



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE
QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Psicología

AUTOR: CADENA MORALES PAULA ESTEFANÍA
TUTOR: GUARDERAS VACA BETTI MARGARITA

Quito - Ecuador
2026

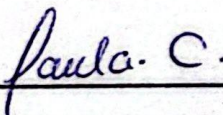
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, PAULA ESTEFANÍA CADENA MORALES con documento de identificación N° 1751848019 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 09 de febrero del año 2026

Atentamente,



Cadena Morales Paula Estefanía

1751848019

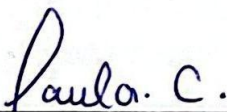
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A
LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, CADENA MORALES PAULA ESTEFANÍA con documento de identificación No. 1751848019 , expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención: RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO, el cual ha sido desarrollado para optar por el título [de: Licenciado en Psicología] en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 09 de febrero del año 2026

Atentamente,



Cadena Morales Paula Estefanía

1751848019

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 2 de febrero del 2026

Yo, GUARDERAS VACA BETTI MARGARITA con documento de identificación No. 1709713901, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE QUITO , realizado por CADENA MORALES PAULA ESTEFANÍA con documento de identificación N° 1751848019 obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Betty Guarderas". The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal line.

Guarderas Vaca Betti Margarita

1709713901

Dedicatoria y agradecimiento

Este trabajo de investigación expresa mi profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta etapa académica. En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida y en mi formación personal y profesional. A mi madre, por su amor incondicional, su fortaleza, paciencia y apoyo constaté durante todo este proceso, por acompañarme en los momentos de cansancio y por motivarme a seguir adelante incluso cuando las dificultades parecían mayores. A mi padre, quien, aunque ya no se encuentre físicamente conmigo, continua presente en cada paso que doy, su ejemplo de vida, sus valores y enseñanzas han sido una guía permanente y una fuente de inspiración para no rendirme y seguir luchando por mis metas, estoy segura que donde está se encuentra feliz por este logro en mi vida. Asimismo, agradezco a mi hermano por su apoyo y por ser una motivación constante para seguir adelante, su presencia y palabras han sido un impulso importante para no rendirme y seguir cumpliendo mis objetivos. Finalmente quiero agradecer a mi amigo Kevin por convertirse en una presencia importante durante esta etapa, por su forma genuina de estar, por la confianza compartida y por recordarme, incluso en los momentos mas difíciles, que no estoy sola en este proceso. Cada una de estas personas deja una huella significativa en este proceso, convirtiéndose en parte esencial de este logro y del camino recorrido durante mi formación académica.

Resumen

La presente investigación aborda el estudio de la inteligencia emocional y su importancia dentro del ámbito laboral, considerando su eficiencia en el comportamiento, las relaciones interpersonales y el desempeño de los trabajadores en una empresa privada de la ciudad de Quito. A partir del enfoque de la psicología laboral, se reconoce que las emociones cumplen un papel fundamental en la manera en que las personas enfrentan las exigencias del entorno organizacional

La investigación analiza la inteligencia emocional como una competencia clave que permite a los colaboradores reconocer, comprender y regular sus propias emociones, así como interpretar adecuadamente las emociones de los demás, favoreciendo la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptación a situaciones laborales complejas. De igual manera, se observa que el desempeño laboral como un elemento esencial para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, relacionados con eficiencia, responsabilidad y compromiso laboral

En este contexto, el estudio resalta la relevancia de favorecer las habilidades emocionales dentro de las empresas, ya que estas contribuyen al bienestar psicológico, al clima laboral y al rendimiento general del personal. Finalmente, el trabajo de investigación enfatiza la necesidad de integrar la inteligencia emocional como un eje fundamental en la gestión del talento humano, promoviendo entornos laborales más saludables, productivos y humanos

Palabras claves

Inteligencia emocional, desempeño laboral, competencias emocionales, relaciones interpersonales, clima organizacional

Abstract

This research addresses the study of emotional intelligence and its importance in the workplace, considering its efficiency in behaviour, interpersonal relationships, and employee performance in a private company in the city of Quito. Based on the occupational psychology approach, it is recognised that emotions play a fundamental role in how people deal with the demands of the organisational environment.

The research analyses emotional intelligence as a key competence that allows employees to recognise, understand and regulate their own emotions, as well as to accurately interpret the emotions of others, promoting communication, teamwork and adaptation to complex work situations. Similarly, it is observed that work performance is an essential element for the fulfilment of organisational objectives related to efficiency, responsibility and work commitment.

In this context, the study highlights the importance of promoting emotional skills within companies, as these contribute to psychological well-being, the work environment and the overall performance of staff. Finally, the research emphasises the need to integrate emotional intelligence as a fundamental axis in human talent management, promoting healthier, more productive and more humane work environments.

Keys words

Emotional intelligence, work performance, emotional competencies, interpersonal relationships, organisational climate

Índice

Introducción.....	1
I. Planteamiento del problema	1
II. Justificación y Relevancia	1
III. Objetivos	2
IV. Marco Teórico	2
V. Variables o Dimensiones	12
VI. Hipótesis o Supuestos.....	13
VII. Marco Metodológico.....	13
VIII. Población y Muestra.....	14
IX. Descripción de los datos producidos	14
X. Presentación de los Resultados Descriptivos	15
X.II Inteligencia emocional	20
a) Desempeño laboral	30
b) Correlación	36
XI. Análisis de los Resultados	37
XII. Interpretación de los Resultados.....	41
XIII. Conclusiones	42
XIV. Referencias Bibliográficas:.....	42

Introducción

I. Planteamiento del problema

La presente investigación busca relacionar la inteligencia emocional y el desempeño laboral dentro de empresas del sector privado en Quito, ya que se ha identificado que las organizaciones afrontan varios cambios que no implican solo destrezas técnicas, sino que también requieren de habilidades emocionales las cuales ayudan a que los trabajadores puedan tener un buen desempeño bajo presión, se adapten de una buena manera a los cambios que se realizan en las empresas entre otros, es así como la inteligencia emocional toma un papel importante dentro del desempeño laboral ya que esta ayuda a que los colaboradores puedan identificar, regular y sepan cómo gestionar sus emociones.

No obstante, en varias empresas todavía se prefiere el CI y muchos ignoran las habilidades emocionales y esto puede traer problemas como, por ejemplo dificultades para trabajar en equipo, baja motivación, estrés laboral y todas estas inciden en el desempeño laboral.

En base a esto, se ve la necesidad de realzar la investigación de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

II. Justificación y Relevancia

El presente trabajo aborda la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ya que se ha observado que las empresas enfrentan una mayor necesidad de fortalecer su productividad y las competencias en el entorno laboral el cual se caracteriza por pasar por cambios periódicos y altas exigencias. De este modo las habilidades de las personas se han convertido en un elemento importante, ya que el rendimiento que las personas tengan dentro de la empresa no depende solo de los recursos técnicos o económicos, sino que también dependen de los factores psicológicos que se relacionan directamente con la conducta, motivación y el compromiso de los colaboradores. Es por esto que es importante estudiar como la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral, todo esto enfocado desde la psicología laboral

La relevancia de esta investigación se encuentra en generar datos científicos que ayuden a entender la importancia de las habilidades emocionales en el ámbito laboral, los resultados que se obtengan ayudaran como una base para poder diseñar estrategias orientadas al desarrollo de las habilidades personales, esto se puede realizar mediante programas de capacitación, fortalecimiento del liderazgo, un mejor clima laboral y la comunicación,, todas estas ayudan al crecimiento del desempeño individual y organizacional En este sentido, la presente investigación ayudara directamente a los trabajadores de la empresa privada los cuales son objeto de estudio, al implementar procedimientos operativos que se consideren útiles para el bienestar emocional el cual se considera un elemento fundamental para el rendimiento laboral, asimismo, los jefes o los responsables del área de RH se beneficiaran al tener información que respalde la toma de decisiones

asociada con la evaluación del desempeño, gestión de las emociones y la prevención de los riesgos psicosociales

En el caso de no realizar la investigación las empresas continuarán enfocándose solamente en los indicadores productivos y no tomarán en cuenta las habilidades emocionales que tiene un impacto significativo en la conducta laboral, si no se toman en cuenta estas habilidades podría formar un bajo rendimiento, problemas interpersonales, estrés laboral, un bajo compromiso laboral, entre otros, provocando así un mal rendimiento del trabajador y por ende en funcionamiento de la organización

Finalmente, la posibilidad de la investigación se sustenta en la accesibilidad al personal de una empresa privada en la ciudad de Quito, también la aplicación de instrumentos los cuales deben ser valorados para poder medir la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

III. Objetivos

Objetivo general:

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal en las empresas privadas en Quito, desde un enfoque cualitativo.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de inteligencia emocional del personal de una empresa privada de Quito, considerando las dimensiones de empatía, motivación, habilidades sociales, autorregulación, autonomía y autoconciencia.
- Medir el nivel de desempeño laboral del personal, en base a los indicadores de la empresa privada de Quito.
- Comparar el desempeño de los colaboradores con altos y bajos niveles de inteligencia emocional.
- Determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de desempeño laboral.
- Proponer recomendaciones para fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional como estrategia para mejorar la productividad del personal de la empresa privada de Quito.

IV. Marco Teórico

IV.I Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional tiene un papel importante en distintas áreas como por ejemplo en el campo de la educación y la atención médica, esto influye en el desempeño de las personas y dentro del ámbito laboral ayuda a mejorar el rendimiento y la productividad obteniendo mejores resultados dentro de las empresas. Las organizaciones actualmente se centran en fortalecer las competencias emocionales de los colaboradores mediante la mejora continua

de rendimiento.

Mayer y Salovey (1997) fueron los primeros en plantear el término de inteligencia emocional como una forma que engloba la capacidad de entender las emociones propias y las de los demás, desde este enfoque la inteligencia emocional ayuda a que las personas puedan identificar, interpretar y utilizar sus emociones para poder tener una forma más eficiente de tomar decisiones. Dentro del ámbito laboral, la inteligencia emocional se hace presente cuando las personas reconocen que sus emociones tienen un impacto en su desempeño y así mismo como influye en la interacción con los demás.

Por su parte, Goleman (2004) señala que la inteligencia emocional es una capacidad que se relaciona con el manejo de las emociones tanto en lo personal como en lo social. Desde la perspectiva del autor, estas habilidades dan paso a que las personas puedan comprender lo que siente y sepan como regular sus reacciones de una buena manera para tener una mejor interacción con los demás. Dentro del contexto laboral toma importancia que los trabajadores sepan reconocer sus emociones para que puedan desarrollar una comunicación más efectiva y la relación con los compañeros de la empresa sean más saludables.

Modelos de Inteligencia Emocional

Los modelos de inteligencia emocional facilitan comprender el cómo se organizan y se conectan sus diferentes componentes. Dentro de los antecedentes en este enfoque está la teoría de la inteligencia múltiple que es propuesta por Howard Gardner en 1983, quien señala que la capacidad de el conocimiento de uno mismo y la interacción con los demás es una de las más importantes, estas capacidades se las conoce como inteligencia intrapersonal e interpersonal las cuales forman una base, la cual luego se conoce como inteligencia emocional, estas habilidades son importantes dentro de lo laboral para el desempeño laboral, la conducta y la adaptación del personal dentro de la empresa

1. Modelo de competencias emocionales

Goleman (1998) señala principalmente que en el ámbito laboral comprender las emociones tiene un gran impacto en el rendimiento de los colaboradores dentro de la empresa, desde esta perspectiva la inteligencia emocional influye en el desarrollo de competencias que ayudan a que se puedan alcanzar los objetivos de la empresa.

Este modelo se divide en cuatro competencias principales:

- Autoconocimiento: Se refiere a cuando las personas son capaces de conocer tanto sus debilidades como sus fortalezas
- Autodominio (Autorregulación): Implica que las personas sepan como controlar sus impulsos, adaptarse a los cambios de su entorno, entre otros
- Conciencia Social: Aquí se observa la conciencia organizacional, la empatía y la orientación al servicio.
- Habilidades Sociales: En esta se encuentra en como las personas se comunican, en como manejan los conflictos y el trabajo en equipo los cuales son elementos importantes para un ambiente laboral positivo

2. Modelos de habilidades

Mayer y Salovey (1997) plantean a la inteligencia emocional como un grupo de habilidades las cuales facilitan a que las personas puedan reconocer y comprender sus emociones. Dichas habilidades favorecen a que las personas se desenvuelvan de manera positiva en diferentes ámbitos, aquí toma relevancia el contexto laboral en donde el saber comprender y manejar las emociones se relaciona con el desempeño que los trabajadores tengan dentro de la empresa, aquí se identifican varias habilidades las cuales están ligadas a como se procesan las emociones, entre las que se resaltan las siguientes:

- Percepción: es saber reconocer los estados emocionales de uno mismo como el de los demás, esto se logra gracias a las relaciones sociales habituales como las expresiones y la comunicación no verbal
- Asimilación: se entiende como la forma en que las emociones ayudan en el pensamiento el cual influye en cómo saber resolver los problemas que se presenten dentro del contexto laboral
- Comprensión: se entiende en como las personas interpretan sus sentimientos y emociones, permitiendo así que sepan reconocer sus fortalezas y debilidades
- Regulación: aquí resalta la habilidad de saber como manejar las emociones y así poder aprender a controlar sus respuestas frente a distintos acontecimientos, las personas entienden cuáles son las emociones que ayudan a su convivencia y cuales son las que perjudican a su desarrollo de habilidades personales y profesionales.

3. Modelo de inteligencia emocional y social

Bar-On (1997) este modelo propone estructurar la inteligencia emocional desde distintas competencias las cuales ayudan en el desempeño tanto laboral como personal, aquí también se considera que las habilidades emocionales no solo influyen en el manejo de estas mismas, si no que también en como las personas se relacionan dentro de su contexto y como enfrentan los desafíos en su puesto de la empresa.

En es modelo se observan cinco siguientes áreas:

- Capacidades intrapersonales: aquí se encuentra el conocimiento personal, la independencia emocional y la habilidad de las personas de expresar sus sentimientos y pensamientos de una buena manera
- Capacidades interpersonales: dentro de esta se encuentra la empatía, la sensibilidad hacia las demás personas y la capacidad de entablar buenas relaciones con sus compañeros dentro del contexto laboral
- Capacidad de adaptación: se refiere a la capacidad emocional y cognitiva de las personas frente a los cambios diarios que se presenten y la resolución de problemas
- Estrategias de manejo de estrés: es la capacidad de gestionar las emociones propias, el control de impulso y el nivel de tolerancia que tienen las personas frente a las situaciones dentro del ámbito laboral
- Factores motivacionales y de ánimo general: aquí se observan aspectos como el optimismo, la satisfacción personal y la actitud positiva, todas estas

ayudan a la motivación y el bienestar en la organización
En síntesis, la inteligencia emocional, basada en diversos modelos teóricos en componentes como la autorregulación, la empatía, la autoconciencia, la motivación y las habilidades sociales son elementos primordiales para tener un buen desempeño laboral dentro del contexto laboral, todas estas habilidades ayudan en la forma en que las personas interpretan sus emociones, en como controlan sus reacciones y la forma que se relacionan con los demás dentro del entorno laboral. Por todo esto estudiar la inteligencia emocional importante para las empresas, ya que un alto grado de esta capacidad se pronostican un mejor desempeño laboral y mas eficacia en el cumplimiento de tareas (Orezzoli Alvarez, 2021)

IV.II Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el conjunto de actividades y conductas que tiene los colaboradores de una empresa las cuales influyen en el cumplimiento de sus tareas dentro de esta.

