinámicas que permitan a cada uno reconocer sus sentimientos y/o emociones.

Se ha descrito varias investigaciones que sustentan una relación directa entre ambas variables estudiadas, y para continuar apoyando esta investigación, Aragón (2019) en su estudio: "Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral". Tuvo como objetivo el determinar si existe una relación o influye la inteligencia emocional con respecto al desempeño laboral. Para ello, aplicaron una metodología de estudios de caso con una técnica de observación y encuesta y el instrumento es el cuestionario. Asimismo, para el procesamiento de la información: pruebas estadísticas y cantidades porcentuales para el respectivo análisis. Como conclusiones: la inteligencia emocional permite mejorar con eficacia el desempeño laboral.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Inteligencia Emocional

Referirse al termino de inteligencia emocional es realizar un análisis de la evolución de dicho concepto a través de los años, cada acepción fue tomada desde la perspectiva en ese entorno y el modelo de investigación de los autores.

A continuación, una síntesis de la exploración, los modelos de inteligencia emocional, dimensiones según cada modelo, la importancia en las organizaciones y las mediciones de la variable inteligencia emocional.

1.2.1.1 Antecedentes

Referirnos a la inteligencia emocional es remontarse al año 1920 cuando uso por primera vez el término “inteligencia social” en un trabajo de investigación de Thorndike, que se refiere a la habilidad de comprender y motivar a las personas, él se basó en la “ley del efecto”, en la actualidad, se reconoce a la inteligencia social como la antecesora de la inteligencia emocional. Posteriormente, Wechsler (1940) en su investigación “*Non-intellective factors in general intelligence*” describió la influencia que existe de los factores no intelectuales sobre el comportamiento inteligente; para ello desarrollo un bosquejo de prueba cuyo objetivo era medir la inteligencia a través de la gestión de las emociones.

En años posteriores y de acuerdo con algunos antecedentes históricos se tiene por primera vez salió a la luz el término “inteligencia emocional” con Beldoch en mediados de 1964 y luego Leuner 1966 se volvió a referir a la misma. (Carabantes, s.f.)

No obstante, y sin duda alguna, es la teoría de las inteligencias múltiples (MI), propuesta con Horward Gardner (1985) una de las cuales fue íntimamente relacionadas con la inteligencia emocional. Gardner sostuvo que una prueba de inteligencia no puede explicar plenamente las capacidades cognitivas que tiene

una persona, tampoco puede predecir el éxito que tendrá, ni se debe considerar a la inteligencia como algo “único”. En la clasificación de las inteligencias múltiples, se introdujeron el termino: inteligencia interpersonal e inteligencia intrapersonal por primera vez y estas últimas haciendo referencia a lo que hoy se conoce como “Inteligencia emocional”. La teoría de Gardner estuvo basada en Abraham Maslow, psicólogo humanista. Gardner en su libro: “*Frames of mind*” (1983) inicialmente propuso siete tipos de inteligencias y con el paso de los años fue agregando más como: inteligencia naturista y existencial, llegando hasta ser 10 tipos de inteligencia.

Gardner (1940) define a la inteligencia intrapersonal como:

El conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como un medio a interpretar y orientar la propia conducta. (pág. 25)

Para el autor, es importante conocernos, ser conscientes de cada emoción que percibimos y que esta nos ayude a interpretar nuestra conducta.

Con respecto a la inteligencia interpersonal, Gardner (1940) indica:

Se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas,

esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, incluso cuando han sido ocultados. (pág. 23)

De acuerdo con lo expuesto por el autor, la inteligencia interpersonal se refiere a la manera de cómo se gestiona nuestras relaciones sociales, así como es saber discriminar las emociones de los otros, además, afirma que la persona con esta habilidad es capaz de conocer y asimilar en mayor medida las señales ocultas de la otra parte para conocer sus verdaderos deseos.

En 1985, se le atribuye el primer uso del término inteligencia emocional a Wayne Payne en el ámbito académico, en su tesis doctoral “Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional”. Este estudio no tuvo mucha trascendencia, pero fue la base para la propuesta de Salovey y Mayer, quienes lo citaron posteriormente.

En ese mismo año, Bar-On utilizó la expresión de coeficiente intelectual, término que fue acuñado casi de manera inmediata; sin embargo, su gran difusión fue luego de la publicación de la primera versión de “*The Emotional Quotient Inventory*” en 1997. (Enríquez, 2011)

En 1989, *Ayman Sawaf* inicia una investigación sobre los conocimientos emocionales aplicados a una empresa. En 1990, los psicólogos Salovey y Mayer presentaron un modelo de Inteligencia emocional, y acuñaron dicho término sin imaginar el impacto que tendría más adelante. Ellos recibieron la influencia de la teoría de MI de Gardner; pero la trascendencia del término fue luego de la exitosa

publicación del libro de Daniel Goleman (1995), quien, a su vez, fue influenciado por Salovey y Mayer. Tres años más tarde, publicó “Inteligencia emocional en el trabajo” e “Inteligencia emocional en la empresa” (1998)

Goleman afirma que en un futuro la CI (coeficiente intelectual) será sustituido por el CE (coeficiente emocional), y que todas las personas pueden desarrollar y/ o aprender su inteligencia emocional.

Posteriormente, en 1997, Robert Cooper y Ayman Sawaf publican el libro “la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones”.

1.2.1.2 Definiciones según autores

Para los principales precursores y psicólogos Mayer, Salovey (1997) le dan un enfoque más cognitivo a la inteligencia emocional refiriéndose como:

“Un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad para percibir con precisión valorar y expresar emoción; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. (pág. 4)

García y Giménez (2010) sostienen que es la capacidad que tiene el individuo para adaptarse e interactuar con el entorno, dinámico y cambiante a raíz de sus propias emocionales

Finalmente, Goleman se refiere como inteligencia emocional a la capacidad humana de sentir, entender, motivar, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás (Goleman, 2004 citado en Aragón, 2019)

En esta definición, Goleman integra un modelo mixto, ya que, para él, la inteligencia emocional es el saber sentir, saber actuar para así sabernos comportarnos. Este concepto será la principal base para la presente investigación.

Posteriormente, Goleman (1998) publicó “Inteligencia Emocional en la Empresa”, él considera que la inteligencia emocional es más importante, que las destrezas técnicas. En dicho libro, Goleman demuestra que quienes alcanzan los más altos niveles en una organización, son las personas que poseen un gran control de sus emociones, motivan y se encuentran motivadas; así como, generar entusiasmo entre los miembros de la organización.

Goleman considera que las emociones se pueden aprender, y este es sumamente necesaria para realizar una carrera profesional exitosa.

1.2.1.3 Modelos de la inteligencia emocional

Para definir la Inteligencia Emocional existen diferentes pensamientos teóricos, pero todos coinciden en tres perspectivas: las habilidades o competencias, el comportamiento y la inteligencia en sí. Trascendentalmente la clasificación clásica de los modelos es: mixto y habilidades.

a. Modelos Mixtos

Los principales representantes de este modelo son los propuestos por Daniel Goleman, Cooper y Sawaf, Mayer y Baron. Para estos autores coinciden en que los modelos mixtos combinan las habilidades mentales con rasgos de comportamiento y variables de la personalidad (Berrocal, P. Berrios- Martos, P. Extremera, N. & Augusto, J; 2012)

Por otro lado, según Belmonte (2013) los modelos mixtos aparecen como consecuencia de la incorporación de varios términos que se relacionan con la inteligencia o emociones. Agregan la habilidad mental, junto con otras características de la personalidad, bienestar y optimismo.

Modelos de competencias emocionales de Goleman

En cuanto a este punto, citaremos a Garcia y Gimenez. (2010), quienes afirman:

Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo, lo podemos observar entre las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan.

Por otro lado, el modelo de Goleman (2001) concibe las competencias como rasgos de personalidad. No obstante, pueden ser consideradas

componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones. (Federación de Enseñanza de Andalucía, 2011).

Los componentes que constituyen la IE según Goleman (1995) son:

- Conciencia de uno mismo (Selfawareness). Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.
- Autorregulación (Self-management). Es el control de nuestros estados, impulsos y recursos internos.
- Motivación (Motivation). Se explican como tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos. f Empatía (Social-awareness). Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.
- Habilidades sociales (Relationship management). Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo. (Garcia y Gimenez, 2010)
- Dicho modelo tiene su aplicación en diferentes ámbitos como el organizacional y el laboral, este último desarrollado por el autor en su libro The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations. . (Garcia y Gimenez, 2010)

Modelo Cooper y Sawaf

Este modelo fue desarrollado en 1997 y se enfoca en la perspectiva de la IE principalmente en el ámbito organizacional. También es llamado “Modelo de los cuatro pilares”, ya que se divide en cuatro aspectos: conocimiento emocional, aptitud emocional, profundidad y alquimia.

El instrumento de este modelo fue el EQ-map de Cooper y Sawaf constituido por 21 escalas. Algunos expertos catalogan a este instrumento con poca o casi nula validez, pero es muy usado en ámbitos administrativos en América del Norte.

De acuerdo con Fernandez y Giménez (2010) en su revista digital: “La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador”; una definición para los aspectos que hace referencia Cooper y Sawaf son:

- Alfabetización emocional, hace referencia a la honradez emocional, la energía, el conocimiento, el *feedback*, la intuición la responsabilidad y la conexión. Es por estos componentes que hay la eficacia y el aplomo personal
- Agilidad emocional, dícese de la credibilidad, la flexibilidad y autenticidad personal que incluye habilidades para escuchar, asumir conflictos y obtener buenos resultados de situaciones complejas.
- Profundidad emocional se denomina a la armonización de la vida diaria con el trabajo.
- Alquimia emocional, la innovación y aprender a fluir con problemas y presiones.

Modelos de competencias socioemocional de Bar-On

Para los autores Garcia y Giménez-Mas (2012) la tesis doctoral realizada en 1988, con el nombre de: “*The developmnet of a concept of psychological well-being*”, constituyó la base de sus posteriores formulaciones sobre la inteligencia emocional (Bar-On, 1997) y su medida a través del inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory). Compuesto por diversos aspectos: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente del estado de ánimo en general, componentes de adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y, componente del estado de ánimo en general.

Los autores mencionaron que Bar-On (1997) define a la inteligencia emocional como aquel conjunto de capacidades, habilidades no cognitivas y competencias que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos externos.

Componente intrapersonal: (Garcia, M. y Giménez, S. (2012)

- Comprensión emocional de sí mismo: habilidad para comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y, conocer el porqué de los mismos.
- Asertividad: habilidad para expresar sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y, defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Autoconcepto: capacidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones.

- Autorrealización: habilidad para realizar lo que realmente podemos, deseamos y se disfruta.
- Independencia: capacidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y, ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

Componente interpersonal: (García, M. y Giménez, S. (2012)

- Empatía: habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- Relaciones interpersonales: capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias, caracterizadas por una cercanía emocional.
- Responsabilidad social: habilidad para mostrarse como una persona cooperante, que contribuye, que es un miembro constructivo, del grupo social.

Componentes de adaptabilidad: (García, M. y Giménez, S. (2012)

- Solución de problemas: capacidad para identificar y definir los problemas y, generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad: habilidad para evaluar la correspondencia entre los que experimentamos y lo que en realidad existe.
- Flexibilidad: habilidad para realizar u ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

Componentes del manejo del estrés:

- Tolerancia al estrés: capacidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones.
- Control de los impulsos: habilidad para resistir y controlar emociones.

Componente del estado de ánimo en general:

- Felicidad: capacidad para sentir satisfacción con nuestra vida.
- Optimismo: habilidad para ver el aspecto más positivo de la vida.

El modelo emplea la expresión “inteligencia emocional y social” haciendo referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida. Según Bar-On (1997), la capacidad de modificación de la inteligencia emocional y social es superior a la inteligencia cognitiva. (García y Giménez, 2012)

b. Modelo de las 4 (cuatro) fases o de habilidades

Modelo de Salovey y Mayer

Este modelo ha sido reformulado en varias ocasiones, inicialmente fue propuesto por Mayer y Salovey (1990), y luego se realizó la revisión y el aporte de Mayer, Salovey y Caruso (2000).