Varios autores refieren que estas actividades ayudan a valorar la contribución de cada uno de los colaboradores en el cumplimiento de objetivos empresariales, desde punto de vista, García (2001) y Aamodt (2010) señalan que el desempeño laboral se vincula directamente con los comportamientos positivos los cuales ayudan al rendimiento y el desarrollo organizacional

Asimismo, Chiavenato (2002) desataca que el desempeño laboral se observa en la forma en la que el trabajador realiza sus actividades, demostrando así la responsabilidad, eficiencia y la capacidad productiva en su puesto de trabajo
Factores y Componentes del Desempeño Laboral

Distinto autores indican que el desempeño laboral se ve influido por varios factores los cuales se ven implicados en la manera en que las personas cumplen con tareas dentro de la organización

De esta manera, Davis y Newstrom (2003) manifiestan varias capacidades importantes para el entorno laboral, entre ellas resaltan la comunicación, la adaptabilidad, el dominio del conocimiento, la iniciativa, el cumplimiento de tareas y el trabajo en equipo, todos estos son importantes para que los trabajadores no solo tengan las habilidades técnicas, si no habilidades socioemocionales que ayuden al desempeño

De igual manera, aquí se ven implicados factores psicológicos que se ven relacionados con el rendimiento de los colaboradores, Olvera et al. (2002) señalan que competencias como la actitud, la forma de pensar, el manejo de emociones, la personalidad y el clima laboral se ven relacionados con el nivel de desempeño, en este sentido la inteligencia emocional tiene mayor relevancia ya que fomenta la automotivación, control de emociones y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, ya que si las tareas designadas son complejas, las personas necesitan tener las habilidades emocionales oportunas

Por su parte, el modelo de Campbell (1993) propone que el desempeño laboral tiene distintos componentes los cuales ayudan a entender el comportamiento que el colaborador presenta en diversos cargos. El autor señala ocho componentes principales del desempeño laboral que son los siguientes:

- Dominios de tareas específicas: se refiere a como las personas realizan las tareas designadas para el cargo que ocupen
- Habilidades en tareas no específicas: estas se refieren a las actividades que no son directamente relacionadas con el cargo, pero sin embargo son importantes para las metas organizacionales
- Comunicación oral y escrita: es la facilidad con que las personas pueden transmitir sus ideas y pensamientos de una manera clara dentro del contexto laboral
- Mantenimiento de la disciplina personal: es uno de los aspectos importantes por que evita que las personas tengan conductas que puedan interferir en el ambiente y el funcionamiento laboral
- Facilitación del rendimiento en equipo: es el nivel de cooperación y ayuda que los trabajadores ofrecen para que lleguen al cumplimiento de metas organizacionales
- Supervisión: se refiere a la guía y el asesoramiento que se brinda a los colaboradores para que puedan mejorar su desempeño
- Administración: se enfoca en comprender los comportamientos que van dirigidos a la administración de recursos, a la gestión de procesos y la resolución de conflictos que se presenten en la empresa
- Esfuerzo laboral: se refiere al nivel de compromiso y dedicación que los colaboradores tienen para realizar las tareas asignadas inclusive si existen adversidades

En este contexto el planteamiento propuesto por Campbell establece una base sólida para poder evaluar el desempeño laboral, dado que ayuda a observar los comportamientos y las responsabilidades que tiene los colaboradores, de igual manera estos componentes se pueden adaptar a cualquier cargo ya que sus características son generales y se adaptan a distintos contextos laborales

Además, el desempeño laboral puede evaluarse por distintas agrupaciones en las cuales se observan las conductas que aportan valor en la organización. De acuerdo con (Cuello, 2020) existen categorías que se dividen en tres dimensiones principales, las cuales ayudan a entender las acciones que más sirven para el cumplimiento de las metas laborales, estas son:

- Desempeño de la tarea (Task Performance): Es la manera en que los trabajadores desempeñan sus tareas y cumplen con las funciones de su puesto, aquí se incluyen las habilidades, conocimientos y responsabilidades que tienen
- Desempeño contextual (Contextual Performance): aquí se encuentran las tareas que no son parte del cargo que tenga el trabajador, sin embargo estas tareas aportan de una manera positiva al entorno laboral, dentro de esta se encuentra la disposición para colaborar en actividades extras y el apoyo entre compañeros
- Comportamientos contraproducentes (Counterproductive Behaviors): se refiere a las acciones que perjudican a la empresa o a sus colaboradores, las conductas negativas se pueden observar por no cumplir las normas de la

organización, la presencia de problemas con los demás o actitudes que no sean apropiadas para el desempeño general

Método de medición del Desempeño Laboral

Para realizar un análisis apropiado del desempeño laboral, las empresas usan diferentes instrumentos para medir la conducta y los resultados de las tareas asignadas a los trabajadores, gracias a estos instrumentos los resultados suelen ser confiables. El aplicar instrumentos estandarizados dentro de las empresas resulta eficiente, ya que ayuda a que los criterios equitativos. En este contexto, (Montejo, 2001) refiere que las técnicas de evaluación pueden ser organizadas dependiendo el motivo por el cual se realiza la medición del desempeño, estos pueden ser:

- Evaluación por partes de los superiores: aquí los superiores deben saber las funciones, responsabilidades y resultados de sus subalternos.
- Autoevaluación: permite que los trabajadores hagan su propio análisis sobre su desempeño dentro de la organización, fomentando así la participación activa
- Evaluación por parte de los iguales: Se lleva a cabo entre los trabajadores que tienen el mismo rango, ayudando a tener información importante sobre la conducta y el funcionamiento laboral
- Evaluación por parte de los subordinados: aquí los colaboradores evalúan el trabajo de sus jefes, esto ayuda para aportar un feedback sobre los estilos de liderazgo que existan en la empresa
- Evaluación por parte de los clientes: esta es demasiado útil en las áreas de atención y servicio al cliente, debido a que facilita conocer la opinión desde fuera de del desempeño
- Evaluación 360º: aquí se mezclan varias fuentes de datos, obteniendo así una perspectiva más completa sobre el desempeño dentro del trabajo, sin embargo este método demanda una aplicación y planificación adecuada De igual manera, existen diversos métodos específicos, estructurados para cuantificar el desempeño, como por ejemplo:
 - Método de la escala grafica de calificaciones: este se caracteriza principalmente por ser sencillo y su facilidad para aplicarlo, este metodo se basa en valorar aspectos como la calidad, la confiabilidad, la responsabilidad , entre otros, esto se mide por medio de niveles que son desde bajos hasta sobresalientes en el ambito del desempeño, pudiendo tener puntuaciones totales a partir de las calificaciones dadas por los superiores
 - Método de la clasificación alterna: aquí se ordena el desempeño de los empleados desde el mejor hasta el peor, considerando cualidades especificas, para esto, la persona que evalua debe reconocer al trabajador con mayor rendimiento y luego al que tenga uno menor, este proceso se va alternado hasta que se complete la clasificacion de todo el personal de la empresa
 - Método de la comparación por pares: Este método se enfoca en obtener un resultado confiable de la evaluacion, ya que cada trabajador que es evaluado se compara con los demas en base a criterios determinados, como la cantidad o calidad del trabajo realizado, luego se toma en cuenta las veces que los trabajadores obtiene buenos resultados y esto permite que se establezca una puntuacion final
 - Método de la distribución forzada: este método se caracteriza por que es necesario que se asignen porcentajes a los empleados en las distintas

categorías que existen, como excelente, satisfactorio o deficiente, este método ayuda a que se observe diferencias entre los colaboradores y así sea más fácil reconocer los distintos talentos que haya dentro de la empresa

- Métodos de los incidentes críticos: Se basa en la observación de los comportamientos significativos, los cuales pueden influenciar de una manera tanto positiva como negativa dentro del desempeño laboral, se lleva un registro de estas conductas para que luego se analicen por medio de entrevistas que se van haciendo de manera regular con los colaboradores, esto ayuda a pensar sobre como los comportamientos ayudan o dificultan a el cumplimiento de tareas
- Las formas narrativas: este método de evaluación se caracteriza por que los jefes definen el desempeño de los trabajadores en base a las habilidades que ellos demuestran en diferentes situaciones, esta forma de evaluar ayuda a que se pueda observar las fortalezas y habilidades que se han mejorado, guiando al trabajador para que se pueda desarrollar de una manera profesional
- Escalas de estimación ancladas a conductas (BARS): Este método integra elementos tanto cualitativos como cuantitativos, debido a que se combinan varios rangos numéricos con un análisis de comportamiento preciso, esto permite realizar evaluaciones con una mayor credibilidad, esta escala proporciona ilustraciones precisas contando con los niveles desde el mas bajo hasta el más alto, y esto favorece a que los resultados de la evaluación sean mas exactos

En este sentido, las evaluaciones para el desempeño laboral son herramientas que ayudan al departamento de talento humano para que puedan emplear estrategias para mejorar esta misma, esto se realiza para que las empresas fortalezcan las capacitaciones que se brindan y es fundamental para garantizar la igualdad dentro de las relaciones de trabajo, es importante que todos los métodos que se utilicen para evaluar sean confiables y validados y también que los criterios que se vayan a evaluar tengan aspectos que sean relacionados con el puesto de trabajo, esto ayuda a que exista un mejor riesgo de sesgo y que los prejuicios personales sean menos, es así como los sistemas de evaluación que se aplican de una manera favorecen en corto, mediano y largo plazo, si se realizan de una manera correcta va a generar un impacto positivo en el trabajador como en los jefes y la empresa (Montejo, 2001).

IV.III Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

La inteligencia emocional representa un constructo psicológico que ha cobrado una relevancia trascendental en la administración de Recursos Humanos al ser identificada como un factor moderador del desempeño laboral. Hoy en día las organizaciones reconocen la necesidad imperante de mejorar y destacar su rendimiento para alcanzar una alta competitividad en el mercado. En este panorama dinámico, el éxito empresarial se basa cada vez más en la aplicación precisa de la inteligencia emocional en la dirección y desarrollo de los individuos. De hecho, los estudios han demostrado que existe una alta relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, estableciendo que ambas variables son interdependientes y no pueden existir de manera aislada (Carmona-Fuentes, 2017).

En primer lugar, es fundamental contextualizar cómo la inteligencia emocional se posiciona como un predictor de éxito superior a las aptitudes cognitivas tradicionales. Históricamente se consideraba que un coeficiente intelectual superior o un excelente rendimiento académico garantizaba la prosperidad profesional. No obstante, las investigaciones empíricas han relevado que la capacidad intelectual formal es insuficiente para predecir un desempeño laboral óptimo. Personas con calificaciones académicas altas pueden mostrar un rendimiento mediocre o improductivo en el ámbito laboral, mientras que aquellas con un CI promedio puede ser social y laboralmente eficiente (Enríquez E, 2014).

Goleman (1995) afirma. Afirma que la inteligencia emocional, que engloba el autoconocimiento, la perseverancia, la empatía y las habilidades sociales son determinantes mucho más importantes para el éxito personal y profesional que el CI tradicional. En este sentido, se estima que entre el 70% y el 90% del éxito en el trabajador depende de las competencias emocionales, dejando el resto a las actitudes intelectuales.

Por consiguiente, la inteligencia emocional se define como la capacidad para sentir, comprender, controlar y modificar los Estados emocionales en 1 mismo y en el de los demás. Mayer y Salovey (1997) describe la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social que implica la habilidad para supervisar y comprender las emociones propias y ajenas utilizándolas como guía para el pensamiento y la acción.

Bar-On (1997) Por su parte, la percibe como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que determinan la capacidad de un individuo para afrontar exitosamente las precisiones y demandas del entorno. Esta habilidad es crucial, ya que si los empleados no logran tomar control de su vida emocional, enfrentarán luchas internas que mermarán su eficiencia y obstaculizarán su capacidad de pensamiento claro.

Influencia directa de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral: El Mecanismo Psicológico

La correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral radica en que el desarrollo de la inteligencia emocional se traduce directamente en comportamientos, actitudes y competencias laborales que añaden valor a la organización (Duque- (Enríquez E, 2014), 2017)

En este orden se detallará como las actitudes emocionales y sociales influyen positivamente en el desempeño, mejorando competencias laborales clave.

- En el liderazgo y la dirección: La inteligencia emocional tiene un papel especialmente significativo en los niveles más altos de una organización donde las habilidades técnicas son menos determinantes. Un buen desempeño laboral gerencial depende de la inteligencia emocional, ya que el liderazgo eficaz requiere actitudes como el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales. Los líderes con inteligencia emocional pueden generar entusiasmo, influir en el estado de ánimo de sus compañeros y catalizar el cambio. Además, las competencias emocionales y sociales, junto con el coaching ejecutivo, contribuye al desempeño laboral del líder, a la autopercepción, al compromiso y a la satisfacción profesional (Orezzoli Alvarez, 2021).
- En la gestión del estrés y la adaptabilidad: La inteligencia emocional es esencial para el manejo del estrés en un entorno laboral cada vez más

competitivo, el modelo de Bar-On (1997) Incluye la capacidad de adaptación y las estrategias de manejo del estrés como grupos de habilidades clave. Una persona emocionalmente inteligente posee recursos de afrontamiento y es capaz de corregir las acciones con connotación emotiva, lo que le confiere versatilidad y tolerancia a la frustración, elementos vitales para la toma de decisiones y la adaptación a situaciones inesperadas en el trabajo (Enríquez E, 2014).

- En el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales: El desempeño laboral depende en gran medida de las relaciones interpersonales, que son la base del éxito organizacional. La inteligencia emocional, particularmente la inteligencia interpersonal de Gardner (1983), permite a los individuos comprender los Estados de ánimo, motivaciones e intenciones del otros La capacidad de manejar las emociones propias y ajenas es valiosa para gerentes y empleados, ya que fomenta un ambiente positivo y una mejor cohesión grupal Las personas con altas habilidades emocionales no sólo se comprenden a sí mismas, sino que tratan a los demás de manera más efectiva, lo que es vital para la resolución de conflictos (Burbano, 2024). Dimensiones Clave de la Inteligencia Emocional y su Impacto Diferencial

Para una comprensión más profunda de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es crucial analizar cómo los componentes internos (intrapersonales) y externos (interpersonales) de la inteligencia emocional influyen en el rendimiento. El modelo de Goleman (2004), por ejemplo, se organiza en cuatro habilidades, autoconocimiento, auto dominio, conciencia social y habilidades sociales, cada una integrada por competencias específicas. (Martínez, 2023)

Por otra parte, el modelo de Salovey y Mayer (1997). Se estructura en dimensiones como la percepción/atención, la comprensión/claridad y la regulación/reparación emocional. Los estudios que aplican el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), derivado de este modelo han encontrado patrones claros de influencia sobre el desempeño laboral:

- Claridad Emocional (Compresión): Existe una relación positiva y directa entre la claridad emocional y el rendimiento laboral. La capacidad de los trabajadores para reconocer y comprender sus emociones se les permite saber cómo y por qué se sienten de determinada forma, facilitando el autocontrol y optimizando la planeación y la organización de tareas.
- Reparación Emocional (Regulación): La capacidad de reparar o regular las emociones se correlacionan directamente con el desempeño laboral. Esta habilidad, considerada una de las más complejas, implica estar abierto a los sentimientos positivos y negativos, transformando las emociones negativas en aquellas que resultan beneficiosas para un mejor desempeño organizacional, la regulación emocional es esencial para la comunicación, la versatilidad y la tolerancia a la frustración.
- Atención Emocional (Percepción): Los hallazgos sobre la atención emocional son menos concluyentes. Algunos estudios sugieren que la atención excesiva a las emociones (ser introspectivo) puede no tener una relación directa evidente con el desempeño laboral, e incluso podría obstaculizar la relación de funciones si el sujeto se enfoca demasiado en su campo emocional. Sin embargo, estudios en MiPymes en Ecuador demostró que la habilidad para la percepción emocional se relaciona de manera

suficiente con el desempeño laboral, implicando que la identificación y el reconocimiento de sentimientos propios y ajenos es importante para el desempeño.

Asimismo, las aptitudes emocionales pueden tener un impacto diferencial según enfocadas:

- **Inteligencia Emocional centrada en sí mismo (Intrapersonal):** La inteligencia emocional centrada en uno mismo incluye la autoconciencia y el autocontrol, es esencial para disminuir la experiencia subjetiva de la tensión y el estrés. Estas habilidades, como la autogestión y el manejo del estado de ánimo, han demostrado ser dimensiones de la inteligencia emocional con mayor poder predictivo en el desempeño de trabajadores poco calificados.

- **Inteligencia Emocional centrada en Otros (Interpersonal/Social):** La habilidad para manejar las emociones de los demás (regulación centrada en otros) puede mejorar el desempeño laboral en tareas emocionalmente exigentes, como las que realizan las secretarías. Además, las competencias emocionales y sociales enfocadas externamente se relacionan directa y positivamente con el desempeño laboral y el compromiso laboral.

A pesar de estas distinciones, en la práctica, las actitudes emocionales y sociales coexisten; por ejemplo, el reconocimiento de emociones, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación son características individuales que favorecen la forma de competencias y afectan al desempeño laboral.

Evidencia empírica de la relación Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en diversos contextos

- En la alta gerencia y puestos complejos.

La inteligencia emocional se vuelve más necesaria cuanto mayor sea la complejidad del trabajo. Los trabajadores con inteligencia emocional están mejor preparados para enfrentar los cambios constantes y lograr un desempeño mucho mayor. De hecho, encontraron que la inteligencia emocional se asocia positivamente con la afectividad del trabajo en equipo en contextos de trabajo con altas demandas gerenciales, lo que a su vez aumenta el desempeño laboral. Esto sucede porque en dichos entornos se activan claves emocionales que permiten a los individuos con inteligencia emocional actuar de forma inteligente para facilitar su desempeño.

- En el sector público y de salud.

La inteligencia emocional ejerce una influencia positiva, significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud. Por ejemplo, en un estudio con profesionales de la salud se concluyó que la inteligencia emocional es una competencia que empodera a los trabajadores para cumplir sus funciones y que al mejorar su nivel de inteligencia emocional se mejora el desempeño laboral similar. Similarmente un estudio realizado con enfermeras durante la crisis del COVID-19 encontró fuertes vínculos entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral, lo que subraya la criticidad de estas habilidades en situaciones de alta presión emocional

- En puestos poco calificados (Back Office).

La importancia de la inteligencia emocional no se restringe a los puestos directivos o de front office (cara al cliente). Sastre y Danvilla del Valle (2017) Demostraron que los empleados en puestos de back office (poco calificados) con mayor inteligencia emocional y compromiso afectivo

también logran un desempeño laboral superior. Esto quiere decir que incluso cuando la interacción interpersonal no es el foco principal del puesto, las habilidades intrapersonales y el manejo del Estado del ánimo predicen un desempeño laboral positivo, reforzando que la inteligencia emocional en una dimensión personal relevante para la mejora del rendimiento en cualquier nivel.

- Relación con el compromiso laboral (Work Engagement).

El vínculo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral se fortalece a través del compromiso laboral. Los empleados con altos niveles de inteligencia emocional experimentan mayores niveles de compromiso. Por lo tanto, la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el compromiso laboral, que es un estado mental positivo y satisfactorio, caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción.

En síntesis, la inteligencia emocional ejerce un nivel de criticidad incuestionable sobre el desempeño laboral, confirmando que las organizaciones deben darle una alta prioridad a este constructo intangible. Por tal motivo, la inteligencia emocional debe ser considerada un factor determinante en la mejora de las relaciones y en el incremento de los resultados laborales y productivos esperados de los empleados. La formación en inteligencia emocional, por ejemplo, han demostrado ser crucial mejorar el desempeño laboral y el clima laboral.

Los líderes deben implementar programas formativos enfocados en el desarrollo de aptitudes socioemocionales aplicadas a todo nivel jerárquico y puesto de trabajo. Dichos programas deben incluir estrategias para el autoconocimiento, la autogestión y el manejo de conflictos, ya que al trabajar en la inteligencia emocional se refuerza no sólo el desempeño laboral, sino también el compromiso, la satisfacción laboral y consecuentemente la productividad organizacional.

Así pues, un sistema de gestión del desempeño integral debe asegurar que la evaluación y los planes de desarrollo incluyan un porcentaje significativo relacionado con las actitudes socioemocionales, asegurando que esto se basen en comportamientos específicos y sean respaldados por políticas de Recursos Humanos. Ya que, al ser los altos niveles de la inteligencia emocional, predictores de un desempeño superior, es crucial que los procesos de reclutamiento y selección incluyan instrumentos que midan el desarrollo de estas aptitudes en función del puesto.

En definitiva, la esfera laboral y la inteligencia humana se entrelazan de manera indisociable, utilizando los medios internos de la persona, sus emociones y capacidades para mejorar las potencialidades individuales en beneficio de la empresa y sus resultados, lo que finalmente lleva al trabajador a encontrar un sentido de vida y satisfacción en su lugar de trabajo.

V. Variables o Dimensiones

V.I Inteligencia Emocional

a) Definición conceptual

La inteligencia emocional se comprende como la capacidad de percibir, comprender, regular y utilizar las emociones propias y de otras personas para orientar el pensamiento y la conducta, favoreciendo la adaptación y las relaciones interpersonales en el contexto laboral

b) Definición operativa

La inteligencia emocional se medirá mediante un instrumento estandarizado (cuestionario tipo Likert). El puntaje total y sus dimensiones permitirán clasificar el nivel de IE (bajo, medio, alto) y analizar su asociación con el desempeño laboral

V.II Desempeño laboral

a) Definición conceptual

El desempeño laboral se define como el nivel en el que el colaborador cumple los objetivos, ejecuta funciones, mantiene la calidad, productividad y conductas laborales esperadas, de acuerdo con los estándares establecidos por la organización

b) Definición operacional

El desempeño laboral se medirá mediante un instrumento cuantitativo (evaluación de desempeño institucional o escala estandarizada tipo Likert), obteniendo un puntaje general y/o por factores. Se categorizará en niveles (bajo, mediano, alto) para analizar su relación con la inteligencia emocional

VI. Hipótesis o Supuestos

H1: Existe una relación significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de una empresa privada de la ciudad de Quito

H2: Se observa que el personal de la empresa privada tiene niveles adecuados de inteligencia emocional, en donde se observa el reconocimiento, comprensión y regulación de las emociones, de igual manera se observa la capacidad de manejar el estrés y la adaptación cambios que se realizan dentro del contexto laboral

H3: Se manifiesta que en el caso del desempeño laboral en los trabajadores se observa un buen cumplimiento de las tareas que se le asignan, una buena colaboración en el trabajo en equipo, comunicación favorable y un cumplimiento de los objetivos laborales

VII. Marco Metodológico

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo ya que busca medir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral mediante la evaluación de las dos variables, esto se realizará a partir de la recolección de datos lo cual permitirá que se pueda observar la relación que existe entre

ambas variables la investigación permitirá medir los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral que presentan los trabajadores de una empresa privada de Quito, de igual manera esto nos ayuda a identificar el nivel de las habilidades emocionales y los factores que influyen en el rendimiento de los colaboradores.

La recolección de dichos datos se realizará a través de la aplicación de la una encuesta estructurada con la escala tipo likert, la cual está diseñada para la medición de ambas variables, esta encuesta asegura la privacidad tanto de la empresa como de los colaboradores de ella y la participación voluntaria de los colaboradores.

VIII. Población y Muestra

la población estará constituida por trabajadores de una empresa privada de quito los cuales serían administrativo, talento humano, fianzas, operaciones, atención al cliente, entre otros la investigación se realizó en una empresa privada de quito, en donde existen 300 empleados en donde se sacó una muestra de 30 personas esto se realizó con los colaboradores que tenían accesibilidad y que aceptaron responder el instrumento de manera voluntaria.

Esto se realizó con colaboradores que tengan entre 18 a 65 años, colaboradores de ambos sexos, personal que laboran en la empresa objeto del estudio ubicada en la ciudad de Quito, que tengan una antigüedad mínima de 6 meses en la empresa, que participen voluntariamente en la investigación

En un criterio de exclusión tenemos a colaboradores que tienen menos de 3 meses dentro de la empresa, personas que se encuentran con permisos de maternidad o paternidad, colaboradores que tienen permisos médicos, personal que está en proceso de jubilación.

La selección de la muestra fue fundamentada por criterios de aceptación, de pertinencia, accesibilidad, factibilidad en concordancia con los objetivos planteados en investigación, la población elegida corresponde a los trabajadores de una empresa privada dado presentan características directamente relacionadas con las variables de estudio.

Así mismo la delimitación de la muestra responde a la disponibilidad del participante, al tiempo de ejecución a los permisos del departamento de recursos humanos, que facilitan la aplicación del instrumento de medición en un determinado periodo para garantizar la información veraz, clara y concisa del cuestionario y que nos ayuda a tener una información verídica para el análisis cuantitativo

IX. Descripción de los datos producidos

En esta investigación colaboraron 31 personas, de las cuales, 8 pertenecían al área de finanzas/crédito, 7 al área de administración, 6 al área de operaciones, 6 al área de servicio al cliente, 2 al área de

comunicación/diseño, 1 al área de investigación y 1 al área de servicios generales

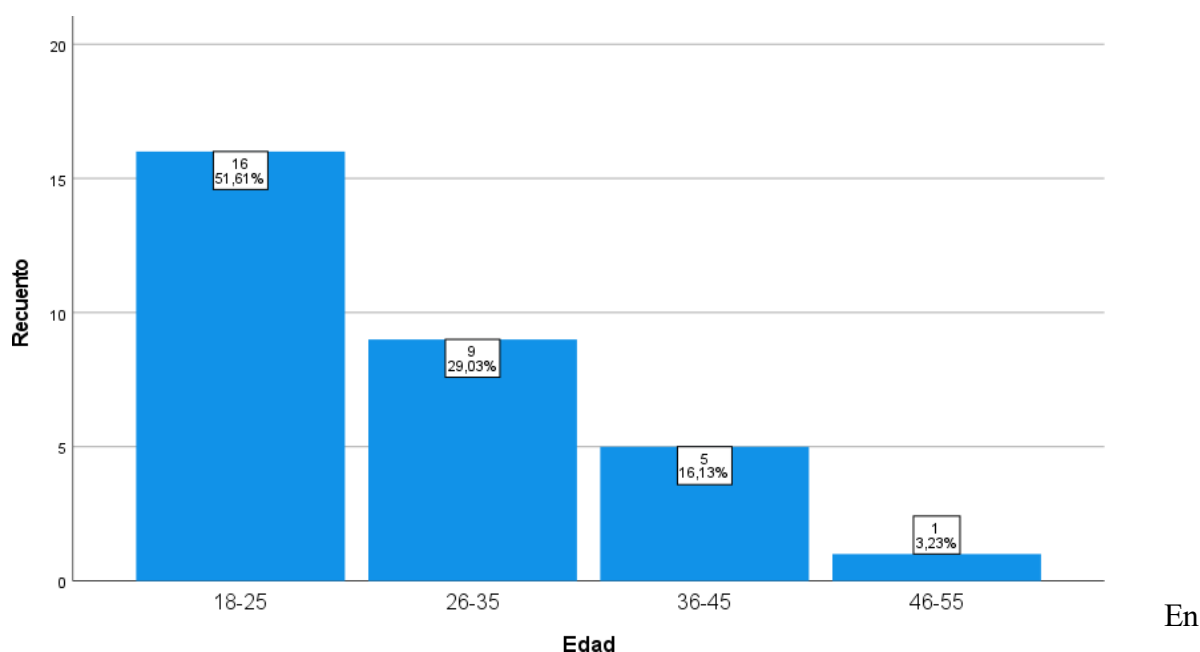
Por otra parte, la mayoría de los participantes tenían alrededor de los 18 a 25 años, seguidos del grupo de edad que va desde los 36 hasta los 45 años, lo que indica que, de la muestra obtenida la mayor parte de trabajadores son jóvenes

En el ámbito del nivel de formación académica, 15 personas poseen un título de tercer nivel, 12 cuentan con un título de segundo nivel y 4 personas cuentan con un título técnico.

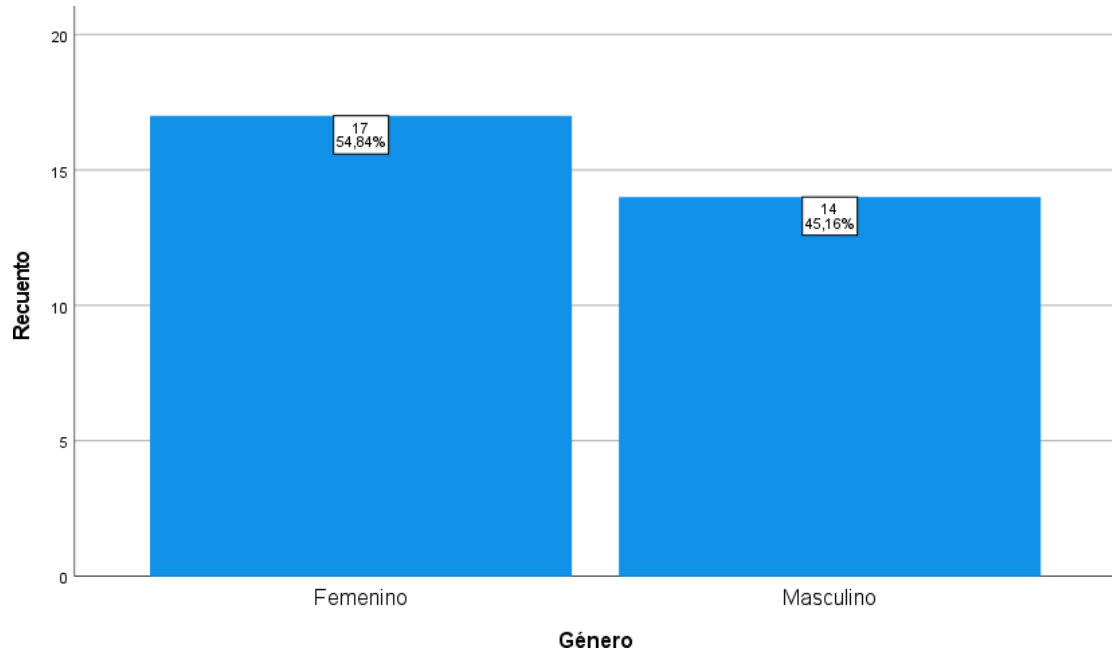
El propósito de aplicar el instrumento (relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral) es para recolectar información relacionada con la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con el fin de analizar estas varias dentro del contexto organizacional

X. Presentación de los Resultados Descriptivos

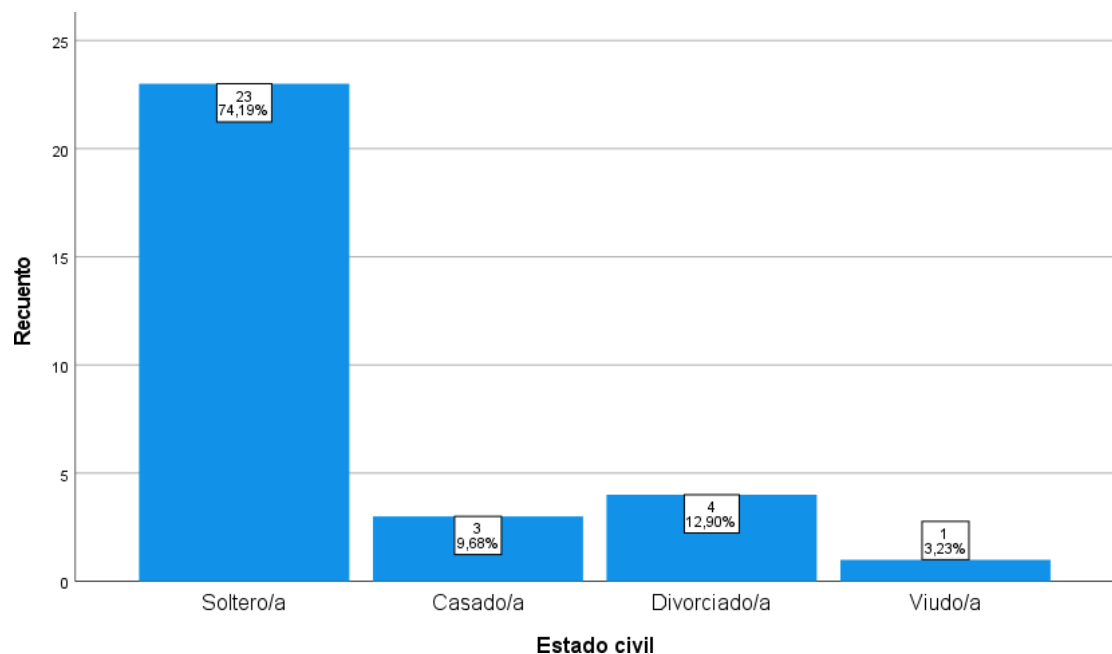
X.I Datos demográficos



cuanto a la distribución etaria de la muestra de estudio, los resultados revelan una concentración predominante de participantes jóvenes, donde el grupo de 18 a 25 años representa el 51,6% del total con 16 individuos identificados. A este le sigue el rango de 26 a 35 años, el cual abarca el 29,0% de la población analizada, consolidando así una tendencia hacia una fuerza laboral mayoritariamente joven en la investigación. Por el contrario, los segmentos de mayor edad muestran una presencia significativamente menor, con un 16,1% para el grupo de 36 a 45 años y apenas un 3,2% para los sujetos entre 46 y 55 años, completando de este modo la caracterización demográfica de los 31 participantes evaluados.



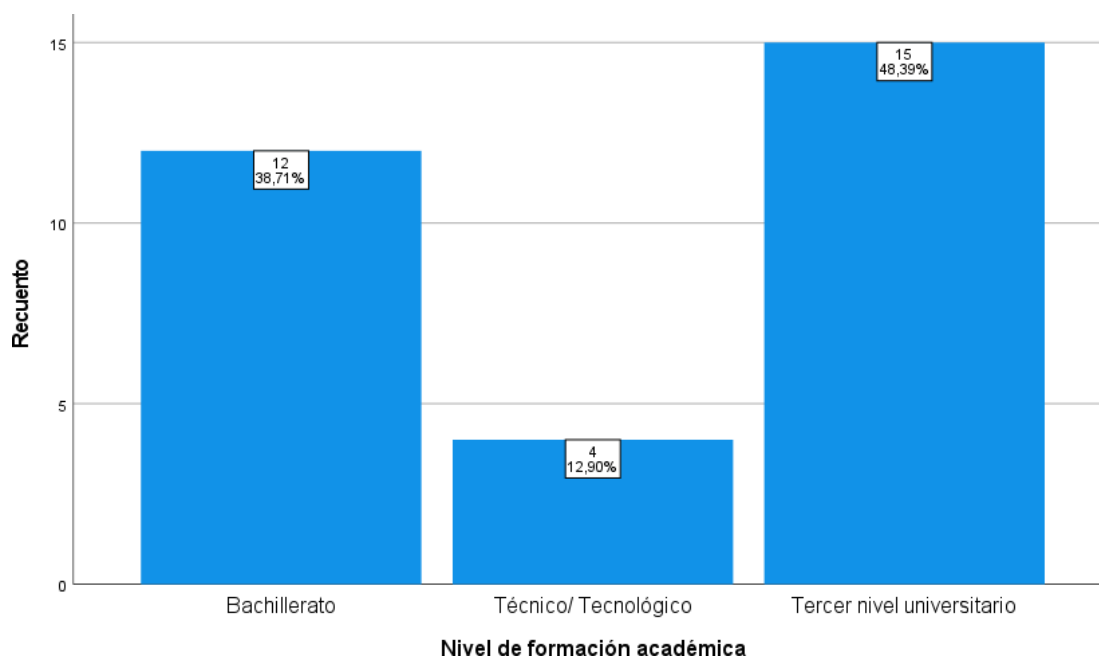
Respecto a la composición por género de la muestra, los datos estadísticos indican una distribución relativamente equitativa con una ligera predominancia de la población femenina, la cual constituye el 54,8% del total mediante la participación de 17 personas. Por su parte, el género masculino representa el 45,2% restante, equivalente a 14 individuos dentro del grupo de estudio. Esta configuración demográfica permite establecer que la investigación cuenta con una representación de ambos sexos para el



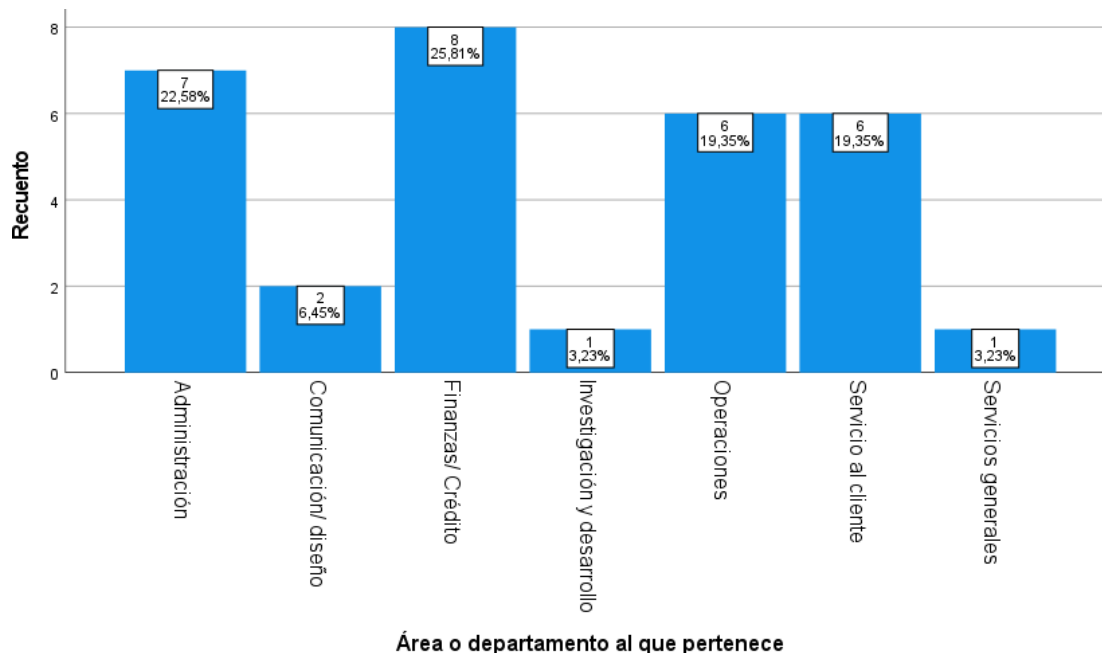
análisis de las variables propuestas, sobre una base poblacional de 31 sujetos en total.