Este enfoque se refiere netamente a la habilidad mental, además de eliminar rasgos de la personalidad (factores sociales y emocionales) que se encontraban incluidos en el modelo inicial.

Su definición de la IE fue la siguiente:

Habilidad mental para percibir, valorar, y expresar la emoción, adecuada y adaptativamente, la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional; la habilidad para acceder y/ o generar sentimientos que faciliten las actividades cognitivas y la acción adaptativa, y la habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros (Citado por Belmonte, 2013, basado en Mayer, Salovey y Caruso, 2000)

Las habilidades son las siguientes:

- Percepción emocional. Habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal. (García y Gimenez, 2010)
- Facilitación emocional del pensamiento. Capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad. (García y Gimenez, 2010)
- Compresión emocional. Habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes. (García y Gimenez, 2010)
- Dirección emocional. Compresión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás. (García y Gimenez, 2010)

- Regulación reflexiva de la emoción para promover el crecimiento personal. Habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos. (García y Gimenez, 2010)

El autor, establece una serie de habilidades internas del ser humano que ha de potenciar, en base a la práctica y la mejora continua. (García y Gimenez, 2010)

1.2.1.4 Dimensiones según Goleman

A lo largo de los años Goleman ha formulado y reformulado la definición sobre Inteligencia emocional bajo su modelo mixto, y de manera inicial se refiere a ella como: “Conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo, sus reacciones o sus estados” (Goleman, 1995)

Un par de después años actualizó su concepto y la inteligencia emocional para él es: “Aquella capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los demás, para motivarse y gestionar emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales” (Goleman, 1998). Para efectos de esta investigación se considerará esta definición y las dimensiones propuestas por Goleman.

Autoconocimiento

El autoconocimiento implica tener autoconciencia, es decir, en conocer las emociones que experimentamos, y saber el efecto que producen ellas; así como: hacernos una evaluación de nosotros mismos para tener más confianza.

Asimismo, los indicadores según Goleman son: consciencia emocional, confianza en uno mismo.

De manera general, el autoconocimiento es: “Aquella capacidad de saber lo que se siente en cada instante, de reconocer nuestras propias preferencias y orientarnos en la toma de decisiones, considerando nuestras capacidades y confiando plenamente en ella.” (Goleman, 1995)

Autoregulación

Al referirnos a la autorregulación, es el no dejar que nuestras emociones nos controlen, además de ser honestos e íntegros, flexibles, estar abierto a nuevas ideas, y asumir las responsabilidades del desempeño laboral

Para Goleman, la autorregulación es manejar nuestros propios estados de ánimos, impulsos y recursos, y que estas actúen facilitándonos la tarea, y sin interferir, además, de poder recuperarnos rápidamente de un evento estresante. Los indicadores propuestos por Goleman son: autocontrol, confiabilidad, innovación, los cuales serán utilizados para la presente investigación.

Motivación

Con respecto a la motivación, se trata de perseguir los objetivos de la propia persona teniendo en cuenta las preferencias de ésta, tomando iniciativas, ser eficaces, y seguir adelante a pesar de los contratiempos y frustraciones que se puedan presentar. (Goleman, 1995)

De acuerdo, con el autor, la motivación es tener el afán de triunfo, estar comprometido, mostrar iniciativa y optimismo por el logro de los objetivos personales. De mismo modo, los indicadores son: motivación por el logro, compromiso y optimismo.

Empatía

Al referirse a la empatía, se considera el hecho de comprender a los demás, para ayudarlos a desarrollarse, siendo orientados hacia otros, sin importar el tipo de cultura del que provenga. Es por ello, que Goleman (1995) lo resume en darse cuenta de lo que sienten los demás, ser capaces de empatizar con ellas y cultivar las relaciones con una amplia diversidad de personas, y para medir la empatía se tiene presente: comprensión de los demás, orientación al servicio, diversidad.

Habilidades sociales

Con respecto a las habilidades sociales, el considera que es aquella capacidad que Ayuda a manejar con éxito las emociones en las relaciones, interpretando de manera adecuada las situaciones, haciendo que se interactúe positivamente con los demás.

Esto quiere decir, que una persona con este tipo de inteligencia tiene habilidades comunicativas, es influyente, maneja los conflictos, canaliza los cambios, crea y mantiene vínculos, posee las habilidades de trabajar en equipo y de liderazgo. Finalmente, los indicadores son: influencia, comunicación y liderazgo.

Para efectos del análisis y objetivo de esta investigación, se basa en la teoría de Goleman. Es por ello que de las cinco dimensiones propuestas por el autor se agruparán a las inteligencias intrapersonales en un solo bloque: autoconocimiento, autorregulación y motivación, con sus respectivos indicadores de cada una.

1.2.1.5 Importancia de la Inteligencia Emocional en las organizaciones

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, diferentes investigadores siguen buscando a lo largo de los años la relación entre la inteligencia emocional y su desarrollo a nivel laboral. Para ello, el papel del área de recursos humanos es clave, desde el cambio de un proceso de selección a nivel convencional hasta la promoción de talleres o capacitación constante para que cada vez más los colaboradores sean conscientes del reconocimiento de sus emociones y como les ayudan a la consecución de metas.

Una organización que aplica inteligencia emocional ve mejoras en su clima laboral, productividad, liderazgo, negociaciones, rendimiento, motivación, comunicación y servicio al cliente. (Apaza y Flores, 2019).

Por ejemplo, en selección: en L'Oreal los ejecutivos de ventas que fueron seleccionados por ciertas competencias emocionales tuvieron un mejor rendimiento en objetivos vs los vendedores seleccionados por entrevistas regulares. Asimismo, también se disminuyó la rotación en más del 50% comparados vs los vendedores seleccionados por procesos convencionales.

(Citado por Apaza y Flores, 2019, basado en Spencer, Spencer, y McClelland, 1993)

Finalmente, otros investigadores reafirman que una de las características de toda persona que un alto nivel de inteligencia emocional es el poder sostener con el tiempo relaciones sanas, empáticas, armoniosas y de gran satisfacción para todas las partes. Es evidente que las organizaciones son conducidas por personas, y he allí donde nuevamente se hace hincapié sobre la importancia de dicha inteligencia no solo en el proceso de selección, sino durante todo el ciclo del colaborador.

1.2.1.6 Medición de la inteligencia emocional

Es un hecho bastante complejo el poder medir la inteligencia emocional, de acuerdo con lo que exponen diversos investigadores, por tal motivo, es que en todo este tiempo se han utilizado diferentes instrumentos entre los que destacan principalmente los cuestionarios, entrevistas, autoinformes, observación directa, o mix de dos instrumentos, entre otros.

A continuación, se describe algunos de ellos según el enfoque (modelos) de las teorías de inteligencia emocional.

- Para Mayer y Salovey (1997), En su modelo llamado Trait Meta- Mood Scale (TMMS), el cual es un autoinforme compuesto por 48 ítems y tres dimensiones relacionadas a la inteligencia intrapersonal: atención emocional, claridad y reparación emocionales (21-12 y 12 respectivamente)

y con una escala de 5 puntos. Posteriormente, el autoinforme fue reducido a 30 ítems conservando los enunciados con mayor consistencia interna. Ambos instrumentos han demostrado ser válidos y fiables, pero su principal uso fue destinado al ámbito educativo.

- Modelo de Bar-On: compuesto por factores como: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado anímico general, y ellos se subdividen en 15 indicadores. Este es un inventario que mide las habilidades emocionales y sociales; compuesto por 133 ítems, 5 escalas y 15 subescalas. (Trujillo y Rivas, 2005). Asimismo, él sugiere que la autopercepción juega un rol crucial en la comprensión de la inteligencia emocional y dentro de sus principales resultados muestran que las personas tienden a poseer una mejor comprensión intrínseca de sus habilidades emocionales, lo que resulta valioso cuando se aplica el instrumento a través de una autoevaluación.
- Modelo de Daniel Goleman: inicialmente compuesto por cinco componentes básicos, pero luego de la publicación de su libro: "IE en la empresa" incluye otro conjunto de atributos de personalidad: autoconciencia, autorregulamiento, manejo de estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales) (Trujillo y Rivas, 2005)

Este modelo fue pensado principalmente en profesionales administrativos, es decir, en el ámbito laboral. El instrumento ECI (Emotional competence inventory) compuesto por 110 ítems una escala de Likert de cinco puntuaciones.

Por otro lado, en las investigaciones de Schutte se halló que las autoevaluaciones tienden a correlacionarse con habilidades interpersonales y trabajo en equipo. Lo que sugiere que los propios trabajadores dan una evaluación válida de su propia inteligencia emocional con respecto al desempeño laboral e incluso llegar a ser predictivas de la efectividad en el trabajo.

Según los diferentes modelos que expone cada autor se infiere que las autoevaluaciones – a través de la aplicación de los instrumentos válidos, fiables y con sólida consistencia interna- llegan a ser una herramienta útil y esencial para la comprensión y el desarrollo de la inteligencia emocional en diferentes contextos, puesto que indistintamente del modelo, el autoconocimiento es un pilar fundamental de la inteligencia emocional y es a través de las autoevaluaciones que realiza cada individuo sobre su experiencia emocional la que nos permitirá medirla, debido al acceso único y privilegiado para acceder a ella.

Finalmente, de lo expuesto anteriormente, se concluye que son dos grandes grupos que buscan abordar como medir la IE, el primer camino es a través de cuestionarios o autoinformes que tienen la ventaja de obtener un índice de ajuste emocional y es el resultado de la percepción de uno mismo con respecto a rasgos de personalidad y comportamientos el segundo, llamados también de ejecución o enfocados en habilidades que implica que la persona resuelva diversas situaciones en donde hay problemas emocionales y esa respuesta es comparada frente puntuaciones y criterios determinados.

1.2.2 Desempeño Laboral

Todo fin o razón de ser de una compañía de capitales privados es el generar un valor económico principalmente. El medio para lograrlo son los diferentes actores, pero los que destacan y tienen una gran incidencia son los colaboradores y el desempeño de estos. A continuación, se describirá los principales conceptos con respecto a esta variable, las dimensiones propuestas, los modelos de evaluación y la importancia que hay.

1.2.2.1 Conceptualización

Al respecto y en una línea de tiempo inicialmente no se conocía el nombre de desempeño sino “descripción de puestos”. Este término fue usado por primera vez en EE. UU. Para la organización y/o distribución de los equipos con fines militares. Fue recién en inicios del 2000, donde en ese mismo país se utilizó por primera vez el término de desempeño laboral para referirse a vendedores que fueron contratados por el gobierno americano. (Cuello, Cienfuegos., Aguilar, 2020, pág. 112)

Con el paso de los años, diferentes autores han ido transformando la definición del desempeño laboral. Citando a Campbell (1990) el desempeño: “Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas”.

Más adelante y en inicios de los 2000, otro autor define el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que cuando se integran forman el comportamiento de las personas (Robbins, 2004)

Por otro lado, según Chiavenato (2011) describe como desempeño laboral: “Aquel comportamiento del trabajador en lograr los objetivos fijados por la institución; éste constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos”. (Chiavenato, 2011, pág. 204)

Según lo expuesto por los autores, ambos están de acuerdo en que el desempeño son aquellos comportamientos que tiene el trabajador cuando ejerce sus funciones del día a día y con el objetivo de alcanzar las metas corporativas.

Años después, Chiavenato (2017) vuelve a referirse sobre el desempeño laboral, pero esta vez agrega es el grado de conformidad de un trabajador relacionado en un rango de actitudes y desarrollo de habilidades lo que se determina en la calidad y la manera que uno se relaciona en un contexto de trabajo.