Sobre la situación civil de los sujetos que integran la muestra, se observa una mayoría

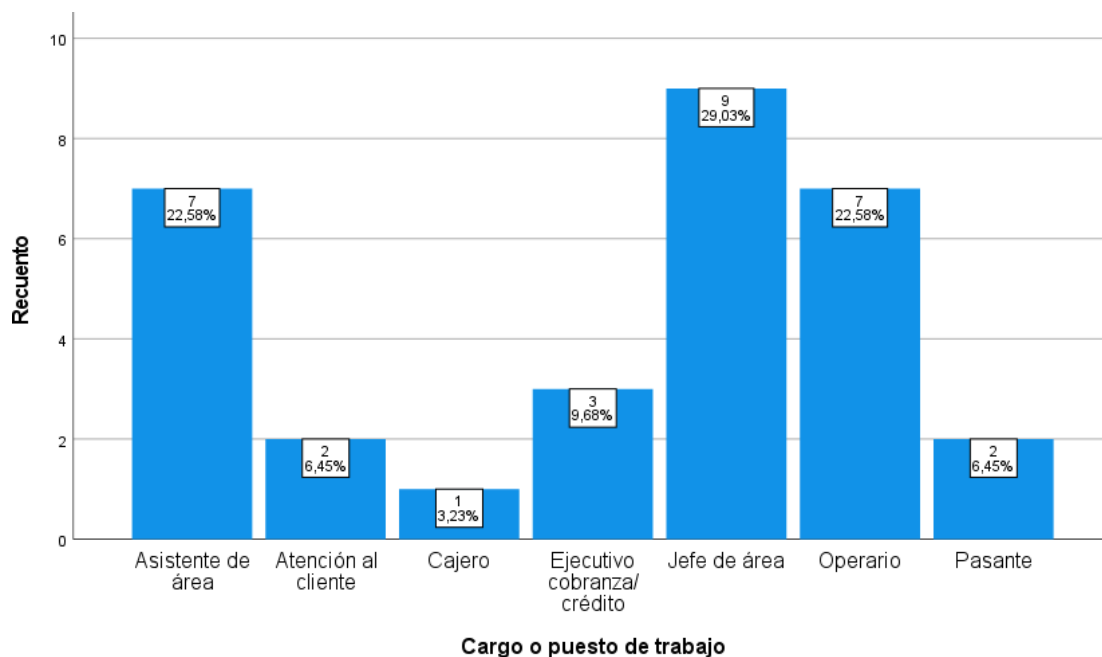
preponderante de personas solteras, quienes representan el 74,2% de la población total con un total de 23 menciones. En menor proporción, se encuentran los participantes divorciados y casados, los cuales constituyen el 12,9% y el 9,7% respectivamente, evidenciando una presencia reducida de estos perfiles en el entorno laboral estudiado. El estado civil viudo registra la incidencia más baja con un solo caso, equivalente al 3,2%, completando de esta manera la descripción socioafectiva de los 31 colaboradores analizados en la investigación.



En relación con el nivel de formación académica de la muestra, los resultados indican que la mayor parte de los participantes posee estudios superiores, con un 48,4% de individuos que han alcanzado el tercer nivel universitario. Asimismo, el nivel de bachillerato presenta una presencia significativa al agrupar al 38,7% de la población evaluada, lo que equivale a 12 personas. Una minoría del 12,9% cuenta con formación técnica o tecnológica, completando así un perfil profesional donde prevalece la preparación académica de nivel profesional y secundaria entre los 31 sujetos que conforman el estudio.

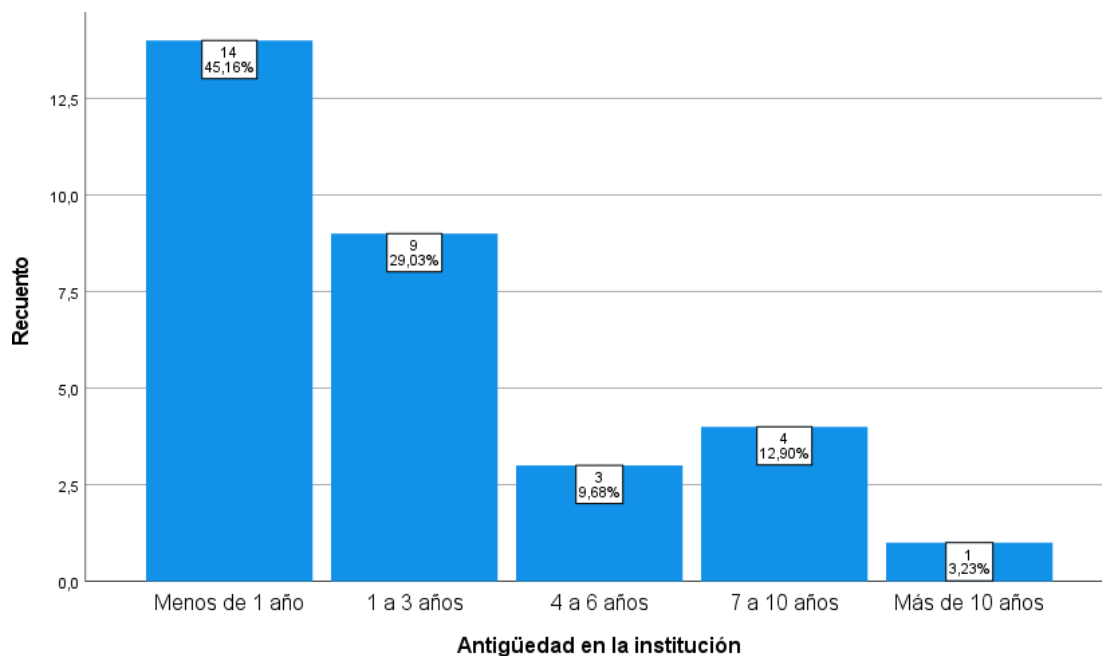


En cuanto a la distribución del personal por departamentos, se observa una presencia mayoritaria en el área de Finanzas/Crédito, la cual agrupa al 25,8% de los colaboradores, seguida estrechamente por el sector de Administración con un 22,6%. Por su parte, las unidades de Operaciones y Servicio al Cliente registran una participación equitativa, representando cada una el 19,4% de la muestra total. En contraste, las áreas de Comunicación/diseño, Investigación y desarrollo, y Servicios generales presentan las frecuencias más bajas, acumulando en conjunto el 12,9% restante, lo que define una estructura organizacional concentrada principalmente en funciones financieras y administrativas entre los 31 participantes consultados.

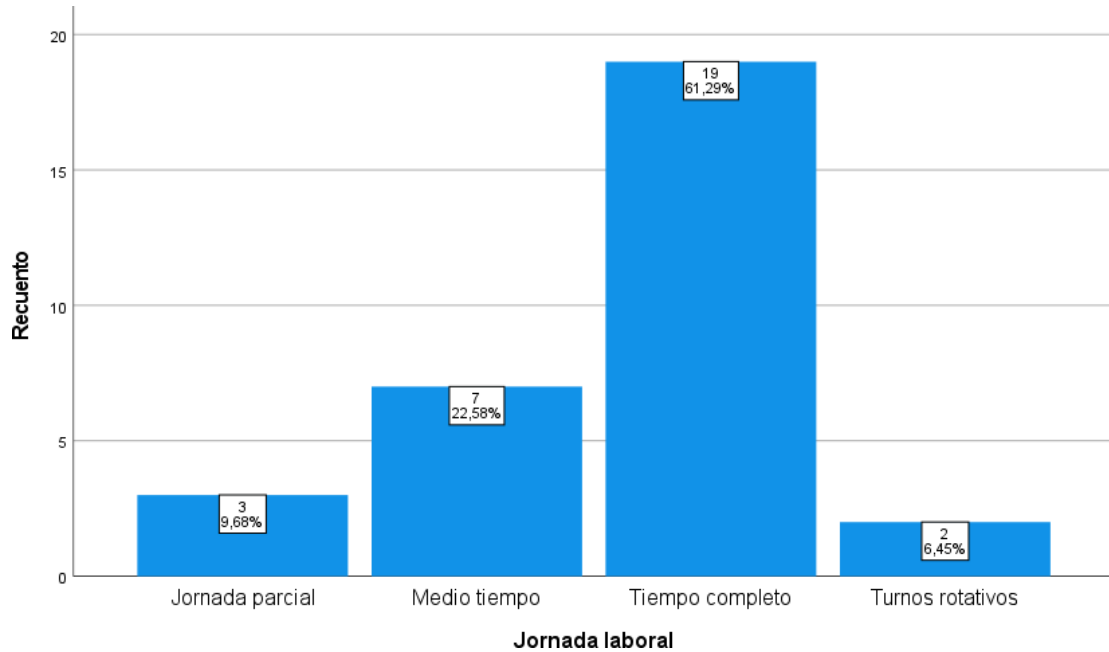


Respecto a la clasificación de la muestra según el cargo o puesto de trabajo, los resultados muestran que la posición de jefe de área es la más representativa, alcanzando el 29,0% del total con 9 individuos. De manera simultánea, los roles de Asistente de

área y Operario presentan una frecuencia idéntica, aportando cada uno el 22,6% a la estructura ocupacional del estudio. En proporciones menores se ubican los cargos de Ejecutivo de cobranza/crédito con un 9,7%, seguidos por Atención al cliente y Pasantes con un 6,5% cada uno; el puesto de Cajero registra la incidencia mínima con un 3,2%, completando la caracterización jerárquica de los 31 colaboradores evaluados.

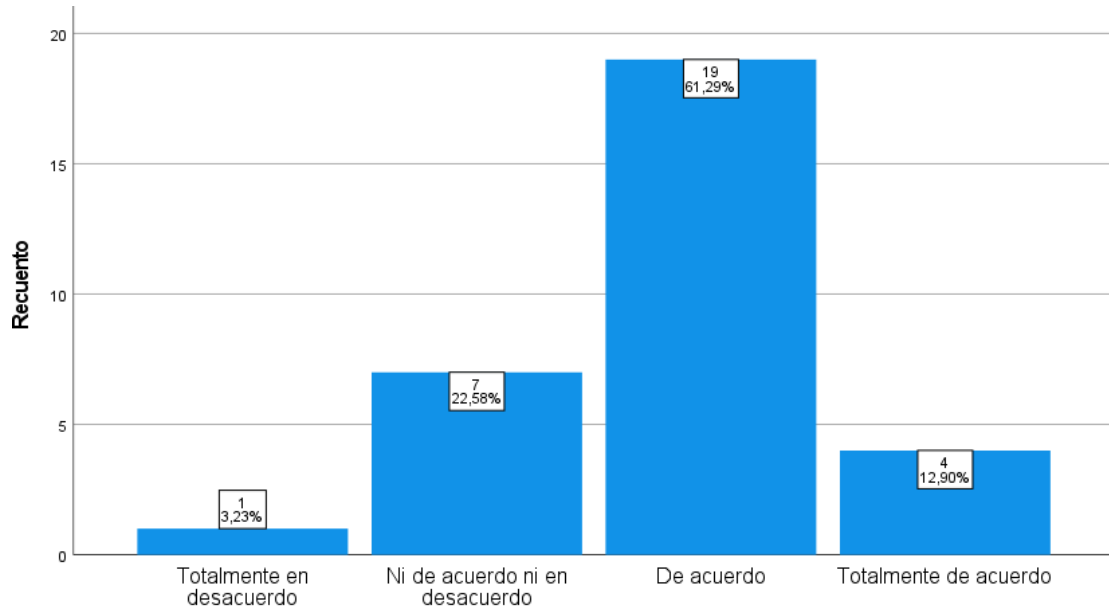


Sobre el tiempo de permanencia de los colaboradores en la institución, los datos reflejan una fuerza laboral mayoritariamente reciente, donde el 45,2% de la muestra cuenta con menos de un año de antigüedad. A este grupo le sigue el rango de 1 a 3 años, el cual representa el 29,0% de los participantes, consolidando una tendencia de rotación o crecimiento institucional en periodos cortos. Por otra parte, los rangos de mayor estabilidad registran porcentajes menores, con un 12,9% para quienes tienen entre 7 y 10 años, un 9,7% para el periodo de 4 a 6 años y apenas un 3,2% para el personal con más de una década de servicio, completando así el perfil de experiencia interna de los 31 sujetos de estudio.



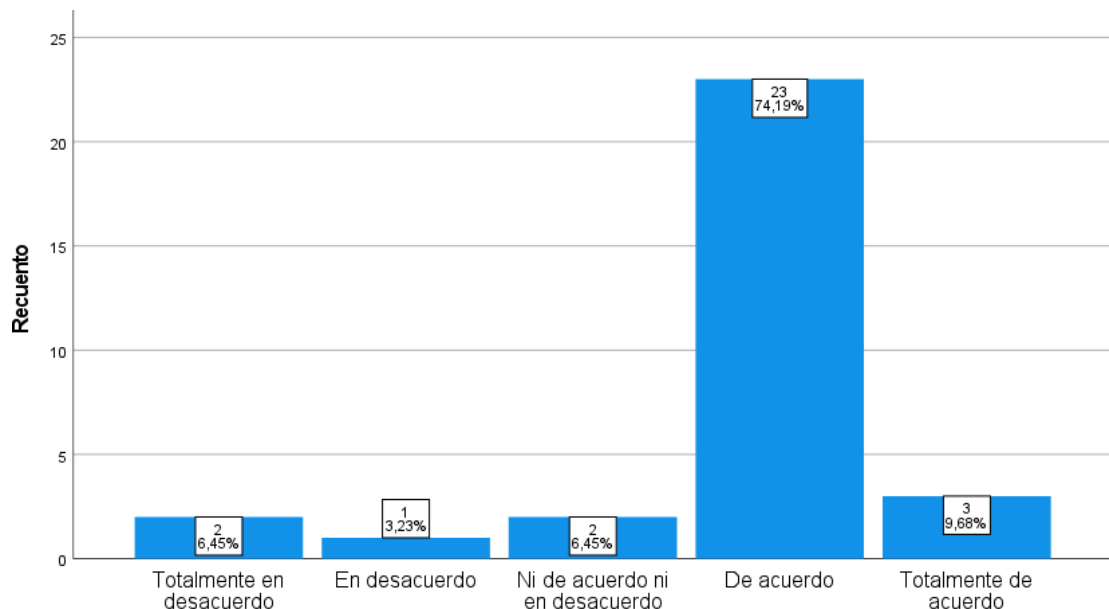
En relación con la modalidad de la jornada laboral, los resultados exponen una marcada predominancia del empleo a tiempo completo, el cual es ejercido por el 61,3% de la muestra, equivalente a 19 colaboradores. Por debajo de esta cifra, se sitúa la modalidad de medio tiempo con una representación del 22,6%, seguida por la jornada parcial con un 9,7% de incidencia. El esquema de turnos rotativos constituye la categoría con menor frecuencia, abarcando únicamente al 6,5% de los participantes, lo que permite concluir que la estructura de trabajo en la organización analizada se rige principalmente por el cumplimiento de horarios de tiempo integral entre los 31 sujetos evaluados.