Finalmente, fue la definición propuesta por Campbell la base de la conceptualización realizada por Koopmans años más tarde con respecto al desempeño: “Aquellas acciones y comportamientos de los trabajadores que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y están bajo control del individuo. Para el autor, el desempeño laboral forma parte de una perspectiva multidimensional de medición. Esta última definición será la aplicada en la presente investigación.

1.2.2.2 Dimensiones e indicadores

Inicialmente y según el modelo teórico de Campbell se proponen ocho factores para la medición del desempeño laboral. (Escobedo y Quiñones, 2020):

- Competencias en las tareas laborales
- Competencias en las tareas no laborales.
- Comunicación oral y escrita
- Demostración del esfuerzo.
- Disciplina personas.
- Facilitación de pares.
- Supervisión.
- Administración y gerencia.

Posterior a ello, Koopmas (2011), Harari & Viswesvaran (2010), Viswesvaran (2001) y Rotundo (2002) autor del modelo de marco conceptual heurístico, refiere que existían muchos instrumentos que no tenían la validez interna sólida para aplicar en diferentes ámbitos o de manera masiva (Citado en Cendales, Segura y Gonzalez, 2022). Es por ello por lo que, influenciado por la teoría de Campbell, Koopmas proponen lo siguiente:

- Desempeño de la tarea (DT): la dimensión central, y es la competencia en la que las personas realizan actividades y/o tareas que contribuyen al núcleo técnico de la organización. Asimismo, los indicadores que se plantea para esta dimensión van en función del grado de responsabilidad de los individuos: competencia de la tarea, productividad, calidad del trabajo, precisión, planeación, manejo del tiempo, administración de recursos, competencia. (Citado por Cendales, 2022, basado en Campbell, 1990).

De acuerdo con el autor, este desempeño se refiere a las competencias necesarias para que las personas cumplan con las tareas y/o funciones del puesto.

- Desempeño Comportamientos contraproducentes (CWB), son aquellas conductas que perjudican a las organizaciones con el logro de sus objetivos. Entre los principales indicadores: ausentismo no relacionado con la salud, retardos, abandono/ evitamiento de tareas, robo/uso indebido de recursos materiales y abuso de sustancias. (Citado por Cendales, 2022, basado en Campbell, 1990).

El autor se refiere como aquellas acciones de manera intencional o incluso hasta inconsciente por parte de los trabajadores y contrarios a logro de la consecución de objetivos.

- Desempeño contextual (CP) o también conocido como el *extra-role performance* se refieren a los comportamientos individuales extras para el logro de los objetivos, es decir, el involucramiento en actividades voluntarias. Los principales indicadores son: comunicaciones orales y escritas, esfuerzo, disciplina personal, apoyo al desempeño de compañeros y equipos, supervisión y liderazgo. (Citado por Cendales, 2022, basado en Campbell, 1990).

El autor propone que este desempeño son aquellos comportamientos adicionales o desvinculados con el puesto, que apoyan al logro colectivo de los objetivos y son voluntarios, pueden influir directa o indirectamente y sirve como soporte al desempeño de tareas.

Adicionalmente, plantearon más adelante el desempeño creativo, estratégico, adaptativo y sostenible.

Por otro lado, Gabini manifiesta que:

Se evidencian diversos instrumentos de medición disponibles para evaluar el Desempeño Laboral, una investigación reciente señala que existen más de 80 cuestionarios y cerca de 230 indicadores de Desempeño Laboral, pese a esto, según Viswesvaran y Ones (2000) “ninguno de ellos mide todas sus dimensiones, y solo una quinta parte evalúa una o dos de las facetas del desempeño laboral”. Inclusive, las evaluaciones del desempeño se han apoyado principalmente en registros de las organizaciones o en juicios subjetivos de los respondientes” (Citado por Escobedo, Quiñones, 2020, basado en Gabini, 2018, p.57)

En complemento, para Gabini, gran parte de los investigadores utilizan herramientas que miden la percepción de los empleados sobre su desempeño u otros son las percepciones de sus jefes directos sobre el desempeño de sus subordinados, pero hay otros autores que buscan la integración de ambas percepciones sobre el desempeño del individuo.

Las dimensiones e indicadores de cada uno varían de acuerdo con la estrategia e interés de cada organización, y durante el proceso de la revisión de la literatura se encontraron diversos instrumentos para la medición, puesto que el tener un solo instrumento que agrupe a todas las dimensiones propuestas parecería lejano, es por este motivo que llevo a que Koopmans proponga un cuestionario que cumpla en gran medida con todas las demandas y redujo las dimensiones en tres: tareas, comportamientos contraproducentes, contextual.

Muchos investigadores basan sus proyectos en cuanto a desempeño según lo propuesto por Koopmans, que es una de las teorías más modernas y completas.

Para el presente análisis de esta investigación se basará en la teoría de Koopmans et al. que agrupa las tres dimensiones (desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes). Asimismo, Gabini y Salessi (2016) adaptaron una Escala de medición basados en Koopmans. Este último será el cuestionario que se aplicaría a los trabajadores.

En general, lo que se espera es determinar en la presente investigación la relación que existe entre cada dimensión de la inteligencia emocional comparándose contra el desempeño laboral del 2023.

1.2.2.3 Evaluación de desempeño

Inicialmente, Locke planteo una teoría de finalidad o establecimiento de metas, donde ya comienza a introducir el factor motivacional en las intenciones del desempeño de las labores. Para Locke (1976) respecto a las metas se hace mención de: centrar la atención y acción de la tarea, movilizar las energías y esfuerzos, aumentar la persistencia, ayudar en la elaboración de la estrategia. (Citado en Escobedo, C., Quiñones, M., 2020, basado en Locke, 1976)

Por otro lado, Campbell presentó un modelo teórico que buscaba medir el desempeño desde un punto de vista más integral, su instrumento al ser multidisciplinario tiene el fin de que con los resultados formular aquellas estrategias que se enfoquen en ayudar a cumplir con los objetivos. Este modelo

puede ser aplicado en cualquier sector ocupacional. (Cuello, R., Cienfuegos, R., Aguilar, E., 2020, pág. 115)

Esta propuesta del autor y a diferencia de los anteriores abarca un constructo más integral, ya que no se enfoca solo en el rendimiento de las tareas sino también su instrumento busca medir los comportamientos y/o conductas del trabajador en pro de cumplir los objetivos.

En otros estudios sobre la evaluación de desempeño:

“Desde el punto de vista administrativo, la evaluación del desempeño es un proceso útil para la administración de recursos humanos, especialmente, para fundamentar las decisiones que toma la empresa en cuanto a compensación, promoción, transferencias y despidos, estos sistemas de evaluación tienen la capacidad de impulsar la conducta del empleado originando como consecuencia un mejor desempeño organizacional.” (Citado por Martínez, 2010, basado en Sherman, Bohlander y Snell)

En síntesis, la evaluación de desempeño es aquel proceso formal donde se involucra al colaborador y su jefe principalmente, y se busca medir el desempeño, documentarlo, compartir feedback y disminuir la brecha que existe entre el desempeño actual versus las expectativas del rol.

1.2.2.4 Importancia de la evaluación de desempeño laboral

Para Chiavenato es una herramienta importantísima por la información que nos arroja y que se encuentra íntimamente relacionado con el nivel de

productividad de los trabajadores, lo que nos permite ser competitivos como compañía. Dicho en otras palabras, esta herramienta nos permitirá no solo conocer que tan alejado se encuentra la persona del perfil de cargo ideal, sino también de cuáles son esos puntos de mejora que la persona necesitaría seguir trabajando.

Asimismo, en estudios más contemporáneos, otros investigadores indican que la importancia de la evaluación del desempeño está orientada en tener un proceso basado en la retroalimentación al evaluado y el mejoramiento de sus capacidades, es decir, no solo saber qué es lo que le falta, sino que las organizaciones brinden las herramientas para mejorar, ya que una evaluación no solo debe medir en función al cumplimiento operativo de tareas. (Evans y Lindsay, 2019)

Por lo expuesto, para el autor la importancia, también radica que a partir de los resultados que se tenga se fomenta la productividad, inclusive, las mejores prácticas proponen que estas evaluaciones sean de manera periódica, ya que servirían como input para hacer un posible ajuste a los objetivos. Además, que gracias a esos resultados se puede determinar el dar más tareas o funciones más retadoras a las personas en base a su calificación final.

Del mismo modo, importante también que esas calificaciones que se arroje, gracias a los métodos de evaluaciones deberían ser más allá de las percepciones de los jefes inmediatos o las autopercepciones de cada persona. Por tal motivo, es que en las organizaciones modernas están más conceptualizadas y enfocadas a un enfoque más integral o más 360.

Finalmente, se puede deducir que es un proceso dinámico, donde convergen las relaciones, ayudan también a detectar problemas de supervisión, integración de las personas al equipo, poca motivación, etc. Es por ello, que, dentro de todo el flujo de los procesos, es la evaluación de desempeño la base para futuras decisiones en cuanto a los recursos humanos.

En línea con ello y validado por un Estudio de Benchmarking de la firma internacional de PWC (2021) el 87.04% de las empresas participantes cuentan con un proceso de evaluación de desempeño y es gracias a las nuevas herramientas tecnológicas que hacen de este proceso cada vez más interactivo y facilita la corrección de estrategias para el desarrollo. El mismo estudio indica que los principales motivos por los que las compañías de hoy en día realizan estas evaluaciones son: ascensos/promociones, aumento salarial, capacitación y desarrollo y definición de planes de carrera/sucesión. Sin embargo, aún hay un 68.09% de empresas que aún usan una evaluación estándar, frente a un 28% que aplica evaluaciones 360.

1.3 Definición de términos básicos

- Inteligencia emocional

Es aquella capacidad humana de sentir, entender, motivar, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, gestionando así eficazmente nuestras relaciones sociales:

- Inteligencia intrapersonal

Es aquella habilidad que permite ser consciente y evaluar emociones que experimentamos en cada momento. Así como aquella capacidad de motivarnos nosotros mismos con el compromiso del logro de objetivos personales y organizacionales.

- Inteligencia interpersonal

Se refiere a aquella habilidad relacionadas a las gestiones de las emociones de manera interpersonal, esto quiere decir, el involucramiento de la empatía y las relaciones sociales, todo con el objetivo de influenciar, crear lazos, y encaminar nuestra relación con los demás.

- Coeficiente intelectual

Se refiere a aquel valor que define la inteligencia de la persona, en base a un cuestionario estandarizado. Es preferible que la evaluación lo realice un profesional experimentado.

- Desempeño laboral

Son aquellos comportamientos y acciones que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo.

- Desempeño de tareas

Son las competencias en la que las personas realizan actividades y/o tareas para cumplir con las funciones visibles y centrales, es decir, el núcleo técnico de la organización.

- Desempeño contextual

Son aquellas conductas voluntarias que de manera indirecta y subjetiva ayudan al logro de los objetivos organizaciones

- Desempeño de comportamientos contraproducentes

Hace referencia a las acciones intencionales de parte de un individuo que perjudican a las organizaciones en la búsqueda de eficiencia.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

En este capítulo se presenta la formulación de la hipótesis general y las derivadas:

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1 Hipótesis General

La inteligencia emocional de los colaboradores se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

2.1.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.
- Existe una relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.
- Existe una relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1 Identificación de las variables

Variable 1: Inteligencia emocional

- Inteligencia intrapersonal
- Empatía
- Habilidades sociales

Variable 2: Desempeño laboral

Indicadores:

1. Desempeño tareas
2. Desempeño contextual
3. Desempeño comportamientos contraproducentes

2.2.2 Definición conceptual

Inteligencia emocional: Aquella capacidad que permite conocer, manejar nuestros sentimientos y emociones; así como aprender a reconocer la de los demás para la gestión efectiva de nuestras relaciones sociales. (Goleman, 1995)

Desempeño Laboral: Son aquellos comportamientos y acciones que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo, los cuales pueden atribuir resultados positivos o negativos a la organización. (Koopmans, 2014).

2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional (Daniel Goleman)	Inteligencia intrapersonal	Autoconocimiento <ul style="list-style-type: none">• Consciencia emocional• Valoración a uno mismo• Confianza en uno mismo Autorregulación <ul style="list-style-type: none">• Autocontrol• Confiabilidad

		Motivación
		<ul style="list-style-type: none"> • Motivación por el logro • Compromiso
		Optimismo
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión por los demás. • Orientación por el servicio. • Diversidad.
	Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia • Comunicación • Liderazgo
Desempeño		<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño tareas • Desempeño contextual • Desempeño comportamientos contraproducentes
Laboral		
(Koopmans)		

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente es una investigación no experimental, ya que no se manipulan las variables y/o no se posee un control directo sobre ellas, principalmente se observan en un escenario regular para después analizar si existe un grado de correlación entre ambas.

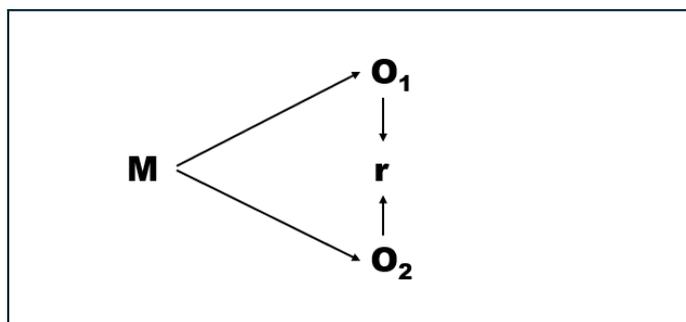
Autores como Ponce y Pasco (2015) refieren que el diseño metodológico es la forma en cómo se recolecta la información que permitirá alcanzar los objetivos o probar las hipótesis que se establecieron.

Con respecto al enfoque, esta investigación está orientada a tener un enfoque cuantitativo, ya que se caracteriza por recopilar y analizar datos numéricos que tienden a generalizar o normalizar resultados a través de preguntas específicas.

Asimismo, tiene un alcance descriptivo correlacional puesto que se busca describir características, especificar propiedades de cada variable, para también determinar el grado de relación o asociación entre ambas. Se escogió este diseño, ya que en el objetivo general del estudio se busca determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral.

En el siguiente esquema se encuentra el diseño de la correlación:

Figura 1 Diagrama de correlación



Fuente: Elaboración propia

Donde:

M: Representa la muestra de estudio: 23 colaboradores de la agencia de medios.

O₁: Variable Inteligencia emocional.

O₂: Variable desempeño laboral.

r: Indica la correlación entre ambas variables.

3.2 Diseño muestral

La población del presente estudio está constituida por la totalidad de los trabajadores que laboran en una central de medios de publicidad en el 2023, esto quiere decir entre: trabajadores en planilla, practicantes preprofesionales y profesionales.

Dicha empresa se encuentra ubicada en el distrito de Miraflores, Lima., exactamente en el Piso 17, del Centro Empresarial Leuro. Constituida básicamente por una población joven, donde la edad promedio es de 30 años.

Como la población está conformada por 23 trabajadores, quienes en su totalidad forman parte de la investigación, y al ser una población pequeña, se tiene acceso para recoger la información, puesto que, según Vara (2012) estos criterios son válidos para usar a la población como muestra, es decir, se tendría una muestra censal.

3.3 Técnicas de recolección de datos

a. Instrumento de recolección de datos

El propósito principal es determinar cuál es el grado de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Es por ello, que se planteó diversas situaciones en donde el participante pueda plasmar mediante la escala de Likert, la acción que más se acople a su experiencia emocional y desempeño laboral.

Dicha escala fue construida y adaptada del cuestionario que busca medir el nivel de inteligencia emocional de Galvez (2022) basado en Saldaña (2020) y por la parte del desempeño laboral la adaptación por Gabini y Salessi (2016)

En primer lugar, las preguntas se encuentran directamente relacionadas al modelo de Inteligencia Emocional propuesto por David Goleman, en donde, agrupamos la variable en tres dimensiones: inteligencia intrapersonal, empatía y habilidades sociales. Con respecto a la inteligencia intrapersonal los indicadores que se miden son: autoconocimiento, autorregulación, motivación (responden desde el enunciado 1 al 18). La dimensión empatía se valora con los indicadores

comprensión, orientación diversidad (enunciado 19 al 24) y la dimensión de habilidades sociales a través de los indicadores: liderazgo, comunicación, influencia (enunciado del 25 al 30).

Por otro lado, de manera inicial se recogerá información que permita identificar al participante, tales como: género, tiempo de permanencia, edad, tipo de puesto.

La segunda variable por analizar es el desempeño laboral, y los indicadores se sostuvieron en base a la Escala de Desempeño Laboral individual planteado por Koopmans (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2016). Esta escala tiene como objetivo evaluar el nivel de desempeño de acuerdo con la autopercepción de los trabajadores. Compuesto por 16 preguntas, divididas entre las dimensiones: desempeño de tareas (enunciado del 1 al 4), desempeño contextual (enunciado del 5 al 11) y comportamientos contraproducentes (enunciado del 12 al 16). 1.

Con respecto a la escala se utilizó se utilizó Likert del 1 al 5; donde 1 es: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: indiferente, 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo. La asignación de puntajes coincide con la escala Likert. Solo en el caso de la dimensión comportamientos contraproducentes se asignó una puntuación inversa.

Para el establecimiento de los puntos de corte, se recurrió a la técnica de baremos a través de la división de percentiles, específicamente, para el establecimiento de niveles: bajo, medio y alto en ambas variables; se recurrió a la

división del percentil 30 y percentil 70. En el caso del nivel de inteligencia emocional teniendo como el puntaje mínimo 113 y puntaje máximo 150.

Para el desempeño laboral teniendo como puntaje mínimo 58 y máximo 78 según el instrumento aplicado. Dichos establecimientos de puntos de corte son válidos en base a esta muestra censal.

En el caso de la inteligencia emocional el puntaje total asignado fue de 150, de los cuales se dividían en 90 para la inteligencia intrapersonal y 30 para la empatía y 30 para las habilidades sociales. Con respecto al desempeño laboral el puntaje total máximo asignado fue de 80 puntos.

Para la realización del trabajo de campo, inicialmente se recurrió a una previa autorización de la Representante Legal de dicha empresa. Posterior a ello, se establecieron fechas en un intervalo de 1 semana, y se comenzó a aplicar la prueba en grupos. En cada sesión los participantes no superaban las 8 personas. Las indicaciones y el tiempo fueron a los 4 grupos, es decir, un promedio de 20 minutos.

- **Confiabilidad del instrumento**

Coeficiente Alpha de Cronbach

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento se ha utilizado el método de consistencia interna, puesto que según Vara (2012), dicho método se usa para instrumentos cuantitativos, especialmente escalas que miden

constructos. Para la presente investigación se utilizó el Alpha de Cronbach para realizar el análisis por cada variable.

Tabla 1 Alfa de Cronbach General

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0,935	N de elementos 46

Fuente: SPSS v.21.

El Alfa de Cronbach de 0,935 indica un nivel de consistencia interna muy alto. Esto sugiere que los ítems del cuestionario son altamente consistentes entre sí (Campo, 2006).

Variable desempeño laboral

Tabla 2 Alfa de Cronbach variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0,868	N de elementos 16

Fuente: SPSS v.21.

El Alfa de Cronbach de la variable Inteligencia emocional es de 0,868, lo que indica un nivel de consistencia interna muy alto. Esto sugiere que los ítems del cuestionario son altamente consistentes entre sí (Campo, 2006).

Variable Inteligencia emocional

Tabla 3 Alfa de Cronbach General variable inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	30

Fuente: SPSS v.21.

El Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral es de 0,899, lo que indica un nivel de consistencia interna muy alto. Esto sugiere que los ítems del cuestionario son altamente consistentes entre sí (Campo, 2006).

- **Confiabilidad de las autoevaluaciones**

En cuanto al diseño, la aplicación y el uso de este instrumento a través de la autoevaluación se argumenta en base a los siguientes puntos:

- Investigaciones previas e instrumentos validados: A lo largo de los años, diversos investigadores en sus estudios sugieren a las autoevaluaciones como herramientas válidas y confiables. Citando así el ejemplo de la encuesta TMMS- 24 de Salovey y Mayer o el cuestionario de EQ-I Bar- On (1997), dentro de las más reconocidas mundialmente. Asimismo, a nivel teórico, Goleman (1995) enfatiza en la importancia del autoconocimiento como la competencia clave de la inteligencia emocional, y es la autoevaluación la que proporciona el acceso privilegiado.
- Correlación con otras medidas: Estudios previos han demostrado que las escalas de inteligencia emocional tienen correlación con medidas objetivas del desempeño laboral, lo que sugiere validez.

- El autoconocimiento y la perspectiva personal: la capacidad de reconocer y entender las propias emociones es parte de la inteligencia emocional y son los propios colaboradores quienes están en una posición única y privilegiada para la evaluación de esta, por el acceso directo a la experiencia de sus emociones y más aún en un entorno laboral. Además, que cada colaborador puede tener una perspectiva más auténtica sobre como sus emociones impactan en el desempeño, debido a que, si es evaluado por un tercero, puede estar sesgado por falta de conocimiento sobre la vida emocional de los colaboradores o pueden no captar la complejidad de las emociones individuales en contextos particulares.

Las escalas buscan garantizar la confidencialidad y el anonimato, lo que da apertura y transparencia a los colaboradores al momento de las realizar autoevaluaciones disminuyendo el sesgo de deseabilidad, por ende, contrarrestando así las posibles limitantes de la autoevaluación, lo que brinda mayor validez de los datos.

Asimismo, una interpretación variable con respecto a alguna de las preguntas puede ser otra posible limitante, la cual fue abordada a través de una prueba piloto asegurando y ajustando así consistencia y claridad de cada enunciado.

Finalmente, lo expuesto anteriormente tiene como objetivo argumentar y complementar la solidez metodológica de la investigación, ya que estos instrumentos si representan una herramienta útil para medir aspectos subjetivos de la inteligencia emocional.

- **Validez de contenido del instrumento**

Se recurrió a la validez del contenido por jueces expertos en la materia. El instrumento que fue una adaptación de otros autores fue validado por 2 profesionales con años de experiencia, quienes hicieron la evaluación y posteriormente otorgaron la validación de este. (Anexo 1)

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En primer lugar, se elaboró y se validó el instrumento a utilizar. Inicialmente, se elaboró una matriz de datos codificados en una hoja de cálculo de Excel; para luego llevar toda esa información al SPSS versión 21. Una vez que se cuenta con la BD, se realizó una prueba piloto de ella, con un Cronbach sobre la media; para luego utilizar el programa SPSS 21 en el procesamiento de la información, utilizando tablas de frecuencia univariadas y bivariadas con indicadores porcentuales, en la estadística descriptiva.

Con respecto al inferencial, para conocer la distribución de los datos, se recurrió a la prueba Shapiro- Wilk, puesto que se cumplía con las condiciones de dicho teorema y el resultado arrojado es que en el caso de las dos variables no siguen una distribución normal.

Por lo expuesto, en el párrafo anterior para la contrastación de hipótesis, se usó el coeficiente de correlación de Spearman para hallar la correlación entre variables cuantitativas numéricas, es importante mencionar que esto mide la

relación entre ambas variables, es decir, no implica que haya una relación de causa-efecto necesariamente.

Con respecto a la interpretación el coeficiente de correlación de Spearman puede tomar valores desde -1 al +1, considerando también que los coeficientes poseen dos tipos de componentes. El primero relacionado a la dirección: positiva o negativa; y el segundo orientado a la magnitud. Por ejemplo, una correlación positiva entre dos variables significa que, si la variable A aumenta, la variable B también y viceversa. Por otro lado, una correlación negativa se refiere a que, si la variable A aumenta, la variable B disminuye o dicho de otra manera: altos valores en la variable A se asocian a bajos valores de la variable B (Hernandez- Sampieri et al., 2018) Para la presente investigación se toma la siguiente escala propuesta por el mismo autor:

Tabla 5. Grado de relación según coeficiente de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media

0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta (A mayor “X”, mayor “Y” o “a menor “X”, menor “Y”)

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri (2017)

3.5 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que considerar en la presente investigación son: el respeto por la propiedad intelectual, confidencialidad de la información y el respeto a los participantes, en general, así como la decisión de ser voluntarios para la presente investigación.