X.II Inteligencia emocional



1. Identifico con facilidad mis emociones.

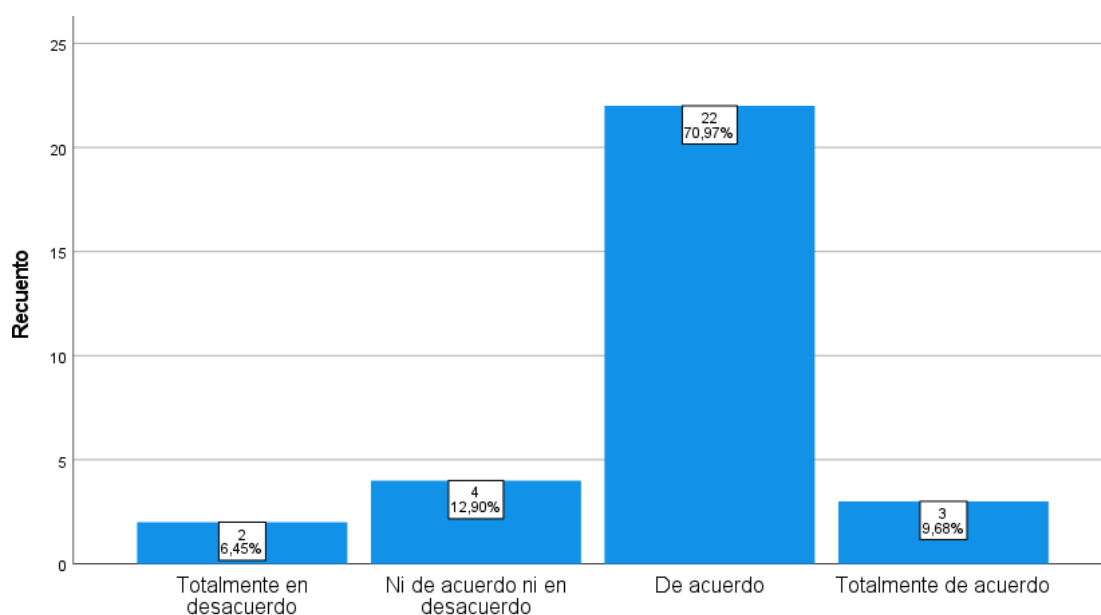
En lo que respecta a la capacidad de los colaboradores para identificar sus propias emociones, los resultados demuestran una tendencia positiva, ya que el 61,3% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta premisa. Al sumar a este grupo el 12,9% que indicó estar totalmente de acuerdo, se establece que una amplia mayoría de la muestra posee un nivel favorable de autoconciencia emocional. No obstante, existe un 22,6% de participantes que se posicionó en una actitud neutral, mientras que una proporción mínima del 3,2% expresó un total desacuerdo, completando así la valoración diagnóstica sobre este primer indicador de la inteligencia emocional en los 31 sujetos de estudio.



2. Identifico cómo mis emociones influye en mis decisiones laborales.

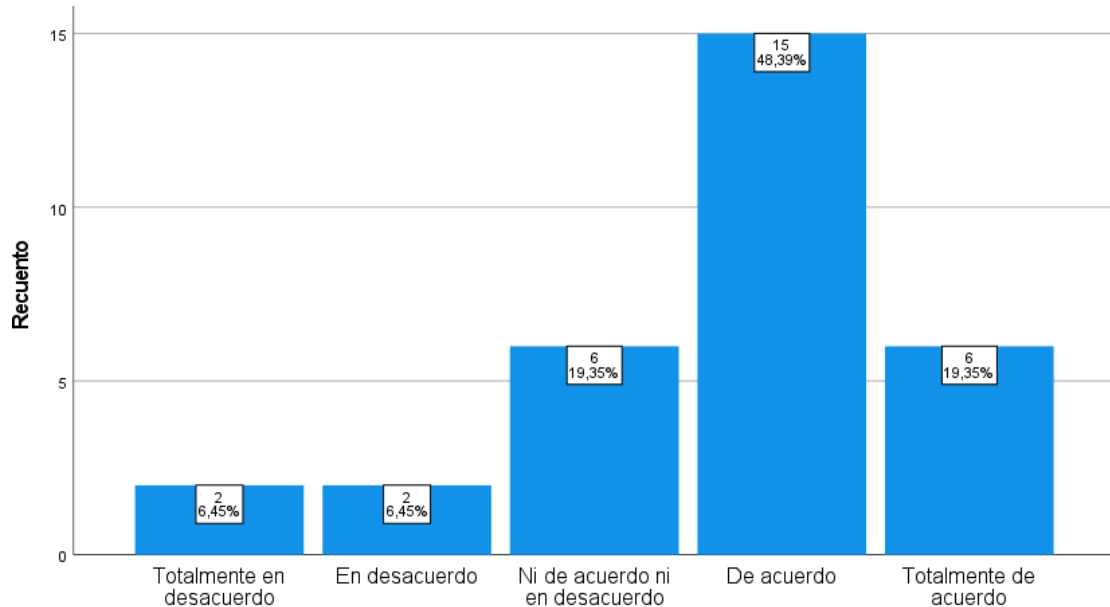
En relación con el reconocimiento del impacto emocional sobre la toma de decisiones

en el entorno de trabajo, se observa una percepción favorable entre los colaboradores, puesto que el 74,2% de la muestra afirma estar de acuerdo con esta capacidad. Si se adiciona el 9,7% que manifiesta estar totalmente de acuerdo, se evidencia que la gran mayoría de los evaluados posee claridad sobre cómo su estado anímico influye en sus resoluciones laborales. Por el contrario, un segmento minoritario presenta discrepancias, con un 6,5% en total desacuerdo y un 3,2% en desacuerdo, mientras que el 6,5% restante mantiene una postura neutral, cerrando así la evaluación de este indicador específico en los 31 participantes.



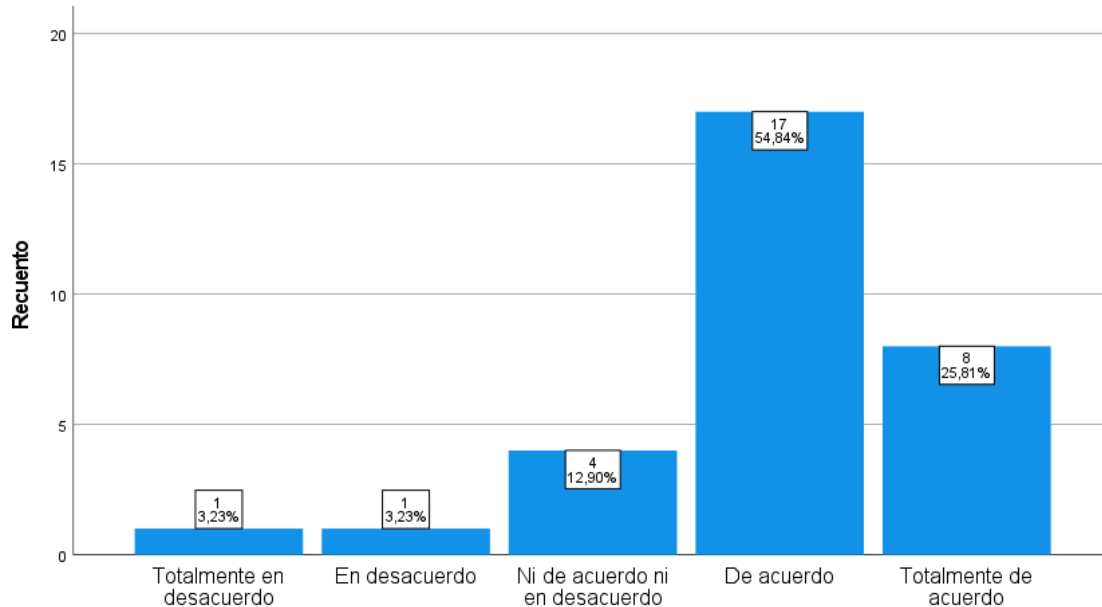
3. Mantengo el control en situaciones laborales estresantes.

Respecto a la capacidad de autorregulación emocional en contextos de alta presión, los resultados indican que una proporción mayoritaria de los colaboradores manifiesta poseer un dominio efectivo frente al estrés, con un 71,0% que afirma estar de acuerdo y un 9,7% que se encuentra totalmente de acuerdo con esta premisa. Estos datos sugieren una competencia sólida en la gestión de crisis dentro de la organización; no obstante, un 12,9% de los evaluados adoptó una postura neutral, mientras que el 6,5% restante expresó un total desacuerdo respecto a su capacidad de control en situaciones críticas. De este modo, se completa la descripción del manejo del estrés laboral en los 31 sujetos que integran el estudio.



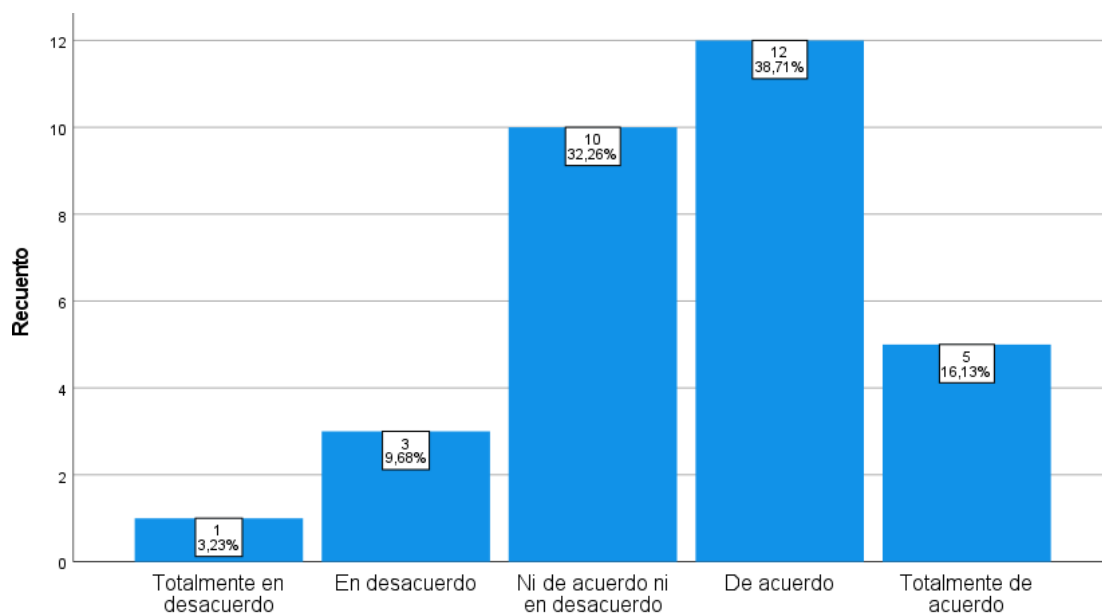
4. Manejo adecuadamente mis reacciones impulsivas.

Sobre la capacidad de gestionar las reacciones impulsivas en el ámbito laboral, los resultados reflejan una tendencia favorable, con un 48,4% de los participantes que manifiesta estar de acuerdo y un 19,4% adicional que se declara totalmente de acuerdo con esta competencia. En contraste, se observa un segmento significativo del 19,4% que mantiene una postura neutral, lo que sugiere cierta ambivalencia o áreas de oportunidad en la autorregulación emocional de una parte del personal. Los niveles de desacuerdo se presentan de manera equilibrada y reducida, con un 6,5% en desacuerdo y un 6,5% en total desacuerdo, cerrando así la evaluación de este indicador de control conductual en los 31 colaboradores analizados.



5. Puedo notar cuándo un compañero está molesto o preocupado.

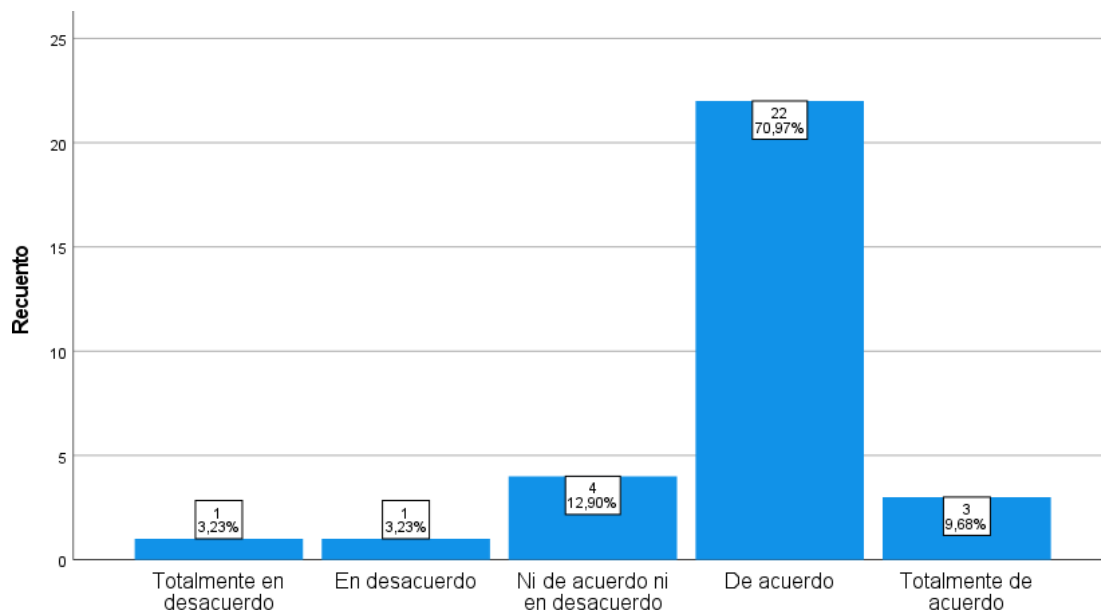
En relación con la capacidad empática para percibir los estados emocionales de los pares, los datos revelan una aptitud notable entre los colaboradores, dado que el 54,8% afirma estar de acuerdo y un 25,8% manifiesta estar totalmente de acuerdo con su habilidad para notar la molestia o preocupación en otros. Este resultado sugiere una alta sensibilidad interpersonal dentro del entorno de trabajo, con más del 80% de la muestra posicionada favorablemente. Por el contrario, un 12,9% de los evaluados se mantiene en una postura neutral, mientras que los niveles de desacuerdo y total desacuerdo registran valores mínimos del 3,2% cada uno, completando así la descripción de este componente de conciencia social en los 31 participantes del estudio.



6. Me mantengo motivado(a) aun cuando enfrento dificultades.

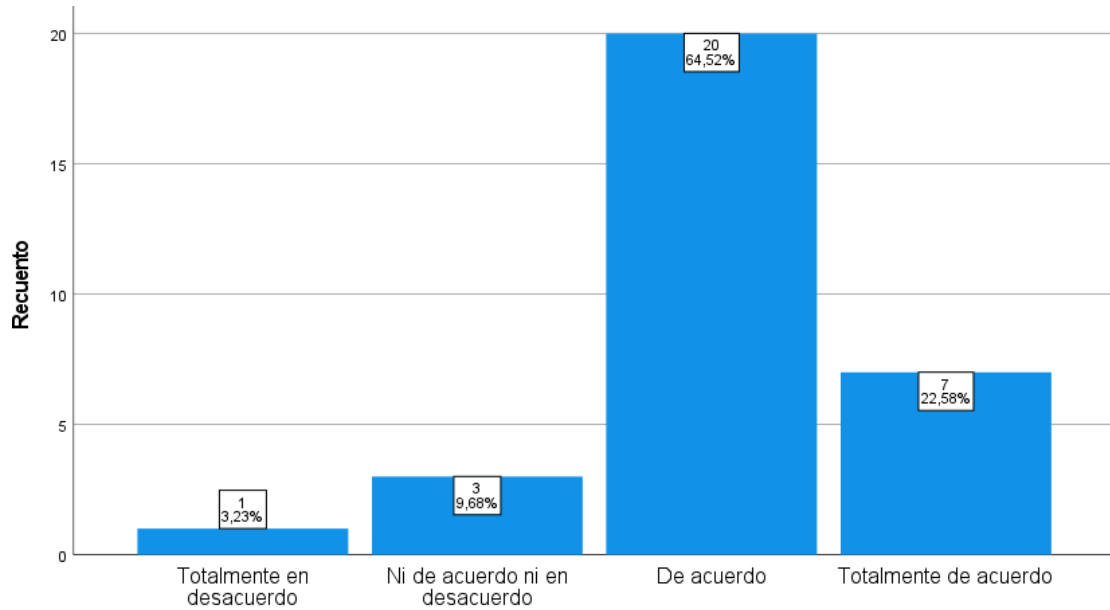
Sobre la capacidad de automotivación frente a la adversidad, los resultados exponen una

tendencia favorable, aunque con un nivel de indecisión superior a otros indicadores, ya que el 38,7% de los colaboradores afirma estar de acuerdo y el 16,1% totalmente de acuerdo con esta premisa. Resalta significativamente que un 32,3% de la muestra adoptó una postura neutral, lo que sugiere que una parte considerable del personal experimenta dificultades para mantener la persistencia ante los obstáculos laborales. Por último, los niveles de desacuerdo alcanzan un 9,7%, mientras que el total desacuerdo se sitúa en un 3,2%, completando así la evaluación de la resiliencia y motivación interna de los 31 participantes del estudio.