Se respeta solemnemente cada información utilizada en esta investigación colocando las citas con sus respectivos autores correspondientes bajo la normativa APA. Además, cuando se realizó el trabajo de campo, la información recogida fue manejada absolutamente anónima, y con el respeto de la información obtenida por parte de los encuestados, así como de la organización, ya que los fines serán netamente científico.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo se desarrolla el procesamiento de los datos utilizando técnicas estadísticas correspondientes a una investigación descriptiva correlacional, previamente se reafirmará el análisis de la confiabilidad y validez de la escala que determinará la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Para finalmente, presentar el análisis descriptivo e inferencial de la investigación.

4.1.1. Descripción de la muestra

La muestra es del tipo censal, es decir, se utiliza a toda la población por ser accesible para recabar la información; consta de 23 personas entre hombres y mujeres que laboran en la organización, compuesta, principalmente, por mujeres jóvenes (26-30 años), con una mayoría de titulados trabajando en publicidad y marketing. Los puestos laborales varían, pero predominan los roles relacionados con planificación y análisis digital. La mayoría tiene más de dos años de experiencia y todos están empleados formalmente.

Tabla 6 Características de la muestra

	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Mujer	13	56.5%
Hombre	10	43.5%
Total	23	100%
Edad		
18 - 25 años	2	8,7%
26 - 30 años	12	52,2%
31 - 35 años	5	21,7%
36 - 40 años	2	8,7%
Mayor a 41 años	2	8,7%

Total	23	100,0%
Educación		
Estudiante en curso	1	4,3%
Egresado	2	8,7%
Bachiller	7	30,4%
Titulado	13	56,5%
Total	23	100,0%
Profesión		
Administración	4	17,4%
Marketing	6	26,1%
Publicidad	9	39,1%
Comunicación	2	8,7%
Otros	2	8,7%
Total	23	100,0%
Puesto laboral		
Account Director	1	4,3%
Account Manager	3	13,0%
Analytics & Strategy Manager	1	4,3%
Digital analyst	4	17,4%
Digital Director	1	4,3%
Digital Manager	3	13,0%
Digital Planning Executive	1	4,3%
Directora de Operaciones	1	4,3%
Head of Trading	1	4,3%
Media Planning Executive	7	30,4%
Total	23	100,0%
Años laborando		
Entre 6 meses a 1 año	1	4,3%
Entre 1 a 2 años	4	17,4%
Más de 2 años	18	78,3%
Total	23	100,0%
Situación laboral		
En planilla	23	100,0%

4.1.2 Resultados Descriptivos

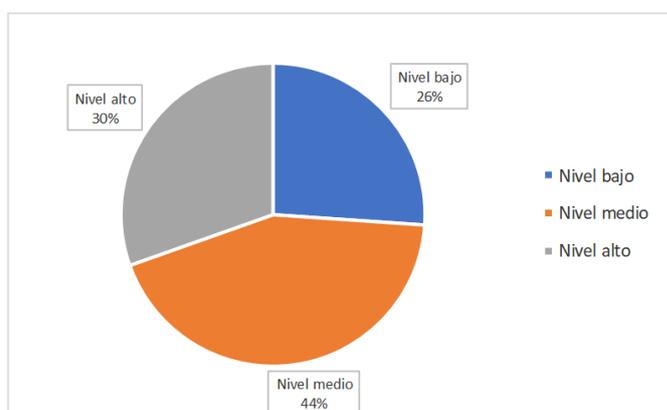
Para el establecimiento de los puntos de corte, se recurrió a la técnica de baremos a través de la división de percentiles, específicamente, para el establecimiento de niveles: bajo, medio y alto en ambas variables; se recurrió a la división del percentil 30 y percentil 70. En el caso del nivel de inteligencia emocional teniendo como el puntaje mínimo 113 y puntaje máximo 150.

Para el desempeño laboral teniendo como puntaje mínimo 58 y máximo 78 según el instrumento aplicado. Dichos establecimientos de puntos de corte son válidos en base a esta muestra censal.

En el caso de la inteligencia emocional el puntaje total asignado fue de 150, de los cuales se dividían en 90 para la inteligencia intrapersonal y 30 para la empatía y 30 para las habilidades sociales. Con respecto al desempeño laboral el puntaje total máximo asignado fue de 80 puntos

Niveles de inteligencia emocional

Figura 2 Niveles de inteligencia emocional



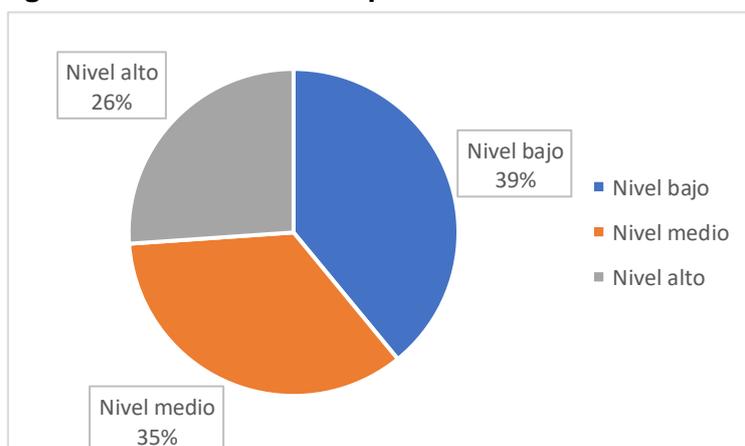
Fuente: Cuestionado aplicado a la muestra

De acuerdo con la Figura 2 de los 23 encuestados, 6 auto perciben que tienen un nivel bajo de inteligencia emocional, equivalente a un 26.10 %, 10 personas tienen un nivel medio, que corresponde a un 45.50%, finalmente, son 7 personas con un nivel alto de inteligencia emocional que responde a un 30.40%.

En conclusión, casi la mitad de los colaboradores presenta un nivel medio de inteligencia emocional.

Niveles de desempeño laboral.

Figura 3 Niveles de desempeño laboral



Fuente. Cuestionado aplicado a la muestra

Según lo expuesto en la figura 3, de los 23 encuestados se observa que la mayoría de encuestados esta entre el nivel bajo y medio, siendo 9 personas que equivalen un 39.10% y 8 personas que equivalen un 34.8% respectivamente. En el nivel alto ubican 6 personas, que equivalen al 26.10%

En conclusión, el 73.9 % de los trabajadores, siendo la mayoría, se ubican entre los niveles bajo y medio de desempeño laboral.

4.1.3 Análisis de normalidad de los datos

Conocer cómo se comportan las variables de esta investigación es de suma importancia para determinar que técnicas estadísticas se usaran al momento de procesar los datos para la contrastación de hipótesis.

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, permite contrastar la distribución esperada contra la distribución observada en muestras menores a 50 encuestados y ello se aplica a las variables y dimensiones del estudio, se considera el valor de significancia (Sig.). En esta prueba, el valor de significancia nos indica si los datos se distribuyen de manera normal o no.

Si el valor de significancia (Sig.) es menor que 0.05, indica que los datos no siguen una distribución normal y si el valor de significancia (Sig.) es mayor que 0.05, indica que los datos siguen una distribución normal.

Tabla 7 Prueba de normalidad

	Shapiro – Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.
V1: Inteligencia emocional	0,963	23	0,516
V2: Desempeño Laboral	0,834	23	0,001
V1D1 Inteligencia intrapersonal	0,948	23	0,271
V1D2 Empatía	0,822	23	0,001
V1D3 Habilidades sociales	0,934	23	0,133

Fuente: SPSS v.21.

Los datos de la variable: "inteligencia emocional", y las dimensiones "inteligencia intrapersonal", "habilidades sociales" presentan una distribución normal.

Mientras que la variable desempeño laboral y la dimensión empatía que no presentan una distribución normal. Estos resultados al presentar una mezcla de variables y dimensiones con distribución normal y no normal conllevan a la decisión de hacer uso de la prueba de correlación de Spearman.

4.1.4. Resultados inferenciales

a. Contrastación de hipótesis

Con respecto a la contrastación de las hipótesis se aplica la prueba de correlación de Spearman para las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. Esta es una prueba no paramétrica que no asume ninguna distribución específica de los datos.

Tabla 8 Prueba de correlación de Rho Spearman

		Correlaciones	
		V2 – Desempeño Laboral	
Rho Spearman	V1 – Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	0,747**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	23
	V1D1 – Inteligencia interpersonal	Coeficiente de correlación	0,708**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	23
	V1D2 – Empatía	Coeficiente de correlación	0,559**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	240
	V1D3 – Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	0,672**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS v.21.

Hipótesis General

Para la investigación se expuso como hipótesis general:” La inteligencia emocional tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023”.

A continuación, se presenta la contrastación de la hipótesis:

- Hipótesis nula (H0): La inteligencia emocional no tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.
- Hipótesis Alterna (H1): La inteligencia emocional de los colaboradores si tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

Nivel de significancia (α):

- Valor de significación de: $\alpha \geq 5\%$, se acepta la Ho
- Valor de significación de $\alpha \leq 5\%$, se rechaza la Ho

Prueba estadística

Tabla 09 Prueba correlación IE y desempeño laboral

		Correlaciones	
Rho Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	Desempeño Laboral
		Sig. (bilateral)	0,747**
		N	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS v.21.

Conclusiones: Con una significancia menor al 5% se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, “la inteligencia emocional tiene una relación positiva considerable con el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023”. Se corroboró que existe una correlación positiva considerable entre las variables.

a. Hipótesis específicas

En cuanto a la hipótesis específica 1 se planteó lo siguiente: “Existe una relación directa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

Sub-hipótesis 1

La formulación de las hipótesis específica 1 es:

- Hipótesis nula (H0): No existe una relación directa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.
- Hipótesis Alterna (H1): Si existe una relación directa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

Nivel de significancia (α):

- Valor de significación de: $\alpha \geq 5\%$, se acepta la Ho
- Valor de significación de $\alpha < 5\%$, se rechaza la Ho

Prueba estadística

Tabla 10 Prueba correlación Inteligencia intrapersonal y desempeño laboral

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho	V1D1 –	Coeficiente de correlación	0,708**
Spearman	Inteligencia intrapersonal	Sig. (bilateral)	0,000
		N	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS v.21.

Conclusiones: Con una significancia menor al 5% se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, “existe una relación directa considerable entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023”. Se corroboró que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2.

Sub-hipótesis 2

Con respecto a la hipótesis específica 2 se planteó lo siguiente: “Existe una relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023”.

La formulación de las hipótesis específica 2 es:

- Hipótesis nula (H0): No existe una relación directa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

- Hipótesis Alternativa (H1): Si existe una relación directa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

Nivel de significancia (α):

- Valor de significación de: $\alpha > 5\%$, se acepta la H_0
- Valor de significación de $\alpha \leq 5\%$, se rechaza la H_0

Prueba estadística

Tabla 11 Prueba correlación empatía y desempeño laboral

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho	V1D2	Coefficiente de correlación	0,559**
Spearman	– Empatía	Sig. (bilateral)	0,000
		N	240

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS v.21.

Conclusiones: Con una significancia menor al 5% se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, “existe una relación directa media entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023”; por tanto, se concluye que existe una correlación positiva media entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2.

Sub-hipótesis 3

Finalmente, en la hipótesis específica 3 se expuso lo siguiente: “existe una relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.”

La formulación de las hipótesis específicas 3 es:

- Hipótesis nula (H0): No existe una relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.
- Hipótesis Alterna (H1): Si existe una relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.

Nivel de significancia (α):

- Valor de significación de: $\alpha > 5\%$, se acepta la Ho
- Valor de significación de $\alpha \leq 5\%$, se rechaza la Ho

Prueba estadística

Tabla 12 Prueba correlación habilidades sociales y desempeño laboral

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho	V1D3	– Coeficiente de correlación	0,672**
Spearman	Habilidades sociales	Sig. (bilateral)	0,000
		N	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS v.21.

Conclusiones: Con una significancia menor al 5% se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, “existe una relación directa media entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de una

agencia de publicidad en el 2023”; en consecuencia, se corrobora que existe una correlación positiva media entre la dimensión 3 de la variable1 y la variable 2.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Para iniciar con el presente capítulo, es imprescindible remarcar que los resultados de los análisis de medición de la escala, es decir, confiabilidad y validación de instrumento se han encontrado sobre la media permitida. En el caso de la confiabilidad se empleó el método de la consistencia interna en ambas variables y el resultado fue sobre el 0,935. Asimismo, para la validación de la escala, la cual es una adaptación de dos autores mencionados anteriormente, se recurrió a juicios de expertos. Los datos arrojados dan garantía y fiabilidad para iniciar la discusión de los hallazgos.

En la participación del estudio fueron analizadas las respuestas brindadas por 23 trabajadores en su mayoría mujeres y dentro de los niveles de inteligencia emocional y desempeño resaltaron, principalmente, que la gran parte de los colaboradores se asignan un nivel medio de inteligencia emocional (43.5%) y un nivel entre medio (34.8%) y bajo (39.1%) con respecto al desempeño laboral.

a. Relación entre inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral

El primer componente de la inteligencia emocional es la dimensión agrupada a nivel intrapersonal refiriéndonos en esta investigación al: autoconocimiento, autorregulación y motivación con sus respectivos subcomponentes; en líneas generales, esta dimensión hace referencia a la capacidad de conocer y entender claramente cuáles son nuestras emociones, sentimientos, y el no engañarnos con el origen o consecuencia de estas, y es

allí, donde entra en juego también nuestra capacidad de respuesta frente a metas laborales. Además, se le conoce también, como aquella capacidad para comprenderse a uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propias (Gardner, 1983 citado en Alegría, 2013)

En un estudio de post grado, Galvez (2022) buscó determinar cuál fue la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, dicho proyecto fue fundamentado por la teoría mixta de Goleman y entre las conclusiones se encontraron que de cada componente a nivel intrapersonal tenía una relación directa con el desempeño laboral. Dicho de otra manera, el autoconocimiento a un nivel de $r= 0.224$, autorregulación $r =0.210$, motivación un nivel de $r=0.350$, siendo esta ultima la que tiene un grado de relación mayor al desempeño laboral.

Para esta investigación se buscó determinar la relación entre la dimensión intrapersonal a nivel más macro y el desempeño laboral; para la estadística inferencial que se realizó a través del coeficiente de Spearman, y se halló que el grado de relación fue de $Rho= 0,708$ con un nivel de significancia menor que el esperado ($p=0,000$), es decir, ambas dimensiones se encuentran relacionadas directamente de una manera positiva considerable. En otros términos, a medida que los colaboradores incrementen sus capacidades de ese conocimiento interno sobre la gestión de las emociones de uno mismo, incrementará de manera paulatina las puntuaciones del desempeño laboral; con lo cual se concuerda con la investigación de Galvez (2022)

De igual modo, en una investigación de Mexico De los Cobos (2021), que buscó medir la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en perfiles de estudiantes universitarios se encontró a través de Pearson que ambas variables están positivamente correlacionadas a un 0.98, siendo la dimensión intrapersonal la que presenta una fuerte correlación. Importante recalcar que esta investigación esta soportada en las bases teóricas de Goleman.

En sustentos de estos fundamentos y basado en las investigaciones mencionadas, se puede concluir que existe una relación significativa y positiva entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral. Tanto el estudio que utilizó el coeficiente de Spearman o coeficiente de correlación de Pearson encontraron evidencia sólida de esta relación. Específicamente, se observó que a medida que los individuos mejoran sus habilidades en la gestión de las emociones internas y el autoconocimiento emocional, sus niveles de desempeño laboral tienden a incrementarse de manera considerable. Este hallazgo apoya a las teorías de Goleman sobre la importancia de la inteligencia emocional en contextos laborales o aplicados en el trabajo, apoyando que para el desarrollo de competencias intrapersonales puede ser una estrategia efectiva para mejorar la efectividad y la satisfacción en el bienestar laboral.

b. Relación de la empatía y el desempeño laboral

A diferencia de la inteligencia intrapersonal, esta dimensión, se caracteriza porque hace referencia al manejo de todas nuestras habilidades sociales que entran en juego durante el proceso de interrelación con nuestro entorno personal o laboral de manera general.

Para relacionarnos con éxito es importante no solo interiorizar y conocer lo que sentimos sino el reflejarlo correctamente, transmitirlo y entender al resto, ya que son procesos básicos en la comunicación con los demás y por consecuencia en alinear las expectativas de lo que uno busca. Si lo llevamos al ámbito laboral, el desempeño en conjunto se refiere a todas las conductas o comportamientos que tienen los trabajadores y que implican una relación directa con el logro de los objetivos organizacionales. Este es el valor que de cada uno y que impacta en la productividad. Por lo expuesto, se buscó hallar las relaciones entre el componente interpersonal, específicamente la empatía con el desempeño laboral.

En la presente investigación los resultados de correlación de Spearman, se rechazó la hipótesis nula, (nivel de significancia= 0,000) y se aceptó la hipótesis alterna con un $Rho= 0,559$, es decir, existe una relación directa positiva media. De ello, se interpreta que a medida que se incrementa la empatía mejora correlativamente el desempeño laboral. Estos resultados coinciden con los de Bartra, Bolivar y Cerna (2020) ya que en su investigación planteó que la empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral y al medirlo con el coeficiente de Pearson el resultado fue un $r= 0.396$, es decir, para los autores una

correlación positiva moderada; pero con una incidencia más alta si lo comparamos con las habilidades personales, donde arrojé un $r = 0.313$.

Por lo expuesto, si bien tanto las habilidades intrapersonales como la empatía a nivel interpersonal tienen una correlación a nivel directa, el grado de significancia puede llegar a ser más fuerte a nivel de las competencias que implican el relacionamiento con el exterior que la gestión del interior.

c. Relación de las habilidades sociales y el desempeño laboral

Referirnos a las habilidades sociales bajo el constructo de Goleman es dar soporte de que aquellas capacidades son el conjunto de herramientas que van cobrando más valor y son el diferencial hoy en día en las organizaciones.

No se desarrolla solo al estar en contacto con otras personas constantemente sino para los pensamientos de Daniel Goleman, es necesario otros aspectos o motivaciones que ayuden a crear lazos sanos inclusive hasta de manera profunda para llegar también a denominarse como ser el arte de la comunicación eficaz. (Castro, 2020)

Con respecto al desempeño, para Escobedo y Quiñones (2020) referirnos al desempeño individual es el seguir la tendencia de ser concebida como un constructo multidimensional que se encuentra bajo el control de cada individuo y es materializado de manera externa según Gabini y Salessi (2016), además, ser ejecutablemente medidas.

Para este caso, y en busca de la determinación de cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral el coeficiente de correlación de Spearman Rho es de 0.672 (p valor = 0) aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, es decir, ambas variables presentan una correlación positiva media. Lo que indica que cuando se tiende a crecer a nivel de puntuaciones en la dimensión de las habilidades sociales de los colaboradores por defecto hay un crecimiento directamente proporcional en su desempeño y del lado opuesto, si se presenta una tendencia a la baja a nivel de puntuaciones en habilidades sociales de los colaboradores habrá un decrecimiento del desempeño laboral.

En otras revisiones de la literatura, para Galvez (2022) parte de sus objetivos específicos de su investigación buscó determinar el grado de relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral. Hallando como resultado una correlación de efecto pequeña, pero mayor comparándola con los otros componentes de la inteligencia emocional según su muestra.

De igual manera Sandoval, Cruz-del Mar, Paredes & Geraldo (2022) en su artículo: "Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los servidores del gobierno regional del Cusco" busco determinar la relación entre ambas variables a través del $Rho = 0.760$, es decir, una correlación positiva y significativa; no solo en su componente de habilidades sociales sino en los otros componentes de la teoría de Goleman. Sin embargo, son las habilidades sociales y la motivación quienes presentan una mayor correlación.

Por lo expuesto anteriormente y según las estadísticas inferenciales de investigaciones similares, se continúa guardando relación y es posible aceptar la hipótesis de que el último componente se relaciona positivamente con el desempeño. Además, que el Rho ha sido mayor en esta dimensión que en la empatía, pero menor que el grado de relación de la inteligencia intrapersonal según la muestra censal aplicada.

En cierta medida, es importante citar que con respecto a esta muestra los trabajadores se caracterizan en su mayoría por ser profesionales de comunicaciones, marketing, etc.; y se tiende a inferir que por su elección vocacional se sienten cómodos al relacionarse con los demás y con buen manejo de las habilidades interpersonales, puesto que si se compara dicho perfil con el de personal administrativo; se creería que se hallaría alguna diferencia significativa. No obstante, independientemente de los estudios realizados, la gran mayoría se encuentra dentro del nivel medio de inteligencia emocional e inclusive unas puntuaciones menores que la inteligencia intrapersonal.

d. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

Finalmente, con respecto a ambas variables dentro del principal objetivo de esta investigación es comprobar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral el coeficiente de correlación $r = 0.747$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) indicó que hay una correlación positiva considerable, es decir, a mayores puntuaciones de

inteligencia emocional mayor será las puntuaciones del desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad, en el 2023, este resultado se valida con la investigación de Bartra y Torres (2019), los cuales determinaron que el nivel de inteligencia emocional impacta significativamente en el desempeño laboral en una empresa de tecnología. Parte del análisis, dio como resultado un coeficiente de Spearman = 0.780, es decir, se afirmó que si guardan una relación significativa directa. Esto fue apoyado en la teoría de inteligencia del modelo de habilidades de Salovey y Mayer. Aunque fue una teoría distinta a esta presente investigación ambos resultados guardan concordancia y afirman que ambas variables se encuentran relacionadas entre sí.

Se puede apreciar que los estudios locales soportan los descubrimientos de esta investigación donde ambas variables están funcionalmente vinculadas y aunque no necesariamente validan la teoría de emociones de Goleman, todas ellas siguen enmarcadas dentro de los modelos mixtos de la inteligencia emocional. Además, los perfiles estudiados comparten la característica de ser administrativos o similares con experiencia en el sector privado.

De lo descrito anteriormente, el manejo, conocimiento e identificación de nuestro nivel emocional y de nuestro entorno es de vital importancia para el desarrollo de nuestras funciones, ya que en definitiva la inteligencia emocional es un factor que influye en la eficacia organizacional. Es por ello que Goleman ha sustentado su teoría de desempeño alzándose en el modelo de básico de la Inteligencia emocional, el manifiesta que el mejor predictor del desempeño seguirá siendo el nivel de IE frente al coeficiente intelectual. (Goleman, 2013)

El éxito de las organizaciones parte de cumplir los objetivos que están alineados con la visión a donde se quiere alcanzar, y son las personas ese motor para lograr con dicha consecución. A nivel laboral, parte del rol de quienes conforman es lograr un desempeño acorde con los objetivos, hoy en día, para alcanzar esa meta organizacional se debe primero lograr a nivel individual.

CONCLUSIONES

Luego de la aplicación del trabajo de campo, a continuación, se presenta las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos de la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, se concluye que los colaboradores de la empresa evidencian un nivel “medio” de inteligencia emocional lo que significa que poseen un nivel promedio de, conocimiento y control de sus emociones, además, en la interacción social requieren desarrollar sus capacidades, lo que trae como consecuencia que el desempeño laboral no sea lo esperado.
2. La relación que existe, actualmente, entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio es positiva considerable. Estos resultados evidencian la necesidad de seguir fortaleciendo las competencias intrapersonales de los colaboradores, considerándolos como parte integral de programas de desarrollo con el objetivo de potenciar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.
3. En relación con la dimensión empatía y el desempeño laboral, también se encuentran asociadas directamente, aunque menos pronunciadas en comparación con otras dimensiones de la inteligencia emocional; por ende, estos hallazgos sugieren que los colaboradores de la empresa saben identificar y comprender las emociones de otros, sin embargo, requieren

adoptar diversas perspectivas, para participar en un trabajo colaborativo contribuyendo a un mejor rendimiento laboral.