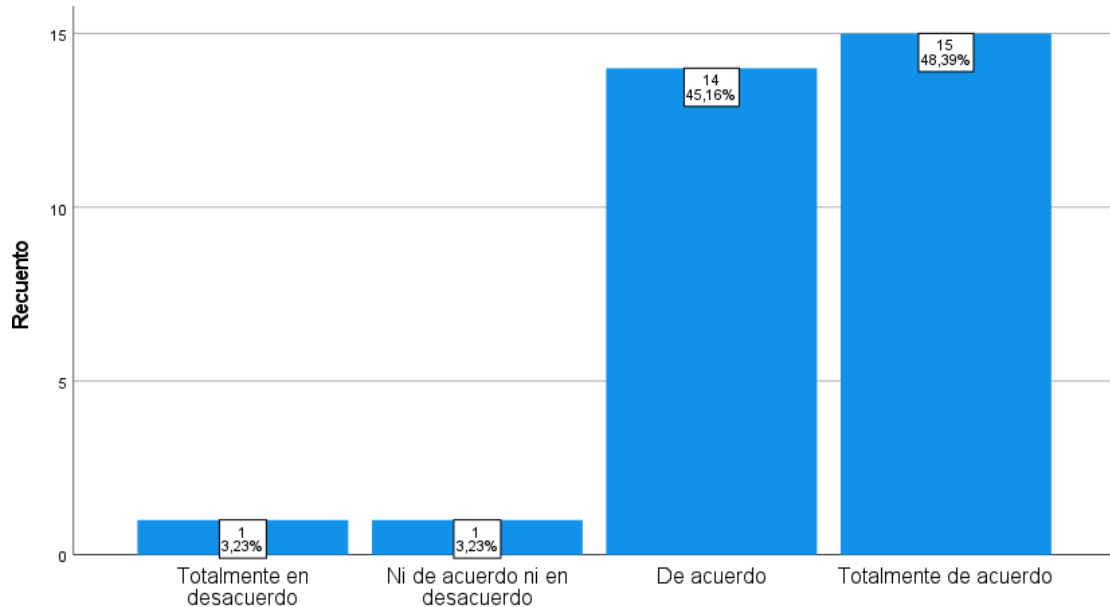
7. Comprendo las emociones de mis compañeros.

En cuanto a la dimensión de comprensión empática hacia los pares, los hallazgos revelan un nivel de desarrollo positivo entre los colaboradores, puesto que el 71,0% manifiesta estar de acuerdo con su capacidad para entender las emociones ajenas. A esta cifra se añade un 9,7% que se declara totalmente de acuerdo, consolidando una percepción mayoritaria de competencia interpersonal dentro del equipo. Por otra parte, un 12,9% de los evaluados mantiene una posición neutral, mientras que los valores de disconformidad se mantienen en niveles mínimos, con un 3,2% para la opción de en desacuerdo y otro 3,2% para el total desacuerdo, finalizando así el análisis de este componente afectivo en los 31 sujetos del estudio.



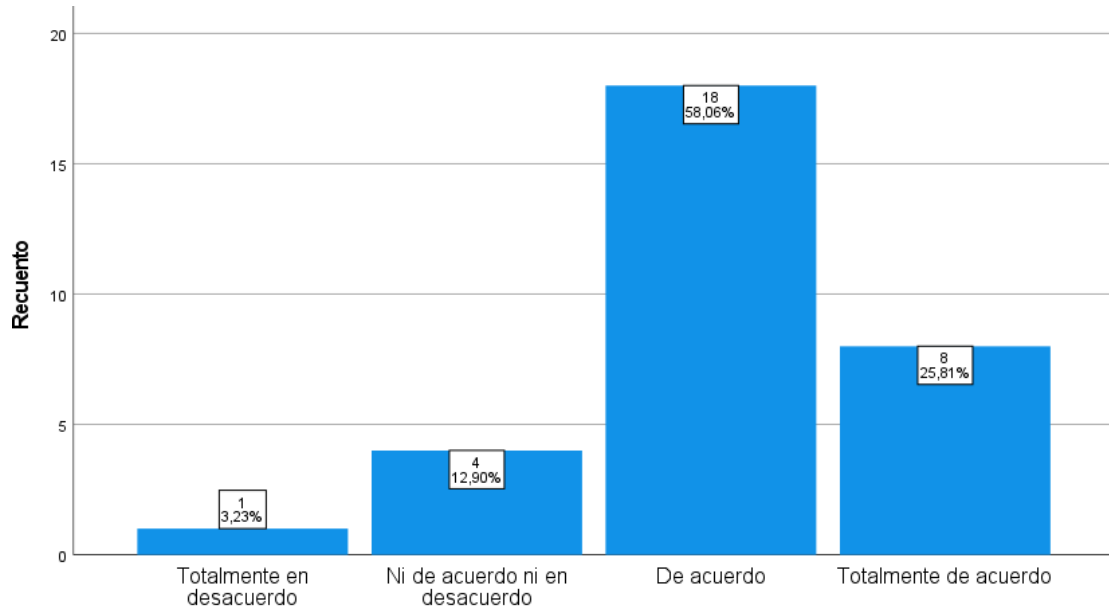
8. Escucho activamente cuando alguien necesita apoyo

Respecto a la disposición para la escucha activa en situaciones donde se requiere soporte, los resultados evidencian una competencia altamente desarrollada en la muestra, puesto que el 64,5% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo y un 22,6% adicional se declara totalmente de acuerdo con esta conducta pro-social. Estas cifras reflejan que la gran mayoría de los evaluados percibe en sí misma una actitud receptiva y empática ante las necesidades de los demás. Por otro lado, se registra un 9,7% de participantes en una postura neutral y apenas un 3,2% que expresa un total desacuerdo, lo cual concluye la descripción de este indicador de apoyo interpersonal para los 31 sujetos que integran la investigación.



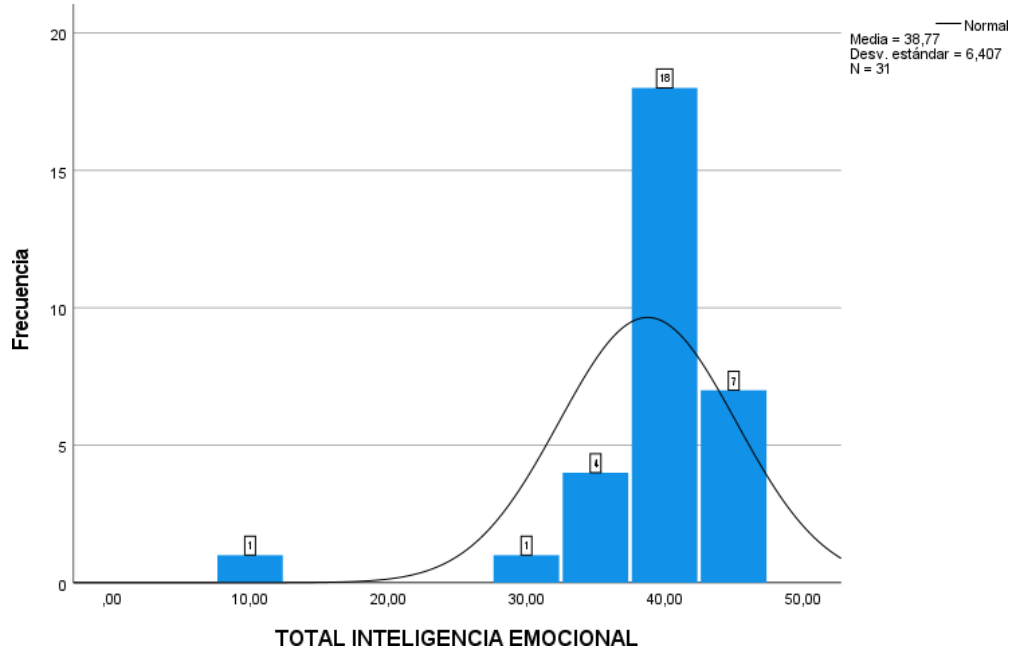
9. Mantengo una comunicación respetuosa con mis compañeros.

En lo referente al mantenimiento de una comunicación respetuosa hacia los pares, los resultados reflejan una valoración sumamente positiva dentro del entorno laboral, destacando que el 48,4% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo con esta conducta y un 45,2% manifiesta estar de acuerdo. Estos datos sugieren que la cortesía y el respeto mutuo constituyen pilares fundamentales en las interacciones diarias de casi la totalidad de la muestra analizada. Por el contrario, se observa una presencia marginal de posturas neutras o de disconformidad, con un 3,2% para la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo y un idéntico 3,2% para el total desacuerdo, lo que permite concluir que existe una convivencia armónica entre los 31 sujetos pertenecientes a la investigación.



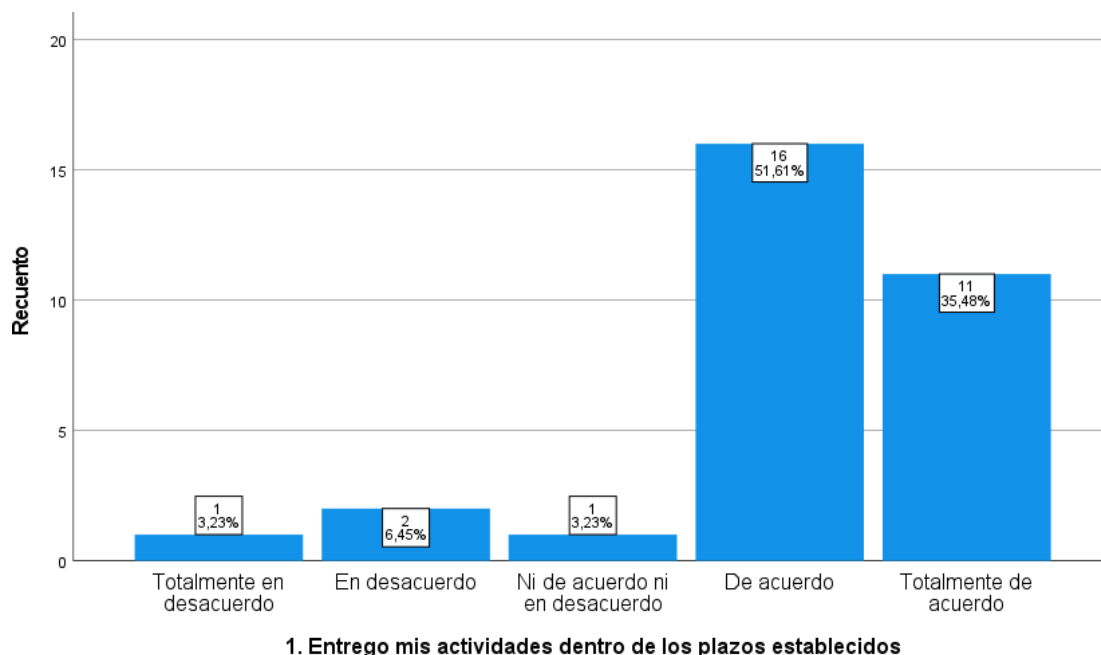
10. Resuelvo conflictos laborales de manera constructiva

En cuanto a la capacidad para resolver conflictos laborales de manera constructiva, los datos demuestran una tendencia favorable en el grupo de estudio, pues el 58,1% de los participantes manifiesta estar de acuerdo con esta competencia, complementado por un 25,8% que se declara totalmente de acuerdo. Este hallazgo sugiere que la mayoría de los colaboradores posee habilidades orientadas a la búsqueda de soluciones y al mantenimiento de un ambiente de trabajo funcional. No obstante, un 12,9% de la muestra se sitúa en una posición neutral, mientras que una proporción mínima del 3,2% expresa un total desacuerdo, finalizando así la evaluación de este indicador de gestión de conflictos entre los 31 sujetos analizados en la investigación.

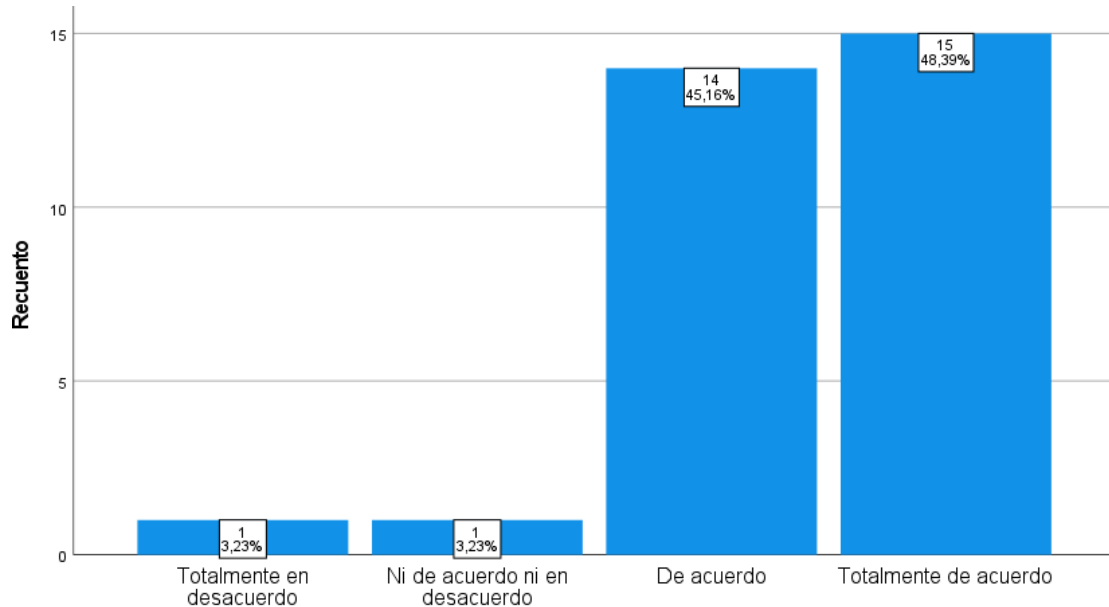


En relación con el consolidado del Total de Inteligencia Emocional, el histograma refleja una distribución de datos con una media aritmética de 38,77 y una desviación estándar de 6,407 para los 31 sujetos evaluados. Se observa una concentración predominante de las frecuencias en los rangos superiores, destacando un pico máximo de 18 individuos en el intervalo cercano a los 40 puntos, lo que sugiere un nivel de inteligencia emocional robusto en la mayor parte de la muestra. No obstante, la curva de normalidad revela una asimetría hacia la izquierda debido a la presencia de valores aislados en rangos inferiores (10 y 30 puntos), indicando que, aunque la tendencia general es positiva, existe una dispersión moderada en las capacidades emocionales globales del personal.

a) Desempeño laboral

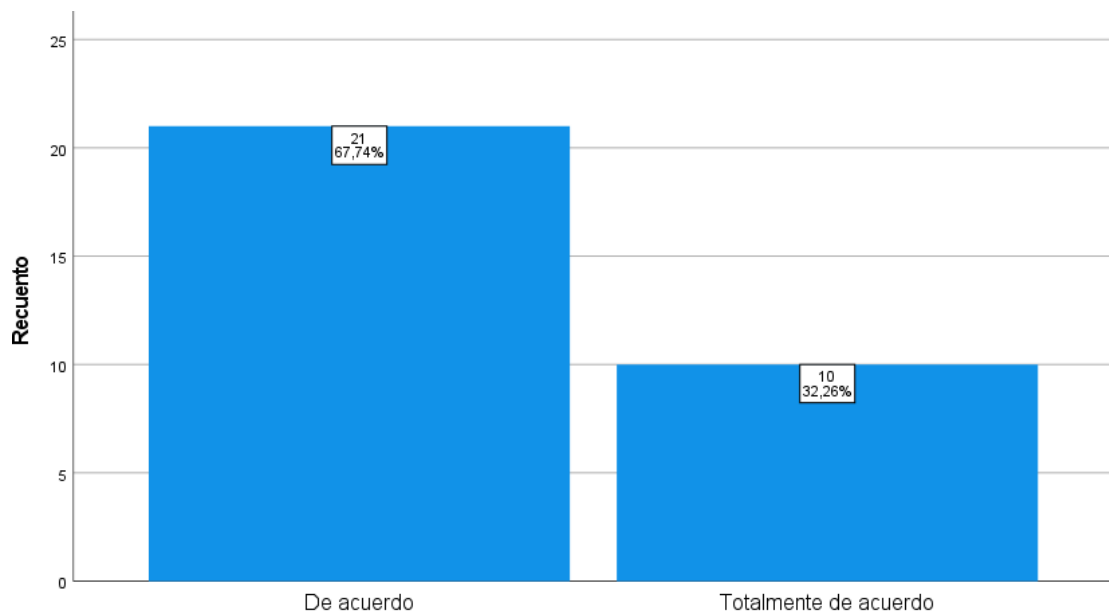


En cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de actividades, los resultados reflejan un alto nivel de compromiso por parte del personal, dado que el 51,6% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo y un 35,5% adicional se encuentra totalmente de acuerdo con esta premisa. Al agrupar estas categorías, se determina que el 87,1% de la muestra cumple puntualmente con sus responsabilidades laborales. Por el contrario, se registran niveles bajos de disconformidad, con un 6,5% en desacuerdo y un 3,2% en total desacuerdo, mientras que una proporción mínima del 3,2% optó por una postura neutral, completando así la evaluación de la eficiencia temporal de los 31 sujetos participantes.