4. Con respecto a las habilidades sociales y el desempeño laboral, los resultados arrojaron que, el grado de intensidad de esta relación es media, lo que refuerza la importancia en desarrollar y fortalecer competencias sociales en los colaboradores de la empresa, pues parte del éxito laboral depende de ellas, así como también facilita la comunicación, la colaboración y las relaciones interpersonales.

RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones, a continuación, se enumeran las recomendaciones para que los colaboradores de la empresa mejoren su desempeño laboral:

1. Para elevar el desempeño laboral de sus colaboradores la empresa debe implementar talleres que los fortalezcan emocionalmente para que así, ellos se sientan mejor y más estables interiormente, y esto se pueda ver reflejado en su consciencia emocional. Asimismo, es conveniente desarrollar programas *in-house*, donde se utilicen diversos métodos: como el juego de roles, para que cada colaborador conozca y asimile su comportamiento frente a nueva situación.
2. En cuanto a la mejora del nivel de inteligencia interpersonal, se puede realizar continuamente ejercicios de escucha activa, manejo de situaciones frente a actividades estresantes, en general, acciones orientadas a mejorar el desenvolvimiento entre los colaboradores en busca del bienestar general.
3. En relación con la dimensión empatía y el desempeño laboral se recomienda implementar de manera periódica programas específicos de entrenamiento o prácticas en la gestión de emociones, pero enfocados en medir la empatía. Por ejemplo, ejercicios como: simulación de roles o discusiones grupales que fomenten la comprensión mutua. Además de temas relacionados a la gestión de conflictos, ya que estas habilidades son fundamentales para mejorar la comunicación interpersonal y fortalecer las

relaciones en el lugar de trabajo. Por otro lado, previo análisis del planeamiento estratégico, incluir a la empatía como un valor institucional hará que se vuelva inherente y forme parte de la cultura organizacional.

4. Con respecto a las habilidades sociales y el desempeño laboral, se sugiere continuar con las implementaciones de programas enfocados en habilidades interpersonales cuyo fin sea también el promover una cultura de colaboración y comunicación abierta con canales efectivos que faciliten el intercambio de ideas y resolución conjunta de problemas. Así como incluir esta dimensión en una sección de la evaluación de desempeño, con el objetivo de proporcionar una retroalimentación constructiva que busca un desarrollo enfocado en mejorar esta habilidad. El crear oportunidades presenciales de interacción social va a contribuir en tener un ambiente de trabajo más relajado y con lazos sociales más fuertes. Finalmente, todas estas alternativas medirán su éxito gracias al apoyo de la alta dirección y liderazgo ejemplar; ya que ellos tienen un rol no solo de agente de cambio sino de modelo a seguir.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Apaza, M., & Flores, S. (2019). *Inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones*. Lima, Perú: (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Aragón, J., (2019). *Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral*. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente, 6 (1),55-68 DOI: <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Bayona, E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Bolívar, M. y Cerna, B. (2020) . *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Altos Andes S.A.C. Surquillo-Lima*. Tesis. Universidad de San Martín de Porres, Perú
- Carabantes, (s.f.). *Inteligencia emocional: qué es, antecedentes y origen*. Recuperado de <https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/inteligencia-emocional/>
- Carrillo, I. (2023). Análisis de la relación entre la inteligencia emocional de los líderes organizacionales y la satisfacción laboral, el éxito y el rendimiento de los trabajadores: una revisión de la literatura. <https://hdl.handle.net/11000/29179>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. McGraw-Hill
- Cheto, M. (2019). *Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo*. (Tesis de maestría). Universitat Jaume I, España.

- Cuello, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor agregado*,7(1),109-121.
- De Los Cobos, R. (2021). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Querétaro, Mexico.
- Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020). Relación entre la satisfacción y desempeño laborales de los colaboradores de las mypes operadores logísticos – agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. (Tesis) Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91IONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Evans, J. y Lindsay, W., (2019). Administración y control de calidad. Cengage Learning, (7). El Oso Panda (Traducido Sanchez,F.)
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.
- Galvez, M. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa de outsourcing 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
- García, M. & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. Recuperado de <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>
- Garcia, P. (2019). La inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html>

- Gardner, H. (1999). *Intelligence reframed: Multiple intelligence for the 21st century*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Nueva York: Bantam Books. (Traducido Cast. Kairós,1999)
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia Emocional en la empresa*.
- González, M., Cendales, B., & Segura, S. (2022). Variables e instrumentos para la evaluación del desempeño individual en el trabajo. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 18(34).
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v18i34.3950>
- Huamani, F. y Santos, M. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del Hospital Sergio E. Bernales en el 2021*. Tesis. Universidad Privada del Norte, Perú.
- Lindao, G. (2019). *La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5167/1/UPSE-TAE-2019-0117.pdf>
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (págs. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally College Publishing Co.
- Mayer, D. y Salovey, P. (1997). *¿What is emotional intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Pp.3-31. New York.

- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). *Models of emotional intelligence*. En R. J. Sternberg (Eds.), *Handbook of Intelligence* (pp. 396-420). New York: Cambridge University Press.
- Moreno, E. (2023). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el patronato municipal del cantón Latacunga*. UTC. Recuperado de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11289/1/PI-002562.pdf>
- Orué, E. (2011). *Inteligencia Emocional y desempeño laboral de una empresa peruana*. San Martín Emprendedor, 2 (1).
- PWC (2021). *Benchmarking de Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://www.pwc.pe/es/publicaciones/assets/PwC-Benchmarking-Gestion-Recursos-Humanos-2021.pdf>
- Pasco, M., & Ponce, M. (2015). *Guía de Investigación en Gestión*. Recuperado de http://cdn02.pucp.education/investigacion/2015/11/23144937/GUI%C3%AC A-DEINVESTIGACIO%C3%ACN-EN-GESTIO%C3%ACN_LISTO_2X2_16nov_f2.pdf
- Puertas, P., Ubago, J., Arrebola, R., Padial, R., Martínez, A. & González, G. (2018). *La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática*. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29, 2, 128-142.
- Rivero, B., Raquel, K., Rubiano, T., & Lucía, O. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima metropolitana*. Tesis. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rosales, C. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana*

Cayetano Heredia – 2020. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Salovey, P.; Woolery, A. y Mayer, J. D. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. En: Fletcher, G. y Clark, M. S. (eds.). *Blackwell handbook of social psychology: Intraindividual processes*. Oxford: Blackwell, págs. 279-307.

Troncoso (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado en el 2018*. Tesis. Universidad Andina de Cusco, Perú.

Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 9-24.

Vara, A. (2012). Desde la idea inicial hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Universidad de San Martín de Porres, Perú.

Wechsler, D. (1940) "Non-intellective factors in general intelligence"

ANEXOS

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

Instrumento de recopilación de datos

Validación de los instrumentos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023
 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Sostenibilidad
 AUTOR(ES): Evelyn Yoselin Mato Paniagua

PROBLEMAS Problema general	OBJETIVOS Objetivo general	HIPÓTESIS Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.	La inteligencia emocional tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.	V1: Inteligencia Emocional V2: Desempeño Laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inteligencia Intrapersonal 2. Empatía 3. Habilidades sociales
Problemas específicos PE-1	Objetivos específicos OE-1	Hipótesis específicas HE-1	Dimensiones	Indicadores
¿Cuá es la relación que existe entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.	Existe una relación directa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.	VI D1: Inteligencia intrapersonal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autoconocimiento <ul style="list-style-type: none"> • Consciencia emocional. • Valoración uno mismo. • Confianza en uno mismo. 2. Autorregulación <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol • Confiabilidad 3. Motivación <ul style="list-style-type: none"> • Motivación por el logro • Compromiso • Optimismo.

				<ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño tareas 2. Desempeño contextual 3. Desempeño comportamientos contraproducentes
<p>PE-2</p> <p>¿Cuáles es la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?</p>	<p>OE-2</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.</p>	<p>HE-2</p> <p>Existe una relación directa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.</p>	<p>V2: Desempeño Laboral</p> <p>VI D2: Empatía</p> <p>V2: Desempeño laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión por los demás. 2. Orientación hacia el servicio. 3. Diversidad. 4. Desempeño tareas 5. Desempeño contextual 6. Desempeño comportamientos contraproducentes.
<p>PE-3</p> <p>¿Cuáles es la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023?</p>	<p>OE-3</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.</p>	<p>HE-2</p> <p>Existe una relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad en el 2023.</p>	<p>VI D3: Habilidades Sociales</p> <p>V2: Desempeño Laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Influencia 2. Comunicación 3. Liderazgo 1. Desempeño tareas 2. Desempeño contextual 3. Desempeño comportamientos contraproducentes.

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala/Frecuencia	Baremos
V1: Inteligencia Emocional	Inteligencia intrapersonal	Autoconocimiento	01,02,03,04,05,06	Totalmente en desacuerdo =1 En desacuerdo = 2 Indiferente =3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Bajo= Medio= Alto=
	Empatía	Autorregulación	07,08,09,10,11,12		
		Motivación	13,14,15,16,17,18		
		Comprensión por los demás	19,20		
	Habilidades sociales	Orientación por el servicio	21,22		
		Diversidad	23,24		
		Liderazgo	25,26		
	Desempeño de tareas	Comunicación	27,28		
		Influencia	29,30		
		Planeamiento y Organización del trabajo	01,02		
V2: Desempeño laboral	Desempeño contextual	Orientación a resultados	03,04	Totalmente en desacuerdo =1 En desacuerdo = 2 Indiferente =3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Bajo= Medio= Alt
		Iniciativa			
		Tareas laborales desafiantes	05,06		
	Desempeño comportamientos contraproducentes	Actualización de conocimientos y habilidades desafiantes	07,08		
		Soluciones creativas	09,10		
		Negatividad	11		
		Conductas que dañan la organización	12,13		
		14,15,16	Puntuación inversa: Totalmente en desacuerdo =5 En desacuerdo = 4 Indiferente =3 De acuerdo = 2 Totalmente de acuerdo = 1		

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Instrumento para la recolección de datos

Escala: Inteligencia Emocional y su relación con el desempeño laboral

La presente investigación, busca determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el desempeño laboral.

*La información obtenida es **absolutamente confidencial**.*

Responda con absoluta libertad y con total veracidad. **Marque con una X la alternativa elegida por usted**

¡Muchas gracias por tu participación!

I. Identificación:

Profesión

Administración ()	Marketing ()
Publicidad ()	Comunicación ()
Otros:	

Situación educativa actual:

Estudiante en curso ()	Bachiller ()
Egresado ()	Titulado ()
Otros:	

¿Cuánto tiempo lleva trabajando?

Menos de 6 meses ()	Entre 6 meses a 1 año ()
Entre 1 a 2 años ()	Más de 2 años ()

Situación laboral actual:

En planilla ()	Recibo por honorarios()
Convenio de prácticas()	Empresa tercerizadora ()

Mi puesto de trabajo es: _____

Edad en años cumplidos: _____

Sexo: 1. Hombre () 2. Mujer ()

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

II. Inteligencia Emocional:

Preguntas	1	2	3	4	5
D1: Inteligencia Intrapersonal					
01	Tiene usted facilidad de prestar atención a sus sentimientos.				
02	Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones.				

03	Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo.					
04	Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral.					
05	Considera usted que confiar en si mismo le ayuda a tolerar a presión laboral.					
06	Se siente cómodo usted al iniciar situaciones nuevas y desafiantes.					
07	Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo.					
08	Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral.					
09	Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado.					
10	Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores.					
11	Tiene usted la facilidad de adaptarse a distintas actividades laborales.					
12	A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes de su entorno laboral.					
13	Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades.					
14	Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales.					
15	Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo.					
16	Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa adicional.					
17	Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo.					
18	Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo.					
19	Comprende usted las necesidades y/o dificultades que pueden presentar sus compañeros de trabajo cuando ellos recurren a usted.					
	D2: Empatía					
20	Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo.					
21	Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad.					
22	Comparte usted con sus compañeros de trabajo los nuevos conocimientos.					
23	Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo.					
24	Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo.					
	D3: Habilidades sociales					
25	Propone usted estrategias enfocadas en mejorar las actividades sociales de su trabajo.					

26	Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos.					
27	Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática.					
28	Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar una decisión.					
29	Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás.					
30	Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo.					

III. Desempeño laboral

Preguntas		1	2	3	4	5
	Desempeño de tareas					
01	Fue usted capaz de hacer bien su trabajo, porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.					
02	Planificó usted su trabajo de manera tal que pueda hacerlo en tiempo y forma.					
03	Su planificación laboral fue optima.					
04	En su trabajo, conocía usted los resultados que debía lograr.					
	Desempeño contextual					
05	Cuando terminó con el trabajo asignado, comenzó a realizar nuevas tareas sin que su líder lo pidiera.					
06	Participó usted activamente de las reuniones de trabajo.					
07	Usted sigue buscando nuevos desafíos en su trabajo.					
08	Cuando la situación lo ameritaba, realizó tareas laborales desafiantes.					
09	Trabajó usted para mantener sus conocimientos laborales actualizados.					
10	Trabajó usted para mantener sus habilidades laborales actualizadas.					
11	Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
	D. Comportamientos contraproducentes					
12	Usted expresó su malestar por asuntos de poca importancia referentes al trabajo.					
13	Comentó usted algunos aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.					
14	Usted considera que en algunas ocasiones exageró los problemas que se presentaron en el trabajo.					
15	Usted se concentró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos.					
16	Usted comento aspectos negativos de su trabajo con personas que no pertenecían a la empresa.					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TABLA

Variable 1: Inteligencia emocional

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de Nivel de Inteligencia Emocional					
Autor del Instrumento	Elaborado en base al instrumento de Galvez, Martin (2022) basado en Saldaña (2020).					
Variable 1:	Inteligencia emocional (Variable independiente)					
Población:	Censal (a todos los trabajadores)					
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Intrapersonal						
I1 Autoconocimiento	(1) Tiene usted facilidad de prestar atención a sus sentimientos.	4	4	4	4	
	(2) Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones.	4	4	4	4	
	(3) Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo.	4	4	4	4	
	(4) Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral.	4	4	4	4	
	(5) Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar a presión laboral.	4	4	4	4	Corregir la presión
	(6) Se siente cómodo usted al iniciar situaciones nuevas y desafiantes.		4	4	4	
I2 Autorregulación	(7) Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo.	4	4	4	4	
	(8) Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral.	4	4	4	4	
	(9) Tiene usted alguna dificultad	4	4	4	4	

	para realizar labores cuando se siente presionado.					
	(10) Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores.	4	4	4	4	
	(11) Tiene usted la facilidad de adaptarse a distintas actividades laborales.	4	4	4	4	
	(12) A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes de su entorno laboral.		4	2	4	Muy similar a la 6 de autoconocimiento
I3 Motivación	(13) Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades.	4	4	4	4	
	(14) Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales.	4	4	4	4	
	(15) Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo.	4	4	4	4	
	(16) Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa adicional.	4	4	4	4	
	(17) Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo.	4	4	4	4	
	(18) Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo.	4	4	4	4	
D2 Empatía						
I1 Comprensión	(19) Comprende usted las necesidades y/o dificultades que pueden presentar sus compañeros de trabajo cuando ellos recurren a usted.	4	4	4	4	
	(20) Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
I2 Orientación	(21) Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad.	4	4	4	4	
	(22) Comparte usted con sus compañeros de trabajo los nuevos conocimientos.	4	4	4	4	

I3 Diversidad	(23) Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	(24) Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo.		4	4	4	
D3: Habilidades Sociales						
I1 Liderazgo	(25) Propone usted estrategias enfocadas en mejorar las actividades sociales de su trabajo.	4	4	4	4	
	(26) Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos.		4	4	4	
I2 Comunicación	(27) Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática.	4	4	4	4	
	(28) Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar una decisión.		4	4	4	
I3 Influencia	(29) Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás.	4	4	4	4	
	(30) Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo.		4	4	4	

TABLA
Variable 2: Desempeño Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Niveles de inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral					
Autor del Instrumento	Elaborado por Koopmans (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2016)					
Variable 2:	Desempeño Laboral					
Población:	Censal (a todos los trabajadores)					
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 D. de Tareas						
I1 Planeamiento y organización del trabajo	(1) Fue usted capaz de hacer bien su trabajo, porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.	4	4	4	4	
	(2) Planificó usted su trabajo de manera tal que pueda hacerlo en tiempo y forma.		4	4	4	
	(3) Su planificación laboral fue optima.		4	4	4	
I2 Orientación a resultados	(4) En su trabajo, conocía usted los resultados que debía lograr.		4	4	4	
D2 D. contextual						
I1 Iniciativa	(5) Cuando terminó con el trabajo asignado, comenzó a realizar nuevas tareas sin que su líder lo pidiera.	4	4	4	4	
	(6) Participó usted activamente de las reuniones de trabajo.		4	4	4	Cambiaría Participa por Participó
I2 Tareas laborales desafiantes	(7) Usted sigue buscando nuevos desafíos en su trabajo.		4	4	4	
	(8) Cuando la situación lo ameritaba, realizó tareas laborales desafiantes.		4	4	4	
I3 Actualización de conocimientos y	(9) Trabajó usted para mantener sus conocimientos laborales actualizados.	4	4	4	Cambiaría Trabaja por Trabajó	

habilidades laborales	(10) Trabajó usted para mantener sus habilidades laborales actualizadas.	3	4	4	4	Ídem al anterior
I4 Soluciones creativas	(11) Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	4	4	4	4	
D3 D. Comportamientos Contraproducentes						
I1 Negatividad	(12) Usted expresó su malestar por asuntos de poca importancia referentes al trabajo.	4	4	4	4	
	(13) Comentó usted algunos aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.	4	4	4	4	
I2 Conductas que dañan la organización	(14) Usted considera que en algunas ocasiones exageró los problemas que se presentaron en el trabajo.	4	4	4	4	
	(15) Usted se concentró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos.	4	4	4	4	
	(16) Usted comento aspectos negativos de su trabajo con personas que no pertenecían a la empresa.	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Vega García Germán Fernando
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Lic. En Psicología y Lic. En Educación
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA

Variable 1: Inteligencia emocional

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de Nivel de Inteligencia Emocional					
Autor del Instrumento	Elaborado en base al instrumento de Galvez, Martin (2022) basado en Saldaña (2020).					
Variable 1:	Inteligencia emocional (Variable independiente)					
Población:	Censal (a todos los trabajadores)					
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Intrapersonal						
I1 Autoconocimiento	(1) Tiene usted facilidad de prestar atención a sus sentimientos.	4	4	3	4	Considera usted que canaliza adecuadamente sus sentimientos en beneficio propio y de su equipo de trabajo.
	(2) Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones.		4	3	4	Canaliza adecuadamente sus emociones.
	(3) Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo.		4	4	4	
	(4) Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral.		4	4	4	
	(5) Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar a presión laboral.		4	4	4	
	(6) Se siente cómodo usted al iniciar situaciones nuevas y desafiantes.		4	4	4	
I2 Autorregulación	(7) Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores		4	3		Reconoce sus errores

	cometidos en el trabajo.					cometidos en el trabajo.
	(8) Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral.	4	4	4		
	(9) Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado.	4	4	4		
	(10) Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores.	4	3			Se considera usted una persona con principios y valores.
	(11) Tiene usted la facilidad de adaptarse a distintas actividades laborales.	4	4	4		
	(12) A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes de su entorno laboral.	4	4	4		
I3 Motivación	(13) Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades.	4	4	4		
	(14) Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales.	4	4	4		
	(15) Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo.	4	4	4		
	(16) Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa adicional.	4	4	4		
	(17) Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo.	4	4	4		
	(18) Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo.	4	4	4		
D2 Empatía						
I1 Comprensión	(19) Comprende usted las necesidades y/o dificultades que pueden presentar sus compañeros de trabajo cuando ellos recurren a usted.	4	4	4	3	Se identifica usted con las necesidades y/o dificultades que pueden presentar sus compañeros de trabajo cuando ellos recurren a usted.

	(20) Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo.		4		4	
I2 Orientación	(21) Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad.		4	4	4	
	(22) Comparte usted con sus compañeros de trabajo los nuevos conocimientos.		4	4	4	
I3 Diversidad	(23) Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo.		4	4	4	
	(24) Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo.		4	4	4	
D3: Habilidades Sociales						
I1 Liderazgo	(25) Propone usted estrategias enfocadas en mejorar las actividades sociales de su trabajo.	4	4	4	4	
	(26) Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos.		4	4	4	
I2 Comunicación	(27) Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática.		4	4	4	
	(28) Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar una decisión.		4	4	4	
I3 Influencia	(29) Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás.		4	4	4	
	(30) Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo.		4	4	4	

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA

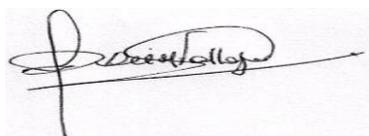
Variable 2: Desempeño Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Niveles de inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral					
Autor del Instrumento	Elaborado por Koopmans (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2016)					
Variable 2:	Desempeño Laboral					
Población:	Censal (a todos los trabajadores)					
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 D. de Tareas						
I1 Planeamiento y organización del trabajo	(1) Fue usted capaz de hacer bien su trabajo, porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.	4	4	4	4	
	(2) Planificó usted su trabajo de manera tal que pueda hacerlo en tiempo y forma.	4	3	3	4	A qué tipo de forma se refiere
	(3) Su planificación laboral fue óptima.	4	3	3	4	Adecuada en vez de optima
I2 Orientación a resultados	(4) En su trabajo, conocía usted los resultados que debía lograr.	4	4	4	4	
D2 D. contextual						
I1 Iniciativa	(5) Cuando terminó con el trabajo asignado, comenzó a realizar nuevas tareas sin que su líder lo pidiera.	4	4	4	4	
	(6) Participó usted activamente de las reuniones de trabajo.	4	4	4	4	
I2 Tareas laborales desafiantes	(7) Usted sigue buscando nuevos desafíos en su trabajo.	4	4	4	4	
	(8) Cuando la situación lo ameritaba, realizó tareas laborales desafiantes.	4	4	4	4	
I3 Actualización de conocimientos y	(9) Trabajó usted para mantener sus conocimientos laborales actualizados.	4	3	3	4	En el desarrollo de su trabajo tiene en cuenta

habilidades laborales		4				sus conocimientos laborales actualizados.
	(10) Trabajó usted para mantener sus habilidades laborales actualizadas.		4		4	
I4 Soluciones creativas	(11) Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas		4		4	
D3 D. Comportamientos Contraproducentes						
I1 Negatividad	(12) Usted expresó su malestar por asuntos de poca importancia referentes al trabajo.	4	4	4	4	
	(13) Comentó usted algunos aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.	4	4	4	4	
I2 Conductas que dañan la organización	(14) Usted considera que en algunas ocasiones exageró los problemas que se presentaron en el trabajo.	4	4	4	4	
	(15) Usted se concentró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en los aspectos positivos.	4	4	4	4	
	(16) Usted comento aspectos negativos de su trabajo con personas que no pertenecían a la empresa.	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Vallejos Decheco, José Martin
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer ()
Profesión:	Relacionador Industrial
Grado académico	Licenciado ² () Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Universidad San Martin de Porres
Cargo actual:	Docente
Área de especialización	Recursos Humanos
N° telefónico de contacto	961787989
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: jvallejod@usmp.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>)



² Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.