2. Suelo cumplir con los objetivos que me asignaron

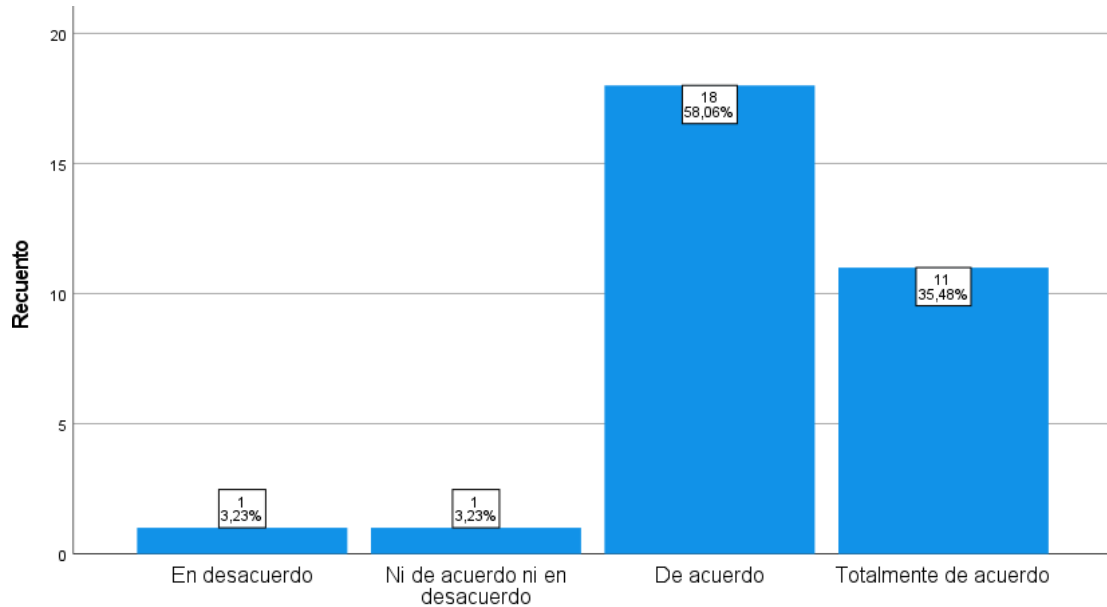
En relación con el cumplimiento de los objetivos asignados, los resultados evidencian un alto nivel de eficacia entre los trabajadores, puesto que el 48,4% manifiesta estar totalmente de acuerdo y el 45,2% afirma estar de acuerdo con el logro de sus metas. La suma de ambas categorías indica que el 93,6% de la muestra percibe su desempeño como efectivo y orientado a resultados. Por otra parte, se registra una incidencia mínima en las posturas neutrales y de disconformidad, con un 3,2% para la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3,2% para el total desacuerdo, lo que consolida una tendencia generalizada hacia la operatividad exitosa dentro de los 31 colaboradores evaluados.



3. Reviso mi trabajo para asegurar que este bien hecho

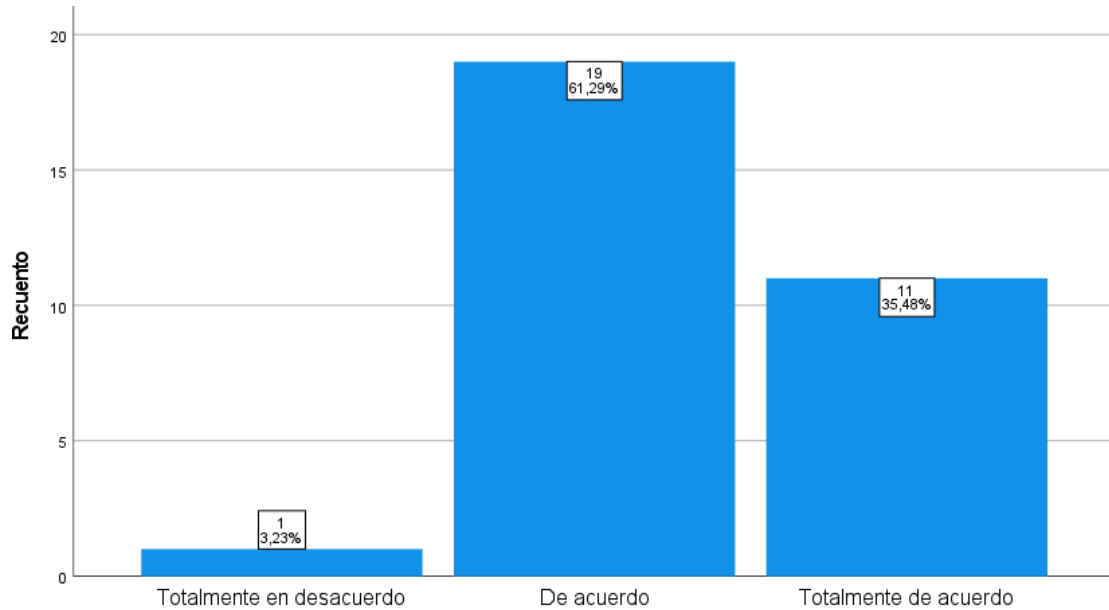
Respecto a la revisión exhaustiva de las tareas para asegurar la calidad del trabajo realizado, los resultados demuestran un compromiso absoluto por parte del personal, ya que la totalidad de la muestra se ubica en las categorías positivas. Específicamente, el 67,7% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo con esta práctica de supervisión

personal, mientras que el 32,3% restante afirma estar totalmente de acuerdo. Es relevante destacar que, en este indicador, no se registraron respuestas de indiferencia o desacuerdo, lo que sugiere que la cultura de revisión y el autocontrol de calidad son prácticas universales y consolidadas entre los 31 sujetos que integran la investigación.



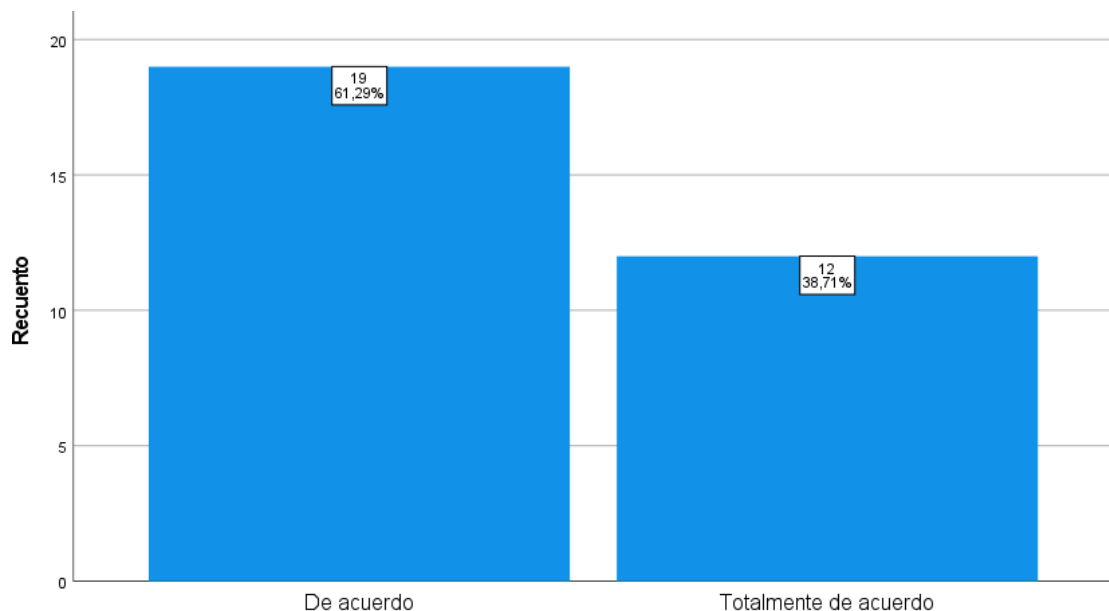
4. Organizo mi tiempo para completar mis tareas de manera eficiente

Sobre la capacidad de organización del tiempo para el cumplimiento eficiente de las tareas, los resultados muestran una percepción positiva por parte de los colaboradores, con un 58,1% que manifiesta estar de acuerdo y un 35,5% que se encuentra totalmente de acuerdo. Al consolidar estos valores, se observa que el 93,6% de la muestra considera que posee habilidades adecuadas de gestión temporal para optimizar su rendimiento. Por otro lado, las valoraciones neutrales y negativas son mínimas, registrando un 3,2% para la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3,2% para la categoría en desacuerdo, lo que concluye el análisis de este indicador de eficiencia operativa en los 31 sujetos evaluados.



5. Asumo la responsabilidad cuando cometo un error

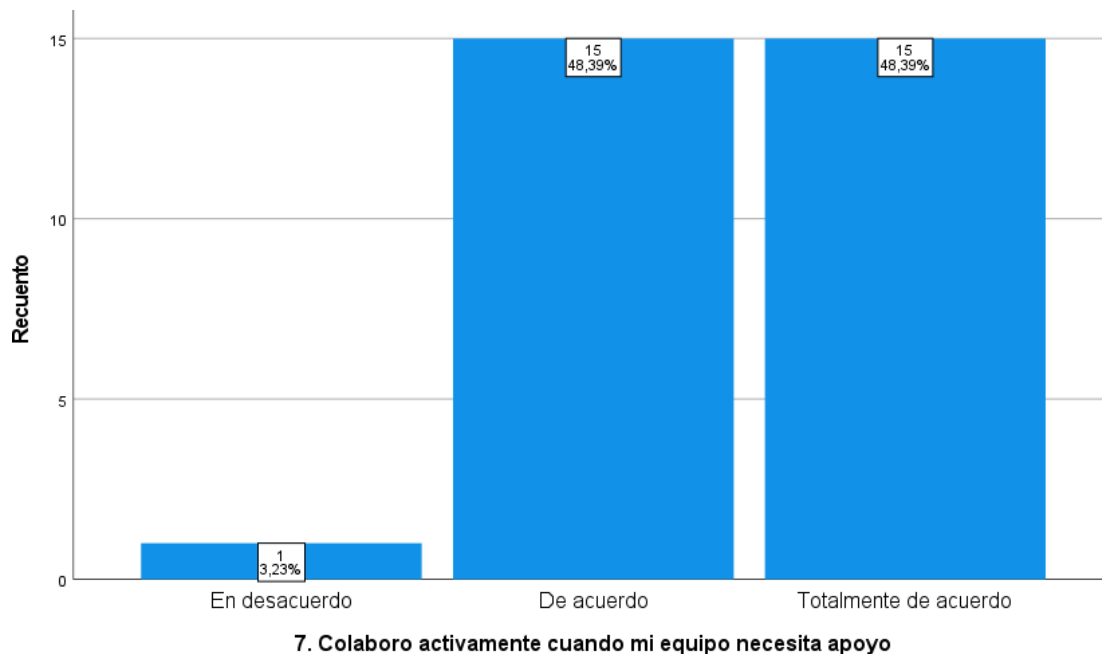
En lo referente a la capacidad de asumir la responsabilidad ante errores cometidos, los resultados proyectan un alto sentido de ética profesional entre los colaboradores, dado que el 61,3% manifiesta estar de acuerdo y un 35,5% se encuentra totalmente de acuerdo con esta actitud. Al integrar ambos porcentajes, se evidencia que el 96,8% de la muestra reconoce y acepta sus fallas en el entorno laboral, lo cual es fundamental para el aprendizaje organizacional y la mejora continua. Por el contrario, solo una proporción mínima correspondiente al 3,2% expresó un total desacuerdo, cerrando así la valoración de la responsabilidad individual en los 31 sujetos participantes del estudio.



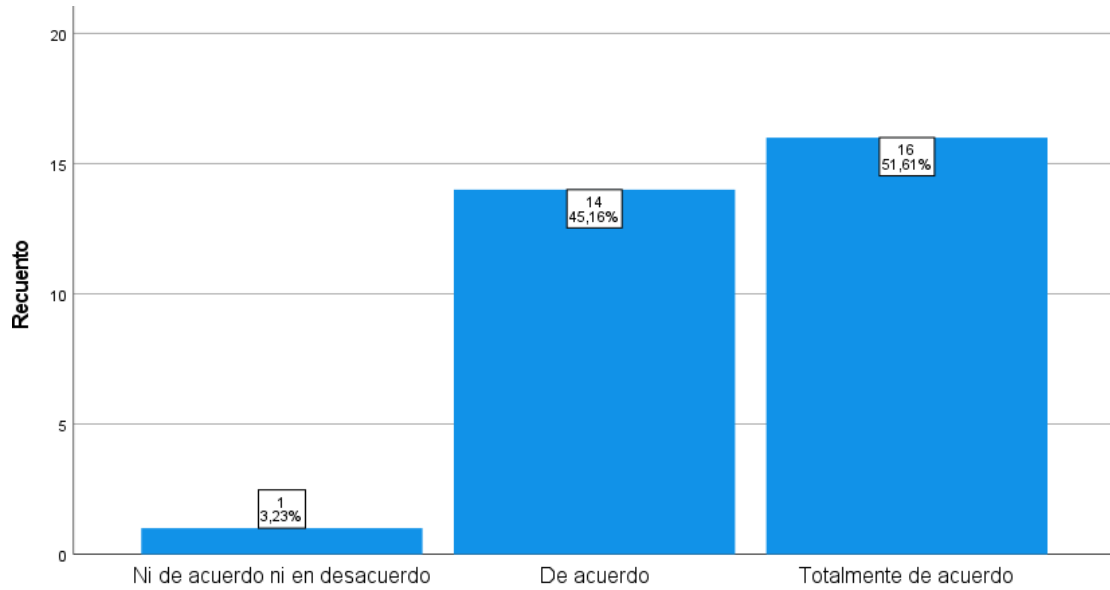
6. Cumpló con mis obligaciones sin necesidad de supervisión constante

En cuanto a la autonomía en el ejercicio de las funciones laborales, los datos revelan que la totalidad de los colaboradores percibe un alto grado de independencia en su desempeño. El 61,3% de la muestra manifiesta estar de acuerdo con la premisa de cumplir sus obligaciones sin requerir supervisión constante, mientras que el 38,7%

restante afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado es significativo, ya que, al no registrarse respuestas en las categorías de neutralidad o desacuerdo, se confirma que el equipo de 31 sujetos evaluados posee un perfil de autogestión y compromiso con sus tareas, lo que favorece la operatividad y la eficiencia organizacional sin dependencia de un control externo permanente.

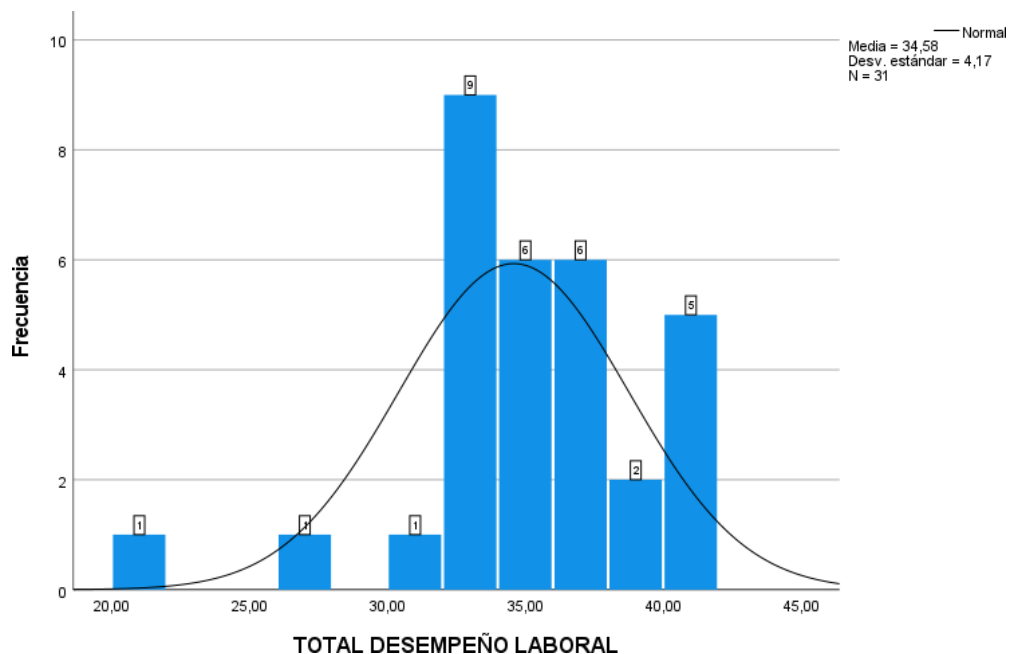


Respecto a la disposición para el trabajo cooperativo, los resultados indican un alto nivel de compromiso con el equipo, dado que el 48,4% de los participantes manifiesta estar de acuerdo con colaborar activamente y un porcentaje idéntico del 48,4% se declara totalmente de acuerdo. Al consolidar ambas cifras, se observa que el 96,8% de la muestra reconoce tener una actitud participativa ante las necesidades de sus compañeros, lo que fortalece la cohesión grupal. Únicamente una proporción mínima del 3,2% expresó estar en desacuerdo, lo que confirma una tendencia predominante hacia la colaboración y el apoyo mutuo entre los 31 colaboradores analizados en el estudio.



8. Contribuyo a mantener un ambiente laboral positivo

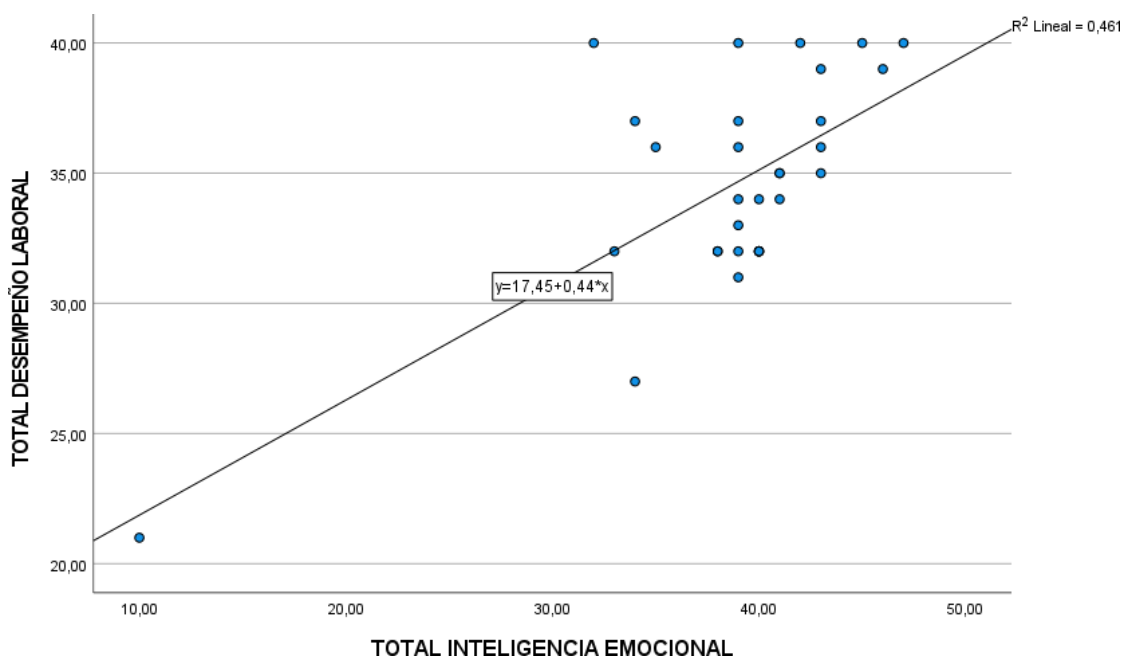
En relación con la contribución de los colaboradores para mantener un ambiente laboral positivo, los hallazgos demuestran una percepción muy favorable, ya que el 51,6% de la muestra afirma estar totalmente de acuerdo y el 45,2% manifiesta estar de acuerdo con esta premisa. Estos datos indican que el 96,8% del personal se percibe como un agente activo en la construcción de un clima de trabajo armónico y saludable. Por otro lado, solo un 3,2% de los evaluados mantuvo una postura neutral, sin registrarse menciones de desacuerdo en ninguna de sus escalas, lo que ratifica un alto sentido de convivencia y bienestar grupal entre los 31 sujetos pertenecientes al estudio.



Respecto a la variable Desempeño Laboral, los resultados consolidan una media de 34,58 y una desviación estándar de 4,17. La distribución de las frecuencias es más equilibrada en comparación con la variable anterior, destacando un pico de 9 colaboradores en el rango de los 32 puntos, seguido por grupos de 6 individuos en los

intervalos de 35 y 37 puntos respectivamente. La presencia de 5 colaboradores con puntajes superiores a 40 sugiere un segmento de alto rendimiento, mientras que la dispersión general indica una ejecución de tareas consistente y alineada con los objetivos institucionales en la mayoría de los 31 sujetos evaluados.

b) Correlación



El diagrama de dispersión ratifica visualmente esta tendencia a través de una línea de regresión con pendiente positiva, definida por la ecuación lineal $y = 17,45 + 0,44x$. El coeficiente de determinación R^2 lineal de 0,461 indica que aproximadamente el 46,1% de la variabilidad en el desempeño laboral puede ser explicada por el nivel de inteligencia emocional de los sujetos. Aunque se identifican algunos valores atípicos en los niveles inferiores de ambas escalas, la mayoría de los puntos de datos se agrupan en el cuadrante superior derecho, consolidando la premisa de que la madurez emocional es un factor determinante para la productividad dentro de la organización.

En esta sección se incluye el análisis de los resultados descriptivos presentados en el reporte anterior, identificando las tendencias más importantes observadas, las comparaciones más pertinentes y las relaciones más significativas.

XI. Análisis de los Resultados

De manera general los resultados evidencian que, en la mayoría de los colaboradores de la empresa, presenta un nivel favorable de la inteligencia emocional, lo cual se puede establecer por la experiencia laboral acumulada, una comunicación efectiva entre pares la motivación, la satisfacción y la necesidad cotidiana de adaptarse a las exigencias administrativas y operativas de su contexto laboral. Se podría decir también que estas condiciones favorecen al desarrollo y dominio de las competencias como autorregulación, autoconciencia, empatía, la comunican respetuosa, la resolución de conflictos y la negociación dentro de la parte global, esto se puede dar aunque no existan programas formales de formación emocional en la empresa

Por otro lado, existe un número de empleados mínimo que se puede explicar por influencia de factores individuales y organizaciones que limitan el desarrollo emocional, entre estos factores se encuentran las diferencias en los estilos de afrontamientos, niveles variables de autoconocimiento emocional, falta de retroalimentación que debe ser positiva, constructiva y que indique los aspectos a mejorar, otro factor podría ser el acompañamiento o desarrollo socioemocional dentro del entorno laboral

En otro contexto la autoconciencia emocional tiene un nivel alto y esto se da por la experiencia laboral acumulada de los colaboradores y por la exposición a situaciones de autorregulación y ajuste conductual en el trabajo, pero también encontramos porcentajes neutrales que pueden estar vinculadas a una disminución de formalización de espacios de autoevaluación emocional como le feedback estructurado, procesos de acompañamiento psicológicos, que también se podría tener la dificultad de relacionarse, comunicarse con claridad con sus propios estados emocionales. Existe una mínima porción de desacuerdos, puede darse por una resistencia al cambio, una gestión reactiva a la reflexión de sus propias emociones

Respecto al reconocimiento de la influencia de las emociones en la toma de decisiones, la tendencia es favorables, esto se explica por la naturaleza de sus funciones que puede exigir la resolución de problemas, trabajo bajo presión y enfrentar consecuencias directas de decisiones mal tomadas. La conciencia emocional en el ámbito laboral suele desarrollarse en forma empírica a partir de errores, experiencias laborales críticas que se resuelven a través del afrontamiento a todas las situaciones. No obstante, existe también resultados neutrales y bajos que podrían relacionarse con una cultura organizacional que

se orienta principalmente a los resultados y organizaciones verticales en donde las decisiones son tomadas por los niveles jerárquicos.

En cuanto a la autorregulación emocional en contextos de alta presión los resultados también son positivos, se pueden relacionar por la adaptación progresiva al estrés laboral y a la normalización de escenarios demandantes y críticos en el ambiente laboral, sin embargo existe respuestas neutrales y de total desacuerdo que se puede dar por la sobrecarga laboral, falta de acciones de cuidado emocional y físico, escasos mecanismos de prevención de estrés, estilos de liderazgos autocráticos que priorizan los resultados organizacionales por encima del bienestar emocional dentro de los colaboradores.

En cambio, la gestión de reacciones impulsivas tenemos resultados heterogéneos, lo cual puede darse por que algunos colaboradores no identifican claramente sus respuestas impulsivas, la cual puede estar asociado por contextos organizacionales donde la presión por los resultados, la urgencia y la inmediatez dan respuestas emocionales rápidas.

En relación con la empatía emocional y la comprensión empática, los resultados son positivos y se puede justificar por la interacción constante entre pares y niveles jerárquicos por la necesidad de coordinar trabajo en equipo, convivencia diaria y la exposición de problemáticas compartidas, lo que facilita la identificación emocional entre pares, esto favorece al desarrollo de habilidades de percepción emocional. Con respecto a la automotivación frente a la adversidad, el alto nivel de respuestas neutrales constituye un hallazgo importante porque se entiende que los factores organizacionales como oportunidades de reconocimiento son limitadas, existe escasos incentivos al logro, rutinas laborales y estancamientos profesionales, que afectan a la motivación de cada uno de los colaboradores, esto se puede dar por la ausencia de los planes de desarrollo profesional, la ausencia de planes de capacitación y adiestramiento que debilitan el compromiso y la retención de los colaboradores.

En cambio, la escucha activa y la comunicación respetuosa tiene una valoración altamente positiva, que puede responder a las necesidades operativa de atender requerimientos, resolver incidencias, coordinar procesos y responder a las exigencias de las normas formales e informales de la empresa.

Finalmente, la capacidad para resolver conflictos de manera constructiva se explica por la experiencia laboral o de gestión de resolver problemáticas cotidianas y la necesidad de mantener el trabajo en equipo, la cohesión del equipo y para evitar los conflictos.

mediante la negociación.

De manera global, el total de la inteligencia emocional muestra una tendencia positiva, que se explica por la adaptación progresiva al contexto laboral y al aprendizaje continuo. Sin embargo, la dispersión de puntajes y la presencia de valores bajo indican que el desarrollo de estas competencias no es homogéneo en todos los colaboradores, lo que sugiere la influencia de factores organizacionales, del área, de equipo e individuales, así como la ausencia de intervenciones sistemáticas orientadas al fortalecimiento integral de la inteligencia emocional

Desempeño laboral

Los resultados de la variable del desempeño laboral se evidencia un nivel alto y sostenido de las funciones lo que indica un desempeño consistente en la mayoría de los colaboradores evaluados. Esta tendencia puede explicarse por la presencia de hábitos laborales, políticas de orientación al cumplimiento de objetivos y una adecuada indicación a la cultura organizacional y responsabilidades asignadas a cada una de los colaboradores

Asimismo, en el factor de logros por objetivos tenemos resultados altos y se puede dar por una cultura organizacional sólida que esta orientada a los resultados, donde la responsabilidad individual y el autocontrol de desempeño de los colaboradores forman parte las practicas cotidianas

Por otro lado, la organización del tiempo de asumir responsabilidades ante los errores se puede dar por la necesidad de responder de manera efectiva las exigencias laborales.

Estas conductas contribuyen a mejorar la ética profesional y la rendición de cuentas.

Por otro lado, los resultados son positivos en el trabajo corporativo y en la contribución de un ambiente laboral positivo, esto se puede dar por la interdependencia y la autonomía de las responsabilidades, las tareas y la necesidad de coordinar entre los miembros del equipo, la convivencia, la comunicación y el apoyo contribuyen al desarrollo de aptitudes colaborativas que impacta directamente en la percepción de un clima laboral armónico y un buen clima organizacional

En cuanto a la distribución de puntajes la presencia de un grupo de colaboradores ubicados en un grado superior indica la existencia de un segmento alto de rendimiento que puede darse por niveles altos de compromiso, la eficiencia, liderazgo, orgullo de marca, procesos bien definidos y autonomía en el contexto laboral, estos resultados pueden estar asociados a mayores niveles de experiencia, dominio, desarrollo, que ayudan al personal a alinearse a los objetivos organizacionales.

Por otro lado, la dispersión moderada se observa que la distribución de las frecuencias sugiere que el desempeño laboral no es completamente homogéneo, es decir, que los puntajes más bajos e intermedios pueden explicarse por diferencias individuales, carga laboral, ritmo de trabajo complejidad en las funciones, responsabilidades críticas, niveles de motivación y recursos que tiene a su disposición.

En conjunto, los resultados indican que el desempeño laboral de los colaboradores es funcional, centrado, consistente y alineado a los objetivos organizacionales, contribuyendo a la experiencia práctica y de una cultura organizacional orientada a los resultados y cumplimiento. Asimismo, la variable en los puntajes evidencia fortalezas y oportunidades para fortalecer de manera estratégica la retención, el rendimiento de los colaboradores mediante la retroalimentación positiva y constructiva, el reconocimiento, motivación y desarrollo continuo que permite potenciar el desempeño de los trabajadores en el entorno laboral

Correlación

El análisis correlacional indica una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral $y = 17,45 + 0,44x$. El coeficiente de determinación R^2 lineal de 0,461 indica que aproximadamente el 46,1%, esta relación explica por qué los colaboradores con mayor inteligencia emocional presentan un mejor autoconocimiento, autorregulación, habilidades interpersonales como la comunicación, el manejo de estrés, la resolución de conflictos. En este estudio los resultados obtenidos de la inteligencia emocional desempeñan un papel relevante en el comportamiento y productividad de los colaboradores de la empresa privada de Quito, lo cual es consistente con los planteamientos de Daniel Goleman (1998) quien sostiene que la autoconciencia, la autorregulación, la comunicación y las habilidades sociales influyen directamente en la eficiencia, la efectividad y el rendimiento en el trabajo. Los niveles positivos observados en la mayoría de los participantes se pueden explicar que existe una experiencia laboral sólida y la interacción positiva en el entorno organizacional, pero también observamos que las variaciones responden a diferencias individuales y contextuales

Desde el enfoque de las habilidades propuestas por Peter Salovey y Jon Mayer (1997) la inteligencia emocional se concibe como una capacidad para percibir, comprender y regular las emociones, lo cual se refleja en los resultados positivos asociados en la convivencia, la comunicación y el manejo interpersonal de los colaboradores. De manera complementaria el modelo de competencias de Bar-On (2000) explica que el

desempeño eficaz se va forneciendo cuando los individuos desarrollan habilidades emocionales, interpersonales y de manejo de estrés. Asimismo, Richard Boyatzis (2008) sostiene que las competencias emocionales predicen conductas laborales efectivas y sostenibles, lo cual respalda la relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

En este contexto la correlación identificada en este estudio confirma que una buena gestión emocional contribuye a conductas adaptativas, mayor identidad, mayor compromiso y mejor orientación a los resultados.

Finalmente, la correlación positiva entre la IE y el DL evidencia que la inteligencia emocional con el rendimiento laboral actúa como un factor explicativo y potenciador de la productividad organizacional reafirmando la importancia estratégica para el desarrollo del talento humano y bienestar organizacional. y la negociación favorable al cumplimiento de objetivos a la organización del trabajo y la cooperación y colaboración en equipo. La concentración de datos en el cuadrante superior derecho del diagrama confirma que la madurez emocional actúa como un factor que facilita el rendimiento emocional, mientras que, los valores atípicos observados responden a las diferencias individuales y de contextos que no afectan la tendencia identificada

XII. Interpretación de los Resultados

En este estudio los resultados obtenidos de la inteligencia emocional desempeñan un papel relevante en el comportamiento y productividad de los colaboradores de la empresa privada de Quito, lo cual es consistente con los planteamientos de Daniel Goleman (1998) quien sostiene que la autoconciencia, la autorregulación, la comunicación y las habilidades sociales influyen directamente en la eficiencia, la efectividad y el rendimiento en el trabajo. Los niveles positivos observados en la mayoría de los participantes se pueden explicar que existe una experiencia laboral sólida y la interacción positiva en el entorno organizacional, pero también observamos que las variaciones responden a diferencias individuales y contextuales

Desde el enfoque de las habilidades propuestas por Peter Salovey y Jon Mayer (1997) la inteligencia emocional se concibe como una capacidad para percibir, comprender y regular las emociones, lo cual se refleja en los resultados positivos asociados en la convivencia, la comunicación y el manejo interpersonal de los colaboradores. De manera complementaria el modelo de competencias de Bar-On (2000) explica que el desempeño eficaz se va forneciendo cuando los individuos desarrollan habilidades emocionales, interpersonales y de manejo de estrés. Asimismo, Richard Boyatzis (2008) sostiene que las competencias emocionales predicen conductas laborales efectivas y sostenibles, lo cual respalda la relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

En este contexto la correlación identificada en este estudio confirma que una buena gestión emocional contribuye a conductas adaptativas, mayor identidad, mayor compromiso y mejor orientación a los resultados.

Finalmente, la correlación positiva entre la IE y el DL evidencia que la inteligencia emocional con el rendimiento laboral actúa como un factor explicativo y potenciador de la productividad organizacional reafirmando la importancia estratégica para el desarrollo del talento humano y bienestar organizacional.

XIII. Conclusiones

Se concluye que existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa privada de Quito

Se evidencia que los datos obtenidos indican a mayores niveles de inteligencia emocional mejor desempeño en el cumplimiento de objetivos

Se identifica que el nivel de inteligencia emocional del personal es favorable destacando la empatía, habilidades sociales y autoconciencia, pero evidenciando también oportunidades de mejora en la autorregulación

Se determina que el desempeño laboral del personal presenta niveles altos reflejando un cumplimiento de los objetivos, trabajo en equipo, organización, autonomía y responsabilidad

Finalmente se establece una correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, confirmando que la variable independiente influye de manera significativa en la variable dependiente que es el desempeño laboral evidenciando que un mayor desarrollo de competencias emocionales se asocia en un mejor desempeño laboral

XIV. Referencias Bibliográficas:

Burbano, M. J. (2024). *Universidad y Sociedad*, 16(S1), 429-436. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4723>

Carmona-Fuentes, P. &-R. (2017). *Revista Líder*, 19(30), 107-118. Obtenido de <https://revistaliderchile.ulagos.cl/index.php/liderchile/article/view/2425>

Cuello, R. B. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/valoragregado,+109-121.pdf

Duque-Ceballos, J. L.-S.-A. (2017). *Estudios gerenciales*, 33(144), 250-260. Obtenido de Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo.

Enríquez E, M. J. (4 de Octubre de 2014). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*. Obtenido de https://web.archive.org/web/20180411145343id_/http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/viewFile/505/432

- Martínez, P. C. (2023). La inteligencia emocional, modelos para su desarrollo. Segunda parte: Modelo de Daniel Goleman. *Revista Reforma Siglo XXI*, 29.
- Mercadé, A. (2019). *Los 8 tipos de inteligencia según Howard Gardner: la teoría de las inteligencias múltiples*.
- Montejo, A. P. (2001). *Evaluación del desempeño laboral. Gestión*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&Expires=1761357645&Signature=fPy1zbyEtjmWJY2-iMwSBcHn9v8gyK9HcsiQmAm4Uvq-pKEWw1eMkb-vw-G6WW
- Orezzoli Alvarez, B. (Marzo de 2021). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13225/Orezzoli_Alvarez.pdf?sequence=1
- Paredes, M. S. (2023). *Inteligencia emocional y compromiso laboral en las mipymes de Ecuador*. Obtenido de <https://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n21/2314-3738-cadmin-21-8.pdf>
- Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*.

I. Anexos

Relacion entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

A continuación marque el grado en el que está de acuerdo con cada afirmación.

Inteligencia Emocional



Descripción (opcional)

1. Identifico con facilidad mis emociones. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Desempeño Laboral



Descripción (opcional)

1. Entrego mis actividades dentro de los plazos establecidos *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo