



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COLABORADORES INTERNOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS Y SELECCIÓN DE PERSONAL - LIMA METROPOLITANA - 2023

**Línea de investigación:
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autora

Aguilar Carhuas, Katherine

Asesor

Díaz Hamada, Luis Alberto

ORCID: 0000-0002-9081-7625

Jurado

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Flores Vásquez, María Elizabeth

Aguilar Mori de Oporto, Karim

Lima - Perú

2026

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COLABORADORES INTERNOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS Y SELECCIÓN DE PERSONAL - LIMA METROPOLITANA - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

6%

2

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

5%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

1%

5

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to UNIBA

Trabajo del estudiante

<1%

7

revistageon.unillanos.edu.co

Fuente de Internet

<1%

8

produccioncientificaluz.org

Fuente de Internet

<1%

9

Submitted to Universidad Internacional de la Rioja

Trabajo del estudiante

<1%

10

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1%

11

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN COLABORADORES INTERNOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS Y SELECCIÓN DE PERSONAL - LIMA METROPOLITANA - 2023

Línea de Investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en
psicología organizacional

Autora:

Aguilar Carhuas, Katherine

Asesor:

Díaz Hamada, Luis Alberto

ORCID: 0000-0002-9081-7625

Jurado:

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Flores Vásquez, María Elizabeth

Aguilar Mori de Oporto, Karim

Lima – Perú

2026

Dedicatoria

A mis padres, por sacrificarse
Por brindarme la oportunidad
De ser una persona y
profesional.

Agradecimientos

A la Facultad de Psicología de la UNFV, por brindarme la oportunidad de ser una profesional en el área de la psicología.

A mis profesores por sus enseñanzas dentro y fuera de las aulas. Al Dr. Julio L. Figueroa Gonzales por el constante apoyo brindado.

A mi asesor, el Dr. Luis Alberto Díaz Hamada por su tiempo dedicado a la revisión de la Tesis

A todos aquellos que de una u otra forma contribuyeron en la realización del presente trabajo.

ÍNDICE

Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción y formulación del problema	3
<i>1.1.1. Descripción del problema</i>	3
<i>1.1.2. Formulación del problema</i>	5
1.2. Antecedentes	6
<i>1.2.1. Antecedentes nacionales</i>	6
<i>1.2.2. antecedentes internacionales</i>	9
1.3. Objetivos	11
<i>1.3.1. Objetivo general</i>	11
<i>1.3.2. Objetivo específico</i>	12
1.4. Justificación	12
<i>1.4.1. Justificación teórica</i>	12
<i>1.4.2. Justificación práctica</i>	13
<i>1.4.3. Justificación metodológica</i>	14
<i>1.4.4. Justificación social</i>	14
1.5. Hipótesis	15
<i>1.5.1. Hipótesis general</i>	15
<i>1.5.2. Hipótesis específicas</i>	15
<i>1.5.3. Hipótesis estadística</i>	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Bases teóricas sobre inteligencia emocional	17
III. MÉTODO	39
3.1. Tipo de investigación	39
3.2. Ámbito espacial y temporal	40
3.3. Variables	41

3.4. Población y muestra	43
3.4.1. Población	43
3.4.2. Muestra	43
3.4.3. Características de la muestra	44
3.5. Instrumentos	50
3.6. Procedimientos	51
3.7. Análisis de los datos	52
3.8. Consideraciones éticas	53
IV. RESULTADO	55
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
VI. CONCLUSIONES	86
VII. RECOMENDACIONES	88
VIII. REFERENCIAS	92
IX: ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dimensiones de la inteligencia emocional	23
Tabla 2	Distribución de la muestra según el nivel educativo	45
Tabla 3	Distribución de la muestra según el sexo	45
Tabla 4	Distribución de la muestra según grupos etarios	46
Tabla 5	Distribución de la muestra según tiempo de servicios (n = 123)	46
Tabla 6	Distribución de la muestra según área laboral (n = 123)	47
Tabla 7	Distribución de la muestra según el nivel educativo y según el sexo	47
Tabla 8	Distribución por grupos etarios y según el sexo.	48
Tabla 9	Distribución por área laboral y según el sexo.	49
Tabla 10	Distribución por tiempo de servicios y según el sexo.	49
Tabla 11	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de estudio	55
Tabla 12	Confiabilidad de la escala de inteligencia emocional (IE)	56
Tabla 13	Confiabilidad de las dimensiones de IE	58
Tabla 14	Análisis de ítems-puntaje total de la escala de IE	59
Tabla 15	Análisis de las dimensiones-puntaje total de la escala de IE	61.
Tabla 16	Distribución por niveles en inteligencia emocional	62
Tabla 17	Distribución en la dimensión relaciones interpersonales: socialización	63
Tabla 18	Distribución en la dimensión relaciones intrapersonales: autoestima	64
Tabla 19	Distribución en la dimensión adaptabilidad: solución de problemas	65
Tabla 20	Distribución en la dimensión estado de ánimo I: felicidad – optimismo	66
Tabla 21	Distribución en la dimensión estado de ánimo II: manejo de la emoción	67
Tabla 22	Perfil de los promedios de IE y sus dimensiones por sexo.	69
Tabla 23	Perfil de los promedios de IE y sus dimensiones por nivel educativo	70
Tabla 24	Perfil del promedio de IE y sus dimensiones por grupos etarios.	71

Tabla 25	Perfil de los promedios de IE y sus dimensiones por tiempo de servicio	72.
Tabla 26	Perfil del promedio de IE y sus dimensiones por área laboral.	74
Tabla 27	Comparación de medias en IE y sus dimensiones según sexo (n = 123)	75
Tabla 28	Comparación en IE y sus dimensiones según nivel educativo (n = 123)	76
Tabla 29	Comparación en IE y sus dimensiones según grupos etarios (n = 123)	77
Tabla 30	Comparación en IE y dimensiones según tiempo de servicios (n = 123)	78
Tabla 31	Comparación en IE y dimensiones según área laboral (n = 123)	80

RESUMEN

La presente investigación, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo–analítico, tuvo como objetivo general determinar los niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones en colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de personal de Lima Metropolitana (2019), así como establecer comparaciones en función del sexo, grupos etarios, nivel educativo, área laboral y tiempo de servicios. La muestra estuvo conformada por 123 trabajadores, a quienes se aplicó el Test *Conociendo mis emociones* (Ruiz Alva, 2004), sustentado en el modelo de Salovey y Mayer. El instrumento evidenció adecuada calidad psicométrica, obteniéndose un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.974 y una validez de constructo global de 0.789, confirmando elevada consistencia interna y correspondencia dimensional. En los resultados descriptivos, el 48.8% de los colaboradores se ubicó en nivel bajo de inteligencia emocional, el 35% en nivel moderado, el 11.4% en nivel alto y el 4.9% en nivel excelente. Las dimensiones con mayor concentración en nivel bajo fueron felicidad–optimismo (56.1%) y autoestima (50.4%). Los análisis comparativos revelaron diferencias estadísticamente significativas según sexo, nivel educativo, grupos etarios, tiempo de servicios y área laboral ($p < 0.05$). Los varones, trabajadores con nivel universitario, colaboradores mayores de 40 años, personal con más de 16 años de servicio y trabajadores del área de recursos humanos presentaron mayores promedios de inteligencia emocional. Se concluye que la inteligencia emocional presenta variaciones relevantes según variables sociodemográficas y organizacionales, constituyéndose en un factor diferencial dentro de empresas dedicadas a la gestión del talento humano.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño organizacional, recursos humanos, colaboradores, sector servicios, Lima Metropolitana.

ABSTRACT

This study employed a quantitative approach with a non-experimental, descriptive–analytical design. The general objective was to determine the levels of emotional intelligence and its dimensions among internal employees of a human resources and personnel selection service company in Lima Metropolitan Area (2019), and to compare results according to sex, age group, educational level, work area, and years of service. The sample consisted of 123 employees who completed the instrument *Conociendo mis emociones* (Ruiz Alva, 2004), based on the emotional intelligence model proposed by Salovey and Mayer. The instrument demonstrated strong psychometric properties, with a Cronbach's alpha coefficient of 0.974 and a construct validity index of 0.789, confirming high internal consistency and dimensional coherence. Descriptive results indicated that 48.8% of participants were classified at a low level of emotional intelligence, 35% at a moderate level, 11.4% at a high level, and 4.9% at an excellent level. The dimensions with the highest proportion of low development were happiness–optimism (56.1%) and self-esteem (50.4%). Comparative analyses revealed statistically significant differences according to sex, educational level, age group, years of service, and work area ($p < .05$). Higher emotional intelligence scores were observed among male employees, university-educated staff, workers aged 40 years and older, employees with more than 16 years of service, and personnel from the human resources area. It is concluded that emotional intelligence varies significantly according to sociodemographic and organizational variables, representing a differentiating factor within companies dedicated to human talent management.

Keywords: emotional intelligence, organizational performance, human resources, employees, service sector, Lima Metropolitan Area.

I. INTRODUCCIÓN

En los escenarios organizacionales contemporáneos, el estudio de la inteligencia emocional ha adquirido un lugar estratégico dentro de la psicología del trabajo y de las organizaciones. Tradicionalmente, los sistemas empresariales priorizaron variables técnicas y cognitivas como indicadores centrales del desempeño; sin embargo, la evidencia acumulada durante las últimas décadas ha demostrado que las competencias emocionales influyen de manera significativa en la adaptación laboral, el clima organizacional y la productividad sostenible (Mayer et al., 2008; Goleman, 1995).

La inteligencia emocional se conceptualiza como la capacidad para percibir, comprender, regular y utilizar adecuadamente las emociones propias y ajenas en función de metas adaptativas (Salovey y Mayer, 1990; Mayer y Salovey, 1997). Desde este enfoque, las emociones no constituyen un obstáculo para la racionalidad, sino una fuente de información relevante que orienta la toma de decisiones, la interacción social y la autorregulación conductual. En el ámbito laboral, estas competencias permiten afrontar conflictos, gestionar el estrés, mantener relaciones interpersonales funcionales y responder eficazmente ante situaciones de cambio.

El entorno empresarial actual se caracteriza por una dinámica marcada por la globalización económica, la transformación digital acelerada y la intensificación de la competencia organizacional. De acuerdo con el World Economic Forum (2023), las denominadas “habilidades socioemocionales” figuran entre las competencias más demandadas en el mercado laboral global, superando incluso a ciertas habilidades técnicas en contextos de alta incertidumbre. En el Perú, informes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023) evidencian que los niveles de estrés laboral y desgaste ocupacional han aumentado en los últimos años, particularmente en sectores de servicios, lo que refuerza la necesidad de estudiar variables protectoras asociadas al bienestar psicológico.

Adicionalmente, la crisis sanitaria generada por la COVID-19 produjo impactos no solo en la salud física de la población, sino también en la estabilidad emocional y en la dinámica organizacional.

Diversos estudios han reportado incrementos significativos en síntomas de ansiedad, depresión y agotamiento laboral posteriores a la pandemia (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). Este contexto ha puesto en relieve la importancia de fortalecer recursos psicológicos internos que favorezcan la resiliencia y la regulación emocional dentro de las instituciones.

Las empresas dedicadas a servicios de recursos humanos y selección de personal desempeñan un rol particularmente relevante en este escenario, ya que su labor implica interacción constante, evaluación de perfiles, manejo de información sensible y toma de decisiones vinculadas al capital humano. En tales contextos, la inteligencia emocional no solo influye en el desempeño individual, sino también en la calidad de los procesos organizacionales que impactan a terceros.

En función de lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo general determinar los niveles de inteligencia emocional y de sus dimensiones en los colaboradores internos de una empresa de servicios de gestión y selección de talento humano en Lima Metropolitana, así como establecer su asociación y comparación en función de variables sociodemográficas tales como sexo, edad, nivel educativo, área laboral y años de servicio.

El estudio se organiza en nueve apartados estructurales. En el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis, la delimitación de variables y la justificación. El segundo capítulo expone los antecedentes nacionales e internacionales y el marco teórico que sustenta el constructo investigado. El tercer capítulo describe el diseño metodológico, incluyendo tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimientos de análisis estadístico. El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos. El quinto capítulo contiene la discusión e interpretación de los hallazgos a la luz de la literatura especializada. Posteriormente se formulan las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes al instrumento utilizado.

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

En la literatura contemporánea de la psicología organizacional, el estudio de las emociones ha transitado desde una posición periférica hacia un eje explicativo central del comportamiento laboral. Durante décadas predominó una visión mecanicista del trabajador, centrada en habilidades técnicas y rendimiento cuantificable; sin embargo, investigaciones recientes han demostrado que los procesos afectivos influyen de manera sustantiva en la toma de decisiones, la calidad del liderazgo, la cohesión grupal y la sostenibilidad del desempeño organizacional (Ashkanasy et al., 2000; Robbins y Judge, 2017). En este marco, la inteligencia emocional emerge como un constructo que integra percepción, comprensión y regulación de estados afectivos, configurándose como una competencia estratégica en entornos laborales complejos.

Desde una perspectiva teórica, desvincular emoción y racionalidad resulta epistemológicamente insostenible. López et al. (2013) sostienen que los procesos decisionales se encuentran modulados por los estados afectivos del individuo, los cuales condicionan la evaluación de alternativas, la tolerancia al riesgo y la interacción social. De manera complementaria, Gracia y Martínez (2004) subrayan que el control emocional en el ámbito laboral constituye un mecanismo de prevención de conflictos y un facilitador del clima organizacional saludable. Así, la inteligencia emocional no solo representa una habilidad interpersonal, sino un recurso adaptativo frente a contextos de incertidumbre y presión.

El entorno productivo actual se caracteriza por transformaciones aceleradas asociadas a la digitalización, automatización y globalización económica. Carmona-Fuentes et al. (2015) y Danvila y Sastre (2010) advierten que estas dinámicas incrementan las exigencias cognitivas y emocionales del trabajador, generando escenarios donde la adaptabilidad y la autorregulación emocional se convierten en factores diferenciales del desempeño. En consecuencia, las competencias socio personales adquieren una relevancia estratégica, particularmente en organizaciones del sector

servicios donde la interacción humana constituye el núcleo del proceso productivo (Durán-Aponte y Durán-García, 2012).

En el contexto peruano, la problemática adquiere mayor complejidad. Datos recientes indican que el estrés laboral constituye un fenómeno extendido. El estudio “Burnout 2024” reportó que el 82% de trabajadores peruanos manifestó experimentar niveles elevados de agotamiento laboral (Redacción Gestión, 2024). Este indicador revela una afectación significativa del bienestar psicológico en la población económicamente activa. Asimismo, Palomino-Ruiz et al. (2022), en una investigación desarrollada en 25 ciudades del país, identificaron que un porcentaje considerable de trabajadores presentó niveles moderados o altos de estrés, encontrándose asociación con percepciones de inseguridad laboral. Estos hallazgos permiten inferir que el contexto socioeconómico y organizacional puede amplificar la vulnerabilidad emocional de los empleados.

A nivel organizacional, la rotación laboral constituye otro indicador crítico. El Instituto de Estudios Económicos y Sociales de la Sociedad Nacional de Industrias [SINI] informó que entre septiembre de 2024 y agosto de 2025 un 42% de empresas industriales reportó niveles de rotación anual de hasta 10%, mientras que un 22% registró cifras superiores (SINI, 2025). Si bien estos datos corresponden al sector industrial, reflejan una tendencia nacional hacia la movilidad laboral, fenómeno que implica costos económicos y pérdida de capital humano. De manera similar, Huaita (2022) reportó tasas promedio de rotación entre 14% y 17% en el sector público peruano, lo que evidencia que la permanencia laboral constituye un desafío estructural.

En este marco macro y meso organizacional se inserta la empresa objeto de estudio, institución peruana con más de tres décadas de experiencia en servicios de gestión administrativa, asesoría contable, selección de personal y soluciones estratégicas en recursos humanos. A pesar de su posicionamiento en el mercado, se han identificado dinámicas internas caracterizadas por presión sostenida por cumplimiento de metas, estilos de liderazgo percibidos como autoritarios, limitaciones

en la comunicación interpersonal y escasos incentivos motivacionales. Tales condiciones podrían estar contribuyendo a elevados niveles de estrés y a una rotación significativa del personal.

Desde un análisis integrador, puede sostenerse que la convergencia entre exigencias externas del mercado y dinámicas internas de gestión emocional insuficiente configura un escenario de riesgo psicosocial. En organizaciones cuya actividad central implica interacción constante, evaluación de perfiles y toma de decisiones sobre capital humano, la ausencia de competencias emocionales sólidas puede impactar no solo en el bienestar individual, sino también en la calidad del servicio brindado.

En consecuencia, evaluar la inteligencia emocional de los colaboradores internos no constituye únicamente un ejercicio descriptivo, sino una aproximación diagnóstica orientada a comprender un posible factor explicativo de las tensiones organizacionales observadas. La identificación de niveles y dimensiones de esta variable permitirá fundamentar intervenciones orientadas a fortalecer el liderazgo, mejorar la comunicación emocional y reducir la rotación, contribuyendo así a la sostenibilidad institucional.

1.1.2. Formulación del problema

- Problema General

¿De qué manera se manifiestan los niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones, y cómo se relacionan con las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, nivel educativo, área de desempeño y años de servicio) en los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de personal en Lima Metropolitana durante el año 2023?

- Problemas específicos

¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional y de cada una de sus dimensiones en los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de personal en Lima Metropolitana durante el año 2023?

¿Cómo se configura el perfil promedio de la inteligencia emocional y de sus dimensiones según las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, nivel educativo, área laboral y años de servicio) en los colaboradores internos de la empresa evaluada?

¿Existe diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de inteligencia emocional y sus dimensiones con las variables sociodemográficas y laborales en los colaboradores internos de la empresa de servicios de recursos humanos y selección de personal en Lima Metropolitana en el año 2023?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

La producción científica nacional en torno a la inteligencia emocional en contextos organizacionales ha mostrado un crecimiento sostenido durante la última década, evidenciando su relevancia como variable explicativa del desempeño laboral y de la dinámica institucional. En términos generales, los estudios desarrollados en el Perú presentan predominio de diseños cuantitativos, no experimentales y de corte transversal, orientados principalmente a examinar relaciones correlacionales entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Escobar (2023), en Huacho, realizó un estudio correlacional con 46 trabajadores de la Micro Red Paramonga, encontrando una relación significativa y elevada entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($\rho = 0.803$; $p < 0.001$). Los coeficientes de confiabilidad obtenidos mediante Alfa de Cronbach (0.907 y 0.974) evidenciaron adecuada consistencia interna de los instrumentos utilizados. Este estudio confirma que mayores niveles de competencias emocionales se asocian con mejor rendimiento organizacional en el sector salud.

En Lima, Bartra et al. (2022) evaluaron a 300 colaboradores de una empresa tecnológica, reportando que la inteligencia emocional impacta significativamente en el desempeño ($r = 0.78$). Destaca que la dimensión claridad emocional mostró mayor influencia, mientras que atención y

regulación emocional presentaron impacto moderado, sugiriendo la necesidad de fortalecer dichas competencias a través de programas formativos dirigidos por líderes organizacionales.

En contraste, Chuquisana (2022), en un hospital de Lima con 91 profesionales de enfermería, no encontró relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($p = 0.809$). Tampoco se evidenciaron asociaciones significativas en las dimensiones atención, claridad y reparación emocional. Este hallazgo sugiere que el impacto de la inteligencia emocional podría estar mediado por variables contextuales propias del entorno hospitalario, como protocolos rígidos o alta estandarización de funciones.

Resultados convergentes con la evidencia positiva fueron reportados por De la Cruz et al. (2022) en una empresa acuícola ($n = 38$), donde se confirmó relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Asimismo, Mendoza (2022), en un Instituto de Educación Superior privado de Lima con 140 trabajadores administrativos, halló correlaciones significativas entre inteligencia emocional —medida bajo el modelo de Bar-On— y desempeño laboral, incluyendo asociaciones con todas sus dimensiones (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general).

En el ámbito sanitario, Peña y Quintana (2022) evaluaron a 40 trabajadores del servicio de emergencia frente al contexto COVID-19, encontrando correlación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, aunque no se evidenció relación significativa en la dimensión interpersonal. Este resultado resulta relevante al sugerir que el manejo del estrés adquiere mayor peso explicativo en situaciones críticas.

Por su parte, Sandoval et al. (2022), en servidores del gobierno regional del Cusco ($n = 274$), reportaron una alta correlación positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($\rho = .769$; $p < .001$), confirmando que el incremento de competencias emocionales se asocia con mejor desempeño institucional en el sector público.

Desde una perspectiva generacional, Lavanda et al. (2021) resaltaron que la generación millennial en el Perú muestra mayor valoración de habilidades socioemocionales, liderazgo empático y trabajo colaborativo, posicionando la inteligencia emocional como ventaja competitiva en entornos corporativos emergentes.

En el ámbito universitario, Ojeda (2021) encontró correlación significativa entre inteligencia emocional y gestión de recursos humanos en docentes de posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, reforzando la relevancia del constructo en contextos educativos superiores.

De manera complementaria, Orezza (2021), mediante revisión sistemática bajo criterios PRISMA, concluyó que la mayoría de estudios peruanos reportan relación positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral, aunque recomienda mayor rigurosidad metodológica y estandarización instrumental.

Un antecedente directamente vinculado al presente estudio es el trabajo de Salas (2018), quien evaluó inteligencia emocional en colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos en Lima ($n = 123$), encontrando que el 56.9% se ubicaba por debajo del promedio en inteligencia emocional. Además, se identificaron asociaciones significativas con sexo, edad y tiempo de permanencia laboral. Este antecedente resulta particularmente relevante por su similitud contextual y metodológica con la presente investigación.

Finalmente, aunque Aranda (2014) no abordó directamente la inteligencia emocional en organizaciones, su estudio sobre valores interpersonales, personalidad y adaptación conductual en estudiantes universitarios aportó evidencia sobre la relevancia de variables psicosociales en la adaptación y desempeño, estableciendo correlaciones significativas entre personalidad y conducta adaptativa.

El conjunto de antecedentes nacionales permite identificar tres patrones principales: Predominio de evidencia correlacional positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral en diversos sectores (educativo, empresarial, público y sanitario).

Variabilidad contextual, como se evidencia en el estudio hospitalario de Chuquisana (2022), donde no se halló asociación significativa, sugiriendo que factores estructurales pueden modular la relación.

Escasa investigación específica en empresas de servicios de recursos humanos, lo cual justifica la pertinencia del presente estudio, especialmente en el contexto post pandemia y frente a indicadores nacionales de estrés y rotación laboral.

En consecuencia, aunque la literatura peruana respalda ampliamente la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, persisten vacíos en organizaciones dedicadas a la gestión del talento humano, donde las competencias emocionales constituyen no solo un recurso individual, sino un componente estratégico del servicio brindado.

1.2.2. Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, la investigación sobre inteligencia emocional ha evolucionado hacia enfoques explicativos que la posicionan como un constructo clave en la comprensión del desempeño organizacional, la salud ocupacional y la toma de decisiones estratégicas. A diferencia de los primeros estudios centrados en su definición conceptual, las investigaciones recientes se orientan a examinar su impacto empírico en contextos laborales específicos.

Biedma-Ferrer (2021), en España, desarrolló una revisión sistemática de 99 documentos científicos con el propósito de analizar la influencia de la inteligencia emocional en procesos organizacionales como selección de personal, motivación, liderazgo, rendimiento y toma de decisiones. Los resultados confirmaron una relación positiva consistente entre inteligencia emocional y las variables examinadas, proponiendo además un modelo integrador que explica su impacto transversal en la gestión empresarial. No obstante, la autora subraya la necesidad de fortalecer la evidencia empírica mediante diseños estadísticos robustos en entornos corporativos reales.

Desde una perspectiva latinoamericana, Carmona-Fuentes et al. (2015), en Venezuela, realizaron una revisión analítica sobre la influencia de la inteligencia emocional y otras formas de

inteligencia en el desempeño laboral. Sus hallazgos sostienen que, a medida que las tareas organizacionales se vuelven más complejas, la inteligencia emocional adquiere mayor relevancia como factor explicativo del rendimiento. Los autores concluyen que no puede concebirse el desempeño laboral desvinculado de las competencias emocionales, particularmente en entornos que demandan generación de conocimiento y trabajo colaborativo.

En el campo de la salud ocupacional, Esteban (2014), en España, examinó la relación entre inteligencia emocional percibida, burnout y engagement en trabajadores sociales. A través del TMMS-24, el MBI y la escala UWES, encontró que las dimensiones claridad y reparación emocional se asociaron positivamente con mayores niveles de ilusión por el trabajo, mientras que la despersonalización se presentó como componente crítico del desgaste profesional. Este estudio posiciona la inteligencia emocional como un posible factor protector frente al agotamiento laboral.

Veloso-Besio et al. (2013), en Chile, analizaron la relación entre inteligencia emocional percibida, satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia en funcionarios de educación especial. Los resultados evidenciaron correlaciones significativas, destacando particularmente la asociación con resiliencia, lo que sugiere que las competencias emocionales pueden funcionar como recurso adaptativo ante demandas laborales complejas.

Desde la psicología clínica y positiva, Góngora y Casullo (2009), en Argentina, realizaron un estudio comparativo entre población clínica y población general, examinando inteligencia emocional, autoestima y valores como factores protectores de la salud mental. Encontraron que dimensiones como manejo del estrés y estado de ánimo distinguían significativamente a sujetos con alta ansiedad o depresión, evidenciando que componentes emocionales pueden desempeñar un rol modulador en la salud psicológica.

En el ámbito educativo, Torres y Rivera (2007), en Puerto Rico, evaluaron la relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de primaria, utilizando el BarOn EQ-i Youth Version. A diferencia de la mayoría de estudios organizacionales, no hallaron correlación

significativa entre las dimensiones emocionales y el rendimiento académico. Este resultado sugiere que la influencia de la inteligencia emocional puede variar según el contexto y las variables dependientes consideradas.

El conjunto de antecedentes internacionales permite identificar tendencias relevantes: Consistencia en la evidencia organizacional: La mayoría de estudios en contextos laborales confirman una asociación positiva entre inteligencia emocional y desempeño, liderazgo o adaptación (Biedma-Ferrer, 2021; Carmona-Fuentes et al., 2015; Esteban, 2014).

Función protectora frente al estrés y burnout: Investigaciones en sectores sociales y educativos evidencian que dimensiones como regulación emocional y manejo del estrés actúan como factores protectores (Veloso-Besio et al., 2013; Góngora y Casullo, 2009).

Variabilidad contextual: Algunos estudios, particularmente en contextos educativos formales (Torres y Rivera, 2007), no hallan relaciones significativas, lo que sugiere que la influencia de la inteligencia emocional depende del tipo de desempeño evaluado y del entorno institucional.

Necesidad de mayor evidencia aplicada en empresas de servicios especializados: Aunque existen estudios en sectores salud, educación y administración pública, se observa limitada investigación empírica en empresas dedicadas específicamente a servicios de recursos humanos y selección de personal, donde la gestión emocional constituye parte esencial del proceso productivo.

En consecuencia, la revisión internacional respalda la relevancia teórica y empírica de la inteligencia emocional como variable explicativa del desempeño y bienestar organizacional, pero evidencia la necesidad de investigaciones contextualizadas en organizaciones cuya actividad central implica interacción interpersonal intensiva y toma de decisiones sobre capital humano.

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

Determinar los niveles de inteligencia emocional y de sus dimensiones, así como analizar su asociación con las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, nivel educativo, área de

desempeño y años de servicio) en los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de personal en Lima Metropolitana durante el año 2023.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Identificar y describir los niveles de inteligencia emocional y de cada una de sus dimensiones en los colaboradores internos de la empresa evaluada.
- Establecer el perfil de la inteligencia emocional y de sus dimensiones según las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, nivel educativo, área laboral y años de servicio).
- Establecer las diferencias estadísticas entre los niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones con las variables sociodemográficas y laborales en los colaboradores internos de la empresa.

1.4. Justificación

1.4.1. *Justificación teórica*

Desde el punto de vista conceptual, la presente investigación se fundamenta en el creciente reconocimiento de la inteligencia emocional como un constructo explicativo del comportamiento organizacional contemporáneo. Goleman (1999) sostiene que las organizaciones modernas no compiten únicamente a través de productos o servicios, sino mediante la gestión eficiente del capital humano, donde las competencias emocionales constituyen un componente estratégico de la filosofía gerencial.

La literatura internacional ha evidenciado que la inteligencia emocional no solo se asocia con mayor rendimiento laboral, sino también con niveles superiores de satisfacción en el trabajo, mayor disposición al cambio organizacional y fortalecimiento del compromiso institucional (Carmeli, 2003; Vakola et al., 2004). Estos hallazgos posicionan a la inteligencia emocional como un recurso psicológico clave en contextos de transformación organizacional.

Sin embargo, buena parte de la producción científica sobre emociones e inteligencia emocional se ha concentrado históricamente en el ámbito educativo (Trujillo y Rivas, 2005), generando una brecha en el estudio aplicado a organizaciones empresariales. Araujo y Leal (2007) advierten que muchos directivos presentan limitaciones en la comprensión de los estados emocionales de sus colaboradores, lo que puede afectar la calidad de las relaciones interpersonales y la efectividad del liderazgo.

Asimismo, Ahumada (2011) señala que, pese al amplio interés científico en la inteligencia emocional, persisten debates respecto a su conceptualización —modelo de habilidad versus modelo mixto— y a su relación con variables de salud mental. Esta diversidad de enfoques refuerza la necesidad de continuar investigando el constructo en distintos contextos laborales para aportar evidencia empírica contextualizada.

En consecuencia, la presente investigación contribuye al fortalecimiento del marco teórico de la inteligencia emocional en el ámbito organizacional peruano, particularmente en empresas de servicios especializados en recursos humanos, donde la gestión de emociones constituye un elemento central del desempeño institucional.

1.4.2. Justificación práctica

Desde una perspectiva aplicada, la inteligencia emocional representa una competencia laboral que puede marcar la diferencia en la socialización, adaptación y desempeño dentro de las organizaciones (Jiménez, 2018). Cherniss y Adler (2000) sostienen que las competencias emocionales constituyen la base de habilidades esenciales para la mayoría de los puestos de trabajo, especialmente aquellos que demandan interacción constante y toma de decisiones bajo presión.

En el contexto organizacional actual, caracterizado por cambios permanentes y alta competitividad, la inteligencia emocional se proyecta como un recurso estratégico para la sostenibilidad institucional (Martín, 2013). Evaluar el perfil emocional de los colaboradores internos

permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora, facilitando la implementación de programas de capacitación, estrategias de liderazgo emocional y políticas de retención del talento.

Además, la evidencia empírica sugiere que el fortalecimiento de la inteligencia emocional puede contribuir a mejorar el clima organizacional, reducir conflictos interpersonales y aumentar la productividad (Carmona-Fuentes et al., 2015). Por tanto, los resultados de esta investigación podrán orientar decisiones gerenciales basadas en datos objetivos, promoviendo intervenciones focalizadas en el desarrollo socioemocional del personal.

1.4.3. Justificación metodológica

En el plano metodológico, la investigación responde a la necesidad de generar evidencia empírica en el ámbito empresarial peruano, particularmente en empresas dedicadas a servicios de recursos humanos y selección de personal, sector donde existen escasos estudios descriptivos orientados a establecer perfiles emocionales internos.

Biedma-Ferrer (2021) señala que futuras investigaciones deben profundizar el análisis estadístico de la relación entre inteligencia emocional y variables organizacionales, así como examinar estas asociaciones en función de variables sociodemográficas. En este sentido, el presente estudio incorpora análisis comparativos y asociativos según sexo, edad, nivel educativo, área laboral y años de servicio, aportando mayor precisión en la comprensión del fenómeno.

Asimismo, Cano y Zea (2012) sostienen que la inteligencia emocional posee aplicabilidad transversal en distintos contextos y profesiones, lo que justifica su medición en poblaciones laborales diversas. La investigación emplea instrumentos validados y análisis estadísticos rigurosos, contribuyendo al fortalecimiento de la producción científica nacional en psicología organizacional.

1.4.4. Justificación social

Desde el enfoque social, la inteligencia emocional no solo impacta el desempeño laboral, sino también el bienestar psicológico y la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. Ahumada

(2011) destaca la relación entre inteligencia emocional y condiciones de salud mental en población adulta, evidenciando que mayores niveles de regulación emocional pueden asociarse con mejor ajuste psicológico.

En organizaciones donde la presión por resultados y la interacción constante con clientes y equipos de trabajo es elevada, el desarrollo de competencias emocionales puede contribuir a reducir el estrés, prevenir el desgaste profesional y fortalecer el compromiso organizacional. En este sentido, la investigación adquiere relevancia social al promover prácticas organizacionales orientadas al bienestar integral del trabajador.

Adicionalmente, como señalan Carmona-Fuentes et al. (2015), el estudio de las emociones en el ámbito organizacional permite comprender cómo los hábitos mentales y la regulación afectiva influyen en la productividad y eficacia institucional. Por tanto, el fortalecimiento de la inteligencia emocional no solo beneficia a la organización, sino también al individuo y al entorno social en el que se desenvuelve.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existen niveles predominantemente moderados y bajos de inteligencia emocional y de sus dimensiones, y estos se asocian significativamente con las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, nivel educativo, área laboral y años de servicio) en los colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de personal en Lima Metropolitana durante el año 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

La mayoría de los colaboradores internos presenta niveles ubicados entre moderado y bajo en inteligencia emocional y en sus dimensiones.

El perfil promedio de la inteligencia emocional y de sus dimensiones varían según las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, nivel educativo, área laboral y años de servicio) en los colaboradores internos de la empresa evaluada.

Existen diferencias estadísticamente significativas en los promedios de inteligencia emocional y sus dimensiones según sexo y nivel educativo, presentando mayores puntajes el sexo femenino y los colaboradores con educación superior.

1.5.3. Hipótesis estadística

Hipótesis comparativas

Ho: No existen diferencias estadísticamente significativas en los promedios de inteligencia emocional y sus dimensiones según sexo ni nivel educativo.

Hi: Existen diferencias estadísticamente significativas en los promedios de inteligencia emocional y sus dimensiones según sexo y nivel educativo, presentando mayores puntajes el sexo femenino y los colaboradores con educación superior.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre Inteligencia emocional

2.1.1. *Generalidades sobre la inteligencia emocional*

El concepto de inteligencia emocional (IE) fue formalmente introducido por Salovey y Mayer (1990), quienes la definieron como la capacidad para monitorear los propios sentimientos y los de los demás, discriminar entre ellos y utilizar dicha información para orientar el pensamiento y la conducta. Esta definición inicial posicionó a la emoción como una fuente de información relevante para los procesos cognitivos, rompiendo con la visión tradicional que concebía la afectividad como un elemento opuesto a la racionalidad.

Posteriormente, Mayer y Salovey (1997) ampliaron su propuesta conceptual estructurando la inteligencia emocional como un modelo de habilidad compuesto por cuatro ramas: percepción emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional y regulación emocional. Desde esta perspectiva, la IE constituye una forma específica de inteligencia vinculada al procesamiento cognitivo de la información emocional, diferenciándose de los rasgos de personalidad o de disposiciones temperamentales.

A pesar de su formulación académica inicial, el constructo alcanzó mayor difusión a partir de la publicación de la obra de Goleman (1995), quien popularizó el término al destacar su relevancia en el éxito personal y profesional. No obstante, el enfoque de Goleman se aproxima a un modelo mixto, al integrar competencias sociales, motivacionales y rasgos de personalidad dentro del concepto de inteligencia emocional. En este sentido, mientras Mayer y Salovey conciben la IE como una habilidad cognitiva específica, Goleman (1998) la interpreta como un conjunto amplio de competencias socioemocionales vinculadas al liderazgo y al desempeño organizacional.

De manera paralela, Bar-On (2000) propuso un modelo mixto basado en competencias emocionales y sociales que incluyen dimensiones intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad,

manejo del estrés y estado de ánimo general. Este enfoque amplía la comprensión del constructo al integrar variables disposicionales y adaptativas que influyen en el funcionamiento psicológico global.

La coexistencia de estos modelos ha generado debates teóricos sobre la naturaleza del constructo, particularmente en torno a si la inteligencia emocional debe entenderse como una habilidad cognitiva específica o como un conjunto de rasgos y competencias socioemocionales (Matthews et al., 2002). Sin embargo, más allá de las diferencias conceptuales, existe consenso en que la capacidad para percibir, comprender y regular emociones desempeña un papel determinante en la adaptación social, el bienestar psicológico y el desempeño laboral.

Desde el modelo de habilidad, la inteligencia emocional favorece la toma de decisiones ajustadas al contexto, al permitir integrar información emocional en los procesos de razonamiento (Mayer et al., 2000). A su vez, investigaciones posteriores han demostrado que las personas con mayores niveles de inteligencia emocional presentan mejor ajuste psicológico y mayor capacidad de afrontamiento ante situaciones de estrés (Extremera y Fernández-Berrocal, 2003a).

En síntesis, la inteligencia emocional puede entenderse como un constructo multidimensional que integra procesos cognitivos y afectivos orientados a la regulación adaptativa de las emociones. Su desarrollo teórico ha dado lugar a diversos instrumentos de medición y enfoques de evaluación, lo que ha enriquecido el campo de estudio y ampliado su aplicabilidad a contextos educativos, clínicos y organizacionales.

2.1.2. Evolución conceptual y definiciones de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional ha sido definida desde múltiples perspectivas teóricas, lo que ha generado un cuerpo conceptual diverso pero convergente en torno a la relevancia del procesamiento emocional en la conducta humana. De manera general, puede entenderse como la capacidad para percibir, evaluar, comprender y expresar emociones, así como para regularlas de modo que favorezcan el crecimiento intelectual y el desarrollo personal.

Desde el modelo de habilidad, Mayer y Salovey (1997) conceptualizan la inteligencia emocional como un conjunto de competencias cognitivas relacionadas con el procesamiento de la información emocional. En este marco, la IE implica percibir con precisión las emociones propias y ajenas, utilizar las emociones para facilitar el pensamiento, comprender los significados emocionales y regularlos de forma adaptativa. Esta postura distingue claramente la inteligencia emocional de los rasgos de personalidad, enfatizando su carácter cognitivo y procesual.

Por su parte, Goleman (1996; 1999) amplía el concepto hacia un enfoque mixto que integra competencias socioemocionales vinculadas al liderazgo, la motivación y el desempeño organizacional. Para este autor, la inteligencia emocional se manifiesta en la forma en que las personas interactúan con su entorno, regulan impulsos, desarrollan autoconciencia, muestran empatía y mantienen perseverancia frente a las adversidades. En el ámbito empresarial, Goleman (1999) sostiene que la capacidad para reconocer y gestionar emociones propias y ajenas constituye un factor determinante para el éxito profesional y la adaptación organizacional.

En línea con esta perspectiva aplicada, Ryback (1998) introduce el concepto de “inteligencia ejecutiva”, entendida como la aplicación de la inteligencia emocional en el contexto empresarial, considerando variables como la toma de decisiones, la gestión del personal y la rentabilidad institucional. Esta aproximación destaca el valor estratégico de las competencias emocionales en la dirección organizacional.

Bar-On (2000) propone igualmente un modelo mixto que concibe la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales y sociales que influyen en la capacidad general de adaptación frente a las demandas del entorno. Este enfoque incluye dimensiones como el componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general, ampliando la comprensión del constructo hacia una visión integradora del funcionamiento psicológico.

Otros autores han enfatizado la dimensión adaptativa del constructo. García-Fernández y Giménez-Más (2010) la describen como la capacidad del individuo para interactuar eficazmente con

un entorno dinámico a partir del manejo de sus emociones. De manera similar, Zardeni y Yousefi (2012) sostienen que la inteligencia emocional permite examinar y reorganizar percepciones afectivas, facilitando la conducción adecuada de pensamientos y conductas.

Fernández-Berrocal y Ramos (2002) sintetizan el concepto señalando que la inteligencia emocional implica tres procesos esenciales: percibir las emociones de manera consciente, comprender su complejidad e interrelación y regularlas eficazmente. Esta definición integra los aportes del modelo de habilidad y resalta la dimensión regulatoria como núcleo del funcionamiento emocional adaptativo.

En el ámbito organizacional contemporáneo, diversos autores coinciden en que la inteligencia emocional constituye un recurso intangible que influye en la gestión del comportamiento, la toma de decisiones y la navegación de complejidades sociales (Bradberry y Greaves, 2009; Robbins y Judge, 2017). Asimismo, investigaciones recientes sostienen que la capacidad para comprender y gestionar emociones fortalece la dirección estratégica y el liderazgo efectivo (Chopra y Kanji, 2010; Biedma-Ferrer, 2021).

En síntesis, pese a la diversidad conceptual existente, puede afirmarse que la inteligencia emocional converge en tres dimensiones esenciales: reconocimiento emocional, comprensión cognitiva de la experiencia afectiva y regulación adaptativa orientada al logro de metas personales y organizacionales. Para el presente estudio, se adopta el enfoque teórico de Goleman (1999, 2001), debido a su énfasis en la aplicabilidad organizacional y en el impacto de las competencias emocionales en el desempeño laboral.

2.1.3. Elementos básicos de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional se estructura a partir de un conjunto de cualidades socioafectivas que permiten al individuo interactuar de manera eficaz con su entorno. Estos elementos constituyen componentes esenciales para la adaptación personal, la regulación conductual y el desempeño en contextos organizacionales. Diversos autores coinciden en que estas cualidades no solo influyen en

el bienestar psicológico, sino también en la calidad de las relaciones interpersonales y en la productividad institucional (Goleman, 1999; Bar-On, 2000; Fernández-Berrocal y Ramos, 2002).

2.1.3.1. La empatía. La empatía se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y responder adecuadamente a los estados emocionales de los demás. Implica sensibilidad hacia los sentimientos ajenos y habilidad para interpretar señales verbales y no verbales en la comunicación interpersonal. Según Goleman (1999), la empatía constituye una competencia social fundamental para el liderazgo efectivo y la cohesión de equipos de trabajo. En el ámbito organizacional, facilita la resolución de conflictos, fortalece el clima laboral y promueve relaciones basadas en la confianza.

2.1.3.2. La independencia. La independencia emocional alude a la capacidad del individuo para tomar decisiones autónomas sin depender excesivamente de la aprobación externa. Desde el modelo de Bar-On (2000), esta dimensión se vincula con el componente intrapersonal, particularmente con la autoafirmación y la autoconfianza. En entornos laborales, la independencia favorece la responsabilidad individual, la iniciativa y la capacidad de asumir retos con criterio propio.

2.1.3.3. La capacidad de adaptación. La adaptabilidad consiste en la habilidad para ajustar pensamientos, emociones y conductas ante cambios del entorno. Esta cualidad implica flexibilidad cognitiva y regulación emocional frente a situaciones imprevistas. Mayer y Salovey (1997) sostienen que la regulación emocional adecuada permite integrar información afectiva en los procesos de decisión, facilitando respuestas ajustadas al contexto. En organizaciones caracterizadas por transformaciones constantes, la adaptabilidad se convierte en un recurso estratégico.

2.1.3.4. La simpatía. La simpatía, entendida como disposición positiva hacia los demás, contribuye a generar vínculos interpersonales armónicos. Si bien suele confundirse con la empatía, la simpatía implica una actitud afectiva favorable que facilita la interacción social. En el ámbito laboral, esta cualidad promueve cooperación, colaboración y clima organizacional saludable, factores asociados al desempeño colectivo (Robbins y Judge, 2017).

2.1.3.5. La persistencia. La cordialidad, la amabilidad y el respeto. Estas cualidades

constituyen manifestaciones conductuales de la regulación emocional y de la competencia social. La persistencia se relaciona con la motivación intrínseca y la capacidad de mantener el esfuerzo ante dificultades (Goleman, 1999). La cordialidad y la amabilidad fortalecen la comunicación interpersonal, mientras que el respeto garantiza relaciones basadas en reconocimiento mutuo y equidad. En conjunto, estos elementos configuran disposiciones que favorecen la convivencia organizacional y el logro de metas institucionales.

2.1.4. Dimensiones de la inteligencia emocional

De acuerdo con el modelo propuesto por Goleman (1996, 1999, 2001), la inteligencia emocional se estructura en competencias personales y competencias sociales, las cuales integran habilidades orientadas tanto al autoconocimiento como a la interacción interpersonal efectiva.

El componente intrapersonal comprende las capacidades relacionadas con la identificación, comprensión y regulación de las propias emociones. Este ámbito incluye la autoconciencia emocional —capacidad para reconocer los estados afectivos en el momento en que se experimentan— y el autocontrol —habilidad para manejar impulsos, tolerar la frustración y regular respuestas emocionales frente a situaciones adversas—. Estas competencias constituyen la base del equilibrio psicológico y del desempeño adaptativo en contextos laborales.

El componente interpersonal, por su parte, se refiere a la capacidad para reconocer, comprender y responder adecuadamente a las emociones de los demás. Este dominio integra la empatía y las habilidades sociales, entendidas como la disposición para establecer relaciones positivas, comunicarse eficazmente, influir de manera constructiva y colaborar en equipo. En entornos organizacionales, estas competencias resultan determinantes para el liderazgo, la negociación y la cohesión grupal.

En su desarrollo posterior, Goleman (2001) sistematiza la inteligencia emocional en cinco dimensiones fundamentales, que articulan los componentes personales y sociales del constructo:

Tabla 1*Dimensiones de la inteligencia emocional*

Dimensión	Descripción conceptual
Relaciones interpersonales (Socialización)	Capacidad para interactuar de manera positiva con otras personas, establecer vínculos de cooperación y mantener relaciones basadas en confianza y respeto.
Relación intrapersonal (Autoestima)	Conocimiento y valoración adecuada de uno mismo, incluyendo seguridad personal y autoconfianza.
Adaptabilidad (Solución de problemas)	Habilidad para ajustarse a situaciones cambiantes, resolver conflictos y enfrentar desafíos con flexibilidad emocional.
Estado de ánimo I (Felicidad – Optimismo)	Tendencia a mantener una actitud positiva frente a la vida y al trabajo, promoviendo motivación y perseverancia.
Estado de ánimo II (Manejo de la emoción)	Capacidad para regular adecuadamente las emociones, controlar impulsos y responder de forma equilibrada ante situaciones de tensión.

Estas dimensiones evidencian que la inteligencia emocional no se limita a la regulación afectiva, sino que integra variables motivacionales, sociales y adaptativas que inciden directamente en el desempeño organizacional. En el ámbito empresarial, el fortalecimiento de estas competencias contribuye a mejorar el clima laboral, optimizar la comunicación y favorecer la toma de decisiones equilibrada (Goleman, 2001).

Para el presente estudio, estas dimensiones constituyen el marco estructural de análisis, permitiendo evaluar de manera específica los niveles de desarrollo emocional en los colaboradores internos y su relación con variables sociodemográficas y laborales.

2.1.5. Cualidades de la inteligencia emocional

La propuesta teórica de Goleman (1998) sostiene que la inteligencia emocional implica la capacidad de gestionar adecuadamente los estados afectivos, reduciendo la intensidad de emociones disfuncionales e impulsando aquellas que favorecen el crecimiento personal y el desempeño eficaz. Desde esta perspectiva, la regulación emocional no consiste en suprimir emociones, sino en dirigir las de manera constructiva para potenciar el bienestar y la productividad.

A continuación, se desarrollan las principales cualidades que integran este modelo:

2.1.5.1. Conciencia de uno mismo. La autoconciencia constituye la base de la inteligencia emocional y se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y analizar los propios estados emocionales, así como su influencia en el comportamiento y en las relaciones interpersonales. Implica identificar sentimientos en el momento en que surgen y comprender cómo estos afectan la toma de decisiones.

Goleman (1998) señala que dentro de esta dimensión se incluyen competencias como la autoconfianza, la valoración realista de las propias capacidades y la habilidad para generar estados emocionales positivos. La autoconciencia permite detectar emociones sutiles que, aunque no siempre se manifiestan de manera explícita, influyen en las actitudes y conductas. Por ejemplo, la ansiedad puede expresarse indirectamente mediante excusas o evitación ante tareas desafiantes.

2.1.5.2. Equilibrio anímico (Autorregulación). El equilibrio anímico se relaciona con la capacidad de controlar impulsos y reorientar emociones negativas antes de que determinen conductas inadecuadas. Esta cualidad implica pensar antes de actuar, bloquear juicios precipitados y mantener estabilidad emocional frente a situaciones adversas.

Goleman (1998) propone cuatro estrategias fundamentales para manejar emociones intensas como la ira o la frustración:

- A. Reconsideración cognitiva*, reinterpretando la situación desde una perspectiva más constructiva.
- B. Aislamiento temporal*, alejándose momentáneamente del estímulo estresante.
- C. Distracción conductual*, realizando una actividad alternativa.
- D. Técnicas de relajación*, como la respiración profunda o la meditación.

Estas estrategias no solo son útiles ante la cólera, sino también frente a estados de ansiedad o tristeza persistente. En esta dimensión se incluyen competencias como autocontrol, confiabilidad, adaptabilidad e iniciativa.

2.1.5.3. Motivación. La motivación emocional implica la capacidad de autogenerar estados

afectivos positivos —como optimismo, entusiasmo y confianza— orientados al logro de metas. A diferencia del equilibrio anímico, que busca moderar emociones intensas, la motivación se centra en transformar pensamientos pesimistas o derrotistas en perspectivas más constructivas.

Goleman (1998) sostiene que, aunque ciertas disposiciones pueden tener base temperamental, el optimismo puede desarrollarse mediante reestructuración cognitiva y práctica consciente. En el contexto organizacional, esta cualidad se vincula con orientación al logro, compromiso, iniciativa y perseverancia.

2.1.5.4. Control de los impulsos. El control de los impulsos se refiere a la capacidad de postergar gratificaciones inmediatas en favor de objetivos a largo plazo. Desde una perspectiva psicológica, implica la primacía del principio de realidad sobre el principio de placer, permitiendo decisiones racionales frente a deseos inmediatos.

En el ámbito laboral, esta cualidad resulta esencial para mantener disciplina, cumplir metas y evitar reacciones precipitadas que puedan afectar el desempeño o las relaciones interpersonales.

2.1.5.5. Sociabilidad (Habilidades sociales). La sociabilidad constituye la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y se refiere a la capacidad de comprender y gestionar adecuadamente las emociones de los demás. Incluye habilidades como liderazgo, influencia, comunicación efectiva, manejo de conflictos y construcción de redes de cooperación.

Goleman (1998) enfatiza que cuanto mayor sea la habilidad para interpretar señales emocionales —muchas veces sutiles— mayor será la capacidad para regular las propias respuestas y generar interacciones constructivas. En contextos organizacionales, esta dimensión favorece el trabajo en equipo, la negociación y la gestión del cambio.

2.1.5.6. Integración conceptual. Las cualidades descritas evidencian que la inteligencia emocional no se limita al conocimiento de los propios sentimientos, sino que integra procesos de regulación, motivación y competencia social. En el contexto empresarial, estas competencias influyen directamente en el liderazgo, la productividad y el clima organizacional, constituyéndose en

un recurso estratégico para la sostenibilidad institucional.

2.1.6. Adquisición de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional, lejos de ser una disposición inmutable, puede desarrollarse mediante procesos formativos, experiencias sociales significativas y prácticas intencionales orientadas al autoconocimiento y la regulación afectiva. Diversos autores coinciden en que las competencias emocionales son susceptibles de aprendizaje y perfeccionamiento a lo largo del ciclo vital.

Low y Nelson (1999) identifican tres vías principales para fortalecer la inteligencia emocional. La primera es el entrenamiento autodirigido, que implica la adquisición consciente de habilidades emocionales mediante reflexión personal y práctica deliberada, con el propósito de generar cambios positivos en los patrones de pensamiento y respuesta emocional. La segunda es la mentoría emocional, basada en el aprendizaje por observación y modelaje, donde el individuo internaliza comportamientos emocionales adecuados al interactuar con figuras significativas. Finalmente, la imaginación activa constituye una estrategia orientada a visualizar escenarios positivos que favorezcan la relajación, la regulación del estrés y la consecución de metas.

En esta línea, Canfield (1989) resalta el poder de la imaginación como herramienta psicológica para transformar la autoimagen. Visualizarse de manera positiva contribuye a modificar creencias limitantes y fortalecer la autoestima. Asimismo, el autor enfatiza la importancia del reconocimiento consciente de emociones como el enojo o el desánimo, integrando estrategias como la gestión del tiempo, el establecimiento de objetivos y el compromiso personal como elementos clave para el desarrollo emocional.

Desde el modelo de habilidad, Mayer y Salovey (1997) sostienen que la adquisición de competencias emocionales se inicia en el entorno familiar. A través de la interacción cotidiana, los padres facilitan que los niños identifiquen, etiqueten y validen sus emociones, promoviendo una comprensión adecuada de las experiencias afectivas. La ausencia de este acompañamiento puede

generar dificultades en la interpretación y regulación emocional, produciendo desconexión afectiva o respuestas desadaptativas.

Investigaciones como la de Nyland (1999) respaldan la relevancia del modelaje parental y la mentoría en la consolidación de habilidades emocionales. No obstante, Mayer y Salovey (1997) advierten que los contextos socioculturales influyen en la forma en que se expresan y regulan las emociones, lo que puede generar diferencias en el desarrollo de estas competencias.

Diversos autores (Bernet, 1996; Canfield, 1989; Goleman, 1995; Mayer y Salovey, 1997; Low y Nelson, 1999) coinciden en que la capacidad de identificar y etiquetar correctamente las emociones en el momento en que se experimentan constituye un punto de partida fundamental para mejorar la inteligencia emocional. El reconocimiento emocional facilita procesos posteriores de comprensión y regulación.

En las últimas décadas se han implementado programas dirigidos al fortalecimiento de competencias socioemocionales en niños y adolescentes, muchos de ellos orientados a la prevención de conductas de riesgo como la violencia o el abuso de sustancias (Mayer y Salovey, 1997). Un consorcio auspiciado por la Fundación W. T. Grant identificó componentes esenciales de los programas efectivos de prevención, entre los que destacan:

2.1.6.1. Destrezas emocionales: identificación y expresión de sentimientos, determinación de su intensidad, manejo emocional, control de impulsos, retraso de gratificaciones y reducción del estrés.

2.1.6.2. Destrezas cognitivas: diálogo interno constructivo, interpretación de señales sociales, solución de problemas, toma de decisiones, comprensión de perspectivas ajenas y desarrollo de actitud positiva.

2.1.6.3. Destrezas conductuales: comunicación verbal y no verbal efectiva, escucha activa, resistencia a influencias negativas, cooperación y participación en grupos positivos (Goleman, 1995).

Lantieri (citada en Mayer y Salovey, 1997) señala que los programas de resolución de conflictos y mediación entre pares se fundamentan en principios de la inteligencia emocional, al enseñar a identificar emociones involucradas en disputas y a utilizar estrategias constructivas de solución de problemas. Estas intervenciones demuestran que la educación emocional puede convertirse en una herramienta preventiva y promotora del bienestar social.

En síntesis, la adquisición de la inteligencia emocional es un proceso dinámico que involucra aprendizaje individual, modelaje social y entrenamiento estructurado. Su desarrollo temprano y continuo favorece la adaptación psicológica, la convivencia armónica y el desempeño eficaz en distintos contextos, incluyendo el organizacional.

2.1.7. Modelos de Inteligencia Emocional

A lo largo de las últimas décadas se han desarrollado diversos modelos teóricos de Inteligencia Emocional (IE) con el propósito de sistematizar las habilidades y competencias que integran este constructo. Aunque difieren en su enfoque conceptual y en sus instrumentos de medición, la mayoría coincide en que la IE implica la capacidad de reconocer, comprender, regular y utilizar las emociones de manera adaptativa.

2.1.7.1. Modelo de Competencias Emocionales – Goleman. Goleman (1995, 1998) propuso un modelo mixto centrado en competencias personales y sociales. Su planteamiento integra habilidades emocionales con rasgos motivacionales y disposiciones conductuales relevantes para el desempeño organizacional.

El modelo original identifica cinco grandes áreas:

- A. Autoconocimiento.*** Conciencia de los propios estados internos, recursos e intuiciones.
- B. Autorregulación.*** Manejo de impulsos y estados emocionales.
- C. Motivación.*** Tendencias emocionales orientadas al logro de metas.
- D. Empatía.*** Reconocimiento de sentimientos y necesidades ajenas.
- E. Habilidades sociales.*** Manejo eficaz de relaciones interpersonales.

Goleman sostiene que cualidades como el optimismo, la persistencia, el control de impulsos y la esperanza son componentes esenciales de la inteligencia emocional, particularmente en contextos laborales donde el liderazgo y la interacción social son determinantes.

Posteriormente, Boyatzis et al. (2000) desarrollaron el Emotional Competence Inventory (ECI), instrumento basado en evaluación 360°, que mide cómo una persona es percibida por otros en términos de competencias emocionales. Este modelo enfatiza el uso inteligente de las emociones para el manejo personal y el trabajo efectivo con otros.

2.1.7.2. Modelo de Bar-On. Bar-On y Parker (1997; 2000) formularon un modelo mixto que concibe la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales y sociales que influyen en la capacidad de adaptación al entorno.

El modelo se estructura en cinco grandes dimensiones:

- A. *Intrapersonal*:** autoconocimiento, asertividad, autoestima, autorrealización e independencia.
- B. *Interpersonal*:** empatía, responsabilidad social y relaciones interpersonales.
- C. *Manejo del estrés*:** tolerancia al estrés y control de impulsos.
- D. *Adaptabilidad*:** prueba de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.
- E. *Estado de ánimo general*:** optimismo y felicidad.

Bar-On sostiene que la IE complementa la inteligencia cognitiva (IQ) y que ambas interactúan para explicar el éxito ante las demandas ambientales. Su instrumento principal, el EQ-i, se basa en autoinforme y evalúa el funcionamiento emocional percibido.

2.1.7.3. Modelo de Habilidad – Mayer y Salovey. Mayer y Salovey (1997) desarrollaron un modelo estrictamente basado en habilidades cognitivas relacionadas con el procesamiento emocional. A diferencia de los modelos mixtos, excluyen rasgos de personalidad como la perseverancia o la empatía como disposiciones generales, enfocándose en habilidades medibles.

El modelo se organiza en cuatro ramas jerárquicas:

- Percepción, valoración y expresión emocional.

- Facilitación emocional del pensamiento.
- Comprensión y análisis de emociones.
- Regulación reflexiva de las emociones.

Estas ramas progresan desde procesos psicológicos básicos hacia habilidades más complejas e integradas. Para medir este modelo se desarrolló el MSCEIT (Mayer et al., 2002), prueba basada en desempeño que evalúa habilidades emocionales mediante tareas objetivas.

Mayer y Salovey critican los instrumentos de autoinforme por medir creencias sobre habilidades más que habilidades reales. No obstante, Bar-On (2000) defiende el autoinforme argumentando que evalúa potencial funcional más que rendimiento específico.

2.1.7.4. Modelo de Low y Nelson. Low y Nelson (1998, 1999) desarrollaron un modelo aplicado centrado en el desarrollo de destrezas emocionales organizadas en cuatro áreas:

- Comunicación interpersonal bajo estrés.
- Liderazgo personal.
- Automanejo en la vida y carrera.
- Desarrollo interpersonal y bienestar.

Su enfoque incorpora la identificación temprana de emociones primarias (cólera, tristeza, miedo y alegría) y enfatiza la importancia de etiquetar correctamente las emociones para evitar reacciones impulsivas. El modelo integra fundamentos neuropsicológicos, señalando la interacción entre la amígdala (procesamiento emocional rápido) y la neocorteza (procesamiento racional).

2.1.7.5. Comparación crítica de los modelos. Aunque los modelos presentan diferencias conceptuales y metodológicas, pueden agruparse en dos grandes enfoques:

A. Modelos mixtos (Goleman; Bar-On; Low y Nelson): incluyen competencias emocionales, sociales y rasgos de personalidad.

B. Modelo de habilidad (Mayer y Salovey): se centra exclusivamente en habilidades cognitivas relacionadas con el procesamiento emocional.

Todos coinciden en cuatro procesos fundamentales: identificar, expresar, regular y aplicar emociones. La diferencia principal radica en la inclusión o exclusión de rasgos disposicionales y en el tipo de instrumento de medición utilizado (autoinforme vs. desempeño).

Como señala Gabel (2005), la inteligencia emocional surge como respuesta a la insuficiencia del coeficiente intelectual para explicar el éxito personal y profesional, proponiendo un equilibrio entre cognición y emoción.

2.1.8. Importancia de la Inteligencia Emocional (IE) en variables organizacionales

La inteligencia emocional (IE) ha adquirido una relevancia creciente en el ámbito organizacional debido a su influencia transversal sobre procesos clave de la gestión del talento humano. Diversos estudios han demostrado que variables como la selección de personal, la motivación, el liderazgo, el rendimiento y la toma de decisiones no pueden comprenderse plenamente sin considerar el componente emocional de la conducta organizacional (Domínguez, 2008; Robbins y Judge, 2017).

2.1.8.1. IE y selección de personal. La selección de personal constituye uno de los procesos estratégicos más sensibles en la gestión organizacional. Sassha y Tumaev (2007) sostienen que identificar candidatos competentes no solo implica evaluar conocimientos técnicos, sino también habilidades socioemocionales. En esta línea, Toledo y Salvador (2014) señalan que conocer el nivel de competencia emocional durante el proceso de selección resulta beneficioso para predecir adaptación y desempeño futuro.

Investigaciones han evidenciado que los empleados con mayores niveles de IE se integran con mayor rapidez a nuevos puestos y contextos organizacionales (Seco, 2006). Por el contrario, la ausencia de competencias emocionales puede incidir en conflictos interpersonales y en decisiones de desvinculación laboral (Bresó y Salanova, 2010). En consecuencia, cada vez más organizaciones incorporan medidas de IE como criterio complementario en procesos de reclutamiento (Robbins y

Judge, 2017), especialmente en cargos de alta dirección, donde la gestión emocional se asocia con el éxito ejecutivo (Fernández-Aráoz, 2005).

2.1.8.2. IE y motivación. La motivación, entendida como el entramado de fuerzas que impulsan la acción hacia metas valoradas (Ajello, 2003), se encuentra estrechamente vinculada con los estados emocionales del individuo. La retroalimentación sobre el desempeño influye significativamente en el estado de ánimo y, por ende, en la productividad (Ilies y Judge, 2005). Asimismo, Tsai et al. (2007) sostienen que la motivación emocional adecuada favorece el rendimiento y mejora la evaluación por parte de supervisores.

La carencia de motivación no solo impacta en el desempeño, sino también en la salud emocional y psicológica del trabajador (Gazca et al., 2020). Desde esta perspectiva, la IE actúa como modulador interno que permite transformar experiencias adversas en oportunidades de aprendizaje y crecimiento.

2.1.8.3. IE y liderazgo. El liderazgo contemporáneo se concibe como un proceso inherentemente emocional. Las emociones positivas generan cohesión, sentido de propósito e inspiración (López et al., 2013). Ashkanasy y Daus (2002) señalan que los líderes capaces de reconocer y regular emociones propias y ajenas presentan mayores niveles de éxito organizacional.

Caruso y Salovey (2005) afirman que la dimensión emocional otorga significado a la estructura directiva, mientras que Bradberry y Greaves (2012) advierten que la gestión emocional negativa puede obstaculizar el desempeño de los equipos. En contraste, líderes que gestionan sus emociones de manera constructiva fomentan motivación, innovación y compromiso organizacional (Cadman y Brewer, 2001; Duque et al., 2017).

Además, las competencias emocionales comunicativas —como liderazgo y capacidad de influencia— se relacionan con la empleabilidad y el desarrollo profesional (Briz, 2016).

2.1.8.4. IE y rendimiento laboral. La literatura ha reportado consistentemente una relación positiva entre IE y rendimiento organizacional (Dulewicz y Higgs, 2004; Voola et al., 2004). Se ha

observado que, a mayor complejidad del puesto, mayor es la necesidad de competencias emocionales (Araujo y Leal, 2007). En cargos directivos, las diferencias de rendimiento suelen explicarse en gran medida por el nivel de IE (Watkin, 2002; Langhorn, 2004).

No obstante, metaanálisis como los de Van Rooy y Viswesvaran (2004) y O'Boyle et al. (2011) indican que, aunque la relación es positiva, su magnitud no siempre es elevada, lo que sugiere la necesidad de mayor evidencia empírica.

A nivel de equipos de trabajo, se ha encontrado que aquellos con altos niveles de IE muestran mejor adaptación y rapidez en la ejecución de tareas (Jordan et al., 2002; López et al., 2013). Esto refuerza la importancia de la IE como variable colectiva y no únicamente individual.

2.1.8.5. IE y toma de decisiones. La toma de decisiones organizacionales implica procesos cognitivos y emocionales interrelacionados (Bisquerra y Pérez, 2007). Las emociones influyen significativamente en la valoración de alternativas y en la evaluación de riesgos (Robbins y Judge, 2017).

Damasio (2010) demostró que las emociones actúan como marcadores somáticos que orientan decisiones adecuadas, conectando experiencias pasadas con consecuencias futuras. Estudios aplicados en contextos empresariales confirman que mayores niveles de IE se asocian con decisiones más eficaces (Labarca y Estaba, 2010; Ramírez y Zavaleta, 2018).

Desde esta perspectiva, la IE funciona como una brújula interna que integra razonamiento y emoción, optimizando la eficiencia organizacional (Loria, 2018).

2.1.8.6. Resumen integrador. A partir de la evidencia revisada, puede sostenerse que la inteligencia emocional influye de manera significativa en:

- Procesos de selección y reclutamiento.
- Dinámicas motivacionales.
- Ejercicio del liderazgo.
- Rendimiento individual y grupal.

- Toma de decisiones estratégicas.

En concordancia con Biedma-Ferrer (2021), se plantean cinco proposiciones fundamentales:

- La IE aporta beneficios en la selección de personal.
- La IE influye en la motivación.
- La IE fortalece el liderazgo.
- La IE mejora el rendimiento organizacional.
- La IE optimiza la toma de decisiones.

En consecuencia, la inteligencia emocional se configura como un recurso estratégico transversal que potencia la sostenibilidad y competitividad organizacional.

2.1.9. Inteligencia Emocional y Salud Mental

El estudio de la relación entre inteligencia emocional (IE) y salud mental ha generado un creciente interés en la investigación psicológica contemporánea. Diversos trabajos empíricos han evidenciado que la IE constituye un predictor significativo del bienestar emocional y psicológico, posicionándose como un factor protector frente a la vulnerabilidad al estrés y a la aparición de trastornos afectivos.

Ahumada (2011) señala que múltiples investigaciones han encontrado una correlación positiva entre niveles elevados de inteligencia emocional y mejores indicadores de salud mental. En términos generales, las personas con mayor desarrollo emocional presentan menores niveles de ansiedad, depresión y estrés, así como una mejor adaptación psicosocial. En contraste, niveles bajos de IE se asocian con mayor inestabilidad emocional, dificultades en la regulación afectiva y predisposición a conductas desadaptativas.

En la misma línea, estudios realizados por Extremera y Fernández-Berrocal (2006), Bermúdez et al. (2003), Sánchez et al. (2006) y Martínez-González et al. (2010) coinciden en que la IE reduce la vulnerabilidad al estrés y disminuye la probabilidad de desarrollar sintomatología ansiosa y depresiva. Asimismo, investigaciones internacionales han señalado que la inteligencia

emocional contribuye al bienestar subjetivo y a la resiliencia psicológica (Ciarrochi et al. 2002; Gupta y Kumar, 2010; Fernández-Berrocal et al., 2005).

Desde el modelo de habilidad, Fernández-Berrocal y Extremera (2003) han demostrado que las dimensiones de claridad y reparación emocional se asocian positivamente con bienestar psicológico. En cambio, perfiles caracterizados por alta atención emocional pero baja claridad y reparación tienden a presentar mayor desajuste emocional (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004a). Esto sugiere que no basta con percibir intensamente las emociones; es necesario comprenderlas y regularlas eficazmente para que ejerzan un efecto adaptativo.

No obstante, la relación entre IE y salud mental no es lineal ni exenta de matices. Algunas investigaciones advierten que niveles elevados de percepción emocional, cuando no están acompañados de adecuada regulación, pueden incrementar la vulnerabilidad al estrés (Ciarrochi et al., 2002). Es decir, una alta sensibilidad emocional sin estrategias de afrontamiento efectivas podría generar sobrecarga afectiva.

Por otra parte, se ha observado que la inteligencia emocional conceptualizada como rasgo (trait EI) presenta asociaciones más intensas con indicadores de salud mental que la IE medida como habilidad (Choubey et al., 2009). Este hallazgo sugiere que la autopercepción emocional y los rasgos disposicionales podrían desempeñar un papel más relevante en el bienestar psicológico que las habilidades emocionales evaluadas mediante pruebas de desempeño.

En síntesis, la evidencia empírica tiende a respaldar que mayores niveles de inteligencia emocional se relacionan con mejor salud mental y bienestar psicológico. Sin embargo, esta relación depende de la integración equilibrada de las dimensiones emocionales, particularmente de la capacidad para regular y reinterpretar las experiencias afectivas. En consecuencia, la inteligencia emocional puede entenderse como un recurso psicológico protector, aunque su impacto varía según el perfil emocional del individuo y el contexto en que se desenvuelve.

2.1.10. Inteligencia emocional en las organizaciones

La incorporación de la inteligencia emocional (IE) en el ámbito organizacional ha transformado la manera de comprender la gestión del talento humano. Más allá de las competencias técnicas, las organizaciones contemporáneas reconocen que la eficacia directiva y el desempeño laboral dependen en gran medida de la capacidad para gestionar adecuadamente las emociones propias y las de los demás.

Valls (1997) sostiene que la aplicación de la inteligencia emocional en la dirección empresarial es posible incluso en contextos complejos o de crisis, siempre que directivos y colaboradores desarrollen conciencia sobre factores como la inestabilidad laboral, la recuperación del desempeño deficiente y el bienestar integral del trabajador. Desde esta perspectiva, la gestión emocional no solo impacta la productividad, sino también la dignidad y el clima organizacional, especialmente en decisiones sensibles como el despido o la reestructuración interna.

2.1.10.1. Motivación organizacional y vínculo emocional. En el ámbito motivacional, Valls (1997) distingue tres tipos de motivos que influyen en el compromiso laboral:

Extrínsecos. Recompensas externas como salario, prestigio o reconocimiento.

Intrínsecos. Satisfacción derivada del propio trabajo.

Trascendentes. Impacto positivo del trabajo en otras personas.

Los motivos intrínsecos y trascendentes generan mayor vinculación entre empleado y organización, favoreciendo delegación responsable, confianza y retención del talento. Esta clasificación coincide con la literatura contemporánea que vincula inteligencia emocional con compromiso organizacional y sentido de propósito.

2.1.10.2. Cultura organizacional y coherencia emocional. Goleman (1999) enfatiza que una organización emocionalmente inteligente debe alinear sus valores declarados con sus prácticas reales. La coherencia ética fortalece la seguridad en la toma de decisiones y contribuye a un sentido compartido de propósito. Una misión organizacional significativa cumple una función emocional, incrementando moral, energía y compromiso colectivo.

Trabajar en una empresa que mide su éxito no solo en términos financieros, sino también en impacto social y bienestar humano, genera mayor identificación y motivación interna.

2.1.11. Ventajas y limitaciones de la Inteligencia Emocional en las organizaciones

2.1.11.1. Principales ventajas. Diversos autores destacan beneficios organizacionales derivados de la aplicación de la IE:

- ***Jiménez (2018)***. La competencia emocional es altamente valorada por las empresas.
- ***Solano (2013)***. La IE favorece el crecimiento profesional.
- ***Robbins y Judge (2017)***. La capacidad de percibir emociones ajenas mejora el control de interacciones sociales y predice desempeño laboral.
- ***Danvila y Sastre (2010)***. En sectores como la consultoría, la IE es considerada una herramienta estratégica.
- ***Bar-On et al. (2003)***. La IE posee fundamentos neuropsicológicos distintos del coeficiente intelectual.
- ***Cherniss y Adler (2000)***. La IE constituye la base de competencias esenciales para la mayoría de los puestos de trabajo.

En conjunto, estos aportes sugieren que la IE actúa como predictor relevante del rendimiento, liderazgo y empleabilidad.

2.1.11.2. Principales críticas y limitaciones. No obstante, la inteligencia emocional también ha sido objeto de cuestionamientos teóricos y metodológicos:

- ***Brackett y Geher (2006)***. Señalan falta de consenso conceptual.
- ***Matthews et al. (2002)***. Consideran que el constructo presenta ambigüedades teóricas.
- ***Locke (2005)***. Critica la indefinición conceptual.
- ***Conte (2005)***. Advierte diversidad y escaso rigor en algunos instrumentos de medición.

Estas críticas han impulsado el desarrollo de herramientas más rigurosas y la diferenciación entre modelos de habilidad y modelos mixtos.

2.1.12. Inteligencia social y clima laboral. Goleman (2012) introduce el concepto de inteligencia social, definida como la capacidad de comprender y gestionar relaciones interpersonales de manera eficaz. En el entorno laboral, esta habilidad resulta esencial para mantener un clima organizacional favorable.

Un trabajador incapaz de regular sus emociones puede generar conflictos interpersonales, afectar la imagen institucional o comprometer la satisfacción del cliente. Por el contrario, empleados con alta competencia socioemocional tienden a promover ambientes colaborativos, mayor productividad y cohesión grupal.

Sternberg (1987) ya había señalado que la inteligencia social, distinta de las capacidades académicas, es determinante para el éxito personal y profesional (Lavanda et al., 2021). Esta perspectiva refuerza la idea de que el rendimiento organizacional no depende exclusivamente del intelecto, sino también del manejo eficaz de las dinámicas emocionales.

La inteligencia emocional en las organizaciones cumple funciones estratégicas en:

- Gestión del talento.
- Motivación y compromiso.
- Liderazgo efectivo.
- Cultura organizacional.
- Clima laboral y productividad.

Si bien persisten debates conceptuales, la evidencia empírica respalda su relevancia como variable explicativa del desempeño organizacional. En consecuencia, su estudio resulta pertinente en empresas dedicadas a la gestión de recursos humanos, donde la interacción interpersonal constituye el eje central de la actividad.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Desde el enfoque metodológico, el presente estudio se enmarca dentro del paradigma cuantitativo, dado que se fundamenta en la medición objetiva de variables, la recolección sistemática de datos y el análisis estadístico para la contrastación de hipótesis. De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014), la investigación cuantitativa se caracteriza por utilizar procedimientos estandarizados de medición y análisis numérico con el propósito de describir fenómenos y establecer relaciones entre variables bajo criterios de objetividad y control metodológico.

En cuanto al nivel de investigación, el estudio es de tipo descriptivo–correlacional. Es descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y perfiles de la inteligencia emocional y sus dimensiones en los colaboradores internos de una organización específica. Según Hernández-Sampieri et al. (2014), los estudios descriptivos tienen como finalidad detallar cómo se manifiesta un fenómeno en una población determinada sin intervenir en él.

Asimismo, es correlacional porque pretende determinar el grado de asociación existente entre la inteligencia emocional y diversas variables intervinientes de carácter sociodemográfico y laboral (sexo, edad, nivel educativo, área laboral y años de servicio). Los estudios correlacionales permiten identificar patrones de relación entre variables sin establecer causalidad directa.

Respecto al diseño de investigación, el estudio corresponde a un diseño no experimental. Kerlinger y Lee (2002) sostienen que la investigación no experimental es aquella en la que el investigador no manipula deliberadamente las variables independientes, sino que observa los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, analizando posteriormente sus relaciones mediante procedimientos estadísticos. En este caso, la inteligencia emocional y las variables intervinientes ya existen y no son susceptibles de manipulación directa.

En función del momento de recolección de datos, la investigación es de corte transversal, ya que la información se obtiene en un único momento temporal. Este tipo de diseño permite describir

y analizar las variables en un periodo específico sin seguimiento longitudinal, lo que resulta pertinente cuando el interés radica en conocer el estado actual del fenómeno estudiado.

Finalmente, por su naturaleza analítica, el estudio puede clasificarse como *ex post facto*, en tanto examina relaciones entre variables que ya han ocurrido sin intervención experimental directa (Kerlinger y Lee, 2002). Asimismo, incorpora un enfoque comparativo al analizar posibles diferencias en los niveles de inteligencia emocional según categorías sociodemográficas y laborales.

En síntesis, se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo–correlacional, no experimental, transversal y *ex post facto*, orientado a analizar la manifestación y asociación de la inteligencia emocional en un contexto organizacional específico.

3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio se desarrolló en el ámbito geográfico de Lima Metropolitana, Perú, específicamente en una empresa del sector de servicios de recursos humanos y selección de personal, cuya sede principal se encuentra ubicada en dicha jurisdicción. Lima Metropolitana constituye el principal núcleo empresarial y económico del país, concentrando una alta densidad de organizaciones dedicadas a servicios especializados, lo que la convierte en un contexto pertinente para el análisis de variables psico organizacionales como la inteligencia emocional.

En cuanto al ámbito temporal, la recolección de datos se efectuó durante el periodo comprendido entre los meses de noviembre de 2022 y febrero de 2023. Este intervalo permitió la aplicación del instrumento en un único momento evaluativo por participante, coherente con el diseño transversal adoptado en la investigación.

Cabe precisar que el periodo de levantamiento de información se desarrolló en un contexto organizacional influenciado por los efectos derivados de la pandemia por COVID-19, lo cual constituye un elemento contextual relevante al analizar variables vinculadas a la regulación emocional, el manejo del estrés y las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

3.3. Variables

3.3.1. *Variable de la investigación*

3.3.1.1. Inteligencia emocional (IE). La inteligencia emocional constituye la variable central del estudio. Se conceptualiza como el conjunto de competencias intrapersonales e interpersonales que permiten percibir, comprender, regular y utilizar adecuadamente las emociones propias y ajenas en contextos organizacionales.

Desde el enfoque adoptado en la investigación, la inteligencia emocional comprende dimensiones vinculadas a la relación intrapersonal, relaciones interpersonales, adaptabilidad, estado de ánimo y manejo emocional, en concordancia con el modelo teórico que sustenta el instrumento aplicado.

3.3.2. *Variables intervinientes*

Las variables intervinientes corresponden a características sociodemográficas y laborales de los colaboradores internos, consideradas con fines descriptivos, comparativos y asociativos:

- **Sexo:** Masculino / Femenino
- **Edad:**
 - 20–29 años
 - 30–39 años
 - 40–49 años
 - 50 años a más
- **Nivel educativo:**
 - Secundaria
 - Técnico
 - Universitario
- **Años de servicio:**

- 1–5 años
 - 6–10 años
 - 11–15 años
 - 16–20 años
 - 21 años a más
- **Área laboral:**
 - Servicios generales
 - Gestión contable, tributaria y financiera
 - Tecnología de la información
 - Recursos humanos

Estas variables permiten analizar posibles diferencias y asociaciones en los niveles de inteligencia emocional según características personales y organizacionales.

3.3.3. Definición operacional de la variable

La inteligencia emocional será operacionalizada mediante el puntaje total obtenido en la escala aplicada y los puntajes específicos correspondientes a cada una de sus dimensiones.

El instrumento proporciona:

- Puntaje global de inteligencia emocional
- Puntajes por dimensiones
- Clasificación diagnóstica por niveles (según baremación establecida)

Los niveles se categorizarán de acuerdo con los puntos de corte definidos en el instrumento (por ejemplo: muy bajo, bajo, moderado, alto y muy alto), permitiendo:

- Análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes
- Comparación de medias según variables intervinientes
- Pruebas de asociación y diferencias estadísticas

El puntaje total será tratado como variable cuantitativa continua para análisis inferenciales y como variable categórica ordinal para análisis de asociación.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por aproximadamente 180 colaboradores internos, de ambos sexos, pertenecientes a una empresa de servicios de recursos humanos y selección de personal con más de 30 años de trayectoria en el Perú.

Los colaboradores desempeñaban funciones en diversas áreas organizacionales, tales como servicios generales, gestión contable, tributaria y financiera, tecnología de la información y recursos humanos. La población se caracteriza por presentar heterogeneidad en cuanto a edad, nivel educativo, antigüedad laboral y área funcional, lo cual resulta pertinente para el análisis comparativo y correlacional planteado en el estudio.

3.4.2. Muestra

El muestreo fue de tipo no probabilístico intencional, dado que la selección de los participantes se realizó considerando criterios específicos de inclusión y accesibilidad organizacional. Para la determinación del tamaño muestral se utilizó la fórmula para poblaciones finitas ($N \leq 100,000$), expresada de la siguiente manera:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población (180)
- Z = valor correspondiente al nivel de confianza (1.96 para 95%)

- p = probabilidad de ocurrencia (0.50)
- $q = 1 - p$ (0.50)
- e = margen de error permitido (0.05)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{180 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = \frac{180 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 179$$

El tamaño muestral estimado fue aproximadamente 123 colaboradores, número que garantiza representatividad estadística bajo un nivel de confianza del 95% y un error máximo permitido del 5%.

- ***Criterios de inclusión***

- Colaboradores internos con vínculo laboral vigente.
- Antigüedad mínima de seis meses en la organización.
- Aceptación voluntaria mediante consentimiento informado.

- ***Criterios de exclusión***

- Personal en periodo de prueba.
- Colaboradores con licencia prolongada durante el periodo de aplicación.
- Cuestionarios incompletos o inválidos.

3.4.3. Características de la muestra

En la Tabla 2 se presenta la distribución de los participantes según nivel educativo. Los resultados indican que el 51.2% de los colaboradores cuenta con estudios de nivel secundario, el 38.2% posee formación técnica y el 10.6% ha alcanzado estudios universitarios.

Estos datos evidencian que la mayor proporción de la muestra se concentra en el nivel secundario, seguida del nivel técnico, mientras que el menor porcentaje corresponde a trabajadores con formación universitaria. Esta composición resulta relevante para el análisis comparativo posterior, dado que el nivel educativo puede constituirse en una variable interviniente asociada al desarrollo de la inteligencia emocional.

Tabla 2*Distribución de la muestra según nivel educativo*

Nivel educativo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Secundaria	63	51.2 %
Estudios técnicos	47	38.2 %
Estudios universitarios	13	10.6 %
Total	123	100 %

Por otro lado, en la Tabla 3 se describe la distribución de la muestra según sexo. Los resultados muestran una composición prácticamente equilibrada: el 50.4% (n = 62) corresponde al sexo masculino y el 49.6% (n = 61) al sexo femenino. Esta distribución homogénea permite realizar análisis comparativos sin sesgos significativos derivados de la proporción de género.

Tabla 3*Distribución de la muestra según el sexo*

Sexo	Frecuencias	Porcentajes
Masculino	62	50,4
Femenino	61	49,6
Total	123	100,0

En la Tabla 4 se presenta la distribución de los participantes según grupos etarios. Los resultados evidencian que el 42.3% (n = 52) de los colaboradores se encuentra en el rango de 20 a 29 años, constituyendo el grupo predominante. El 36.6% (n = 45) corresponde al intervalo de 30 a 39 años, mientras que el 12.2% (n = 15) se ubica entre 50 y 59 años. Finalmente, el 8.9% (n = 11) pertenece al grupo de 40 a 49 años.

Estos datos muestran que la empresa cuenta principalmente con una fuerza laboral joven, concentrada en los dos primeros rangos etarios (78.9% del total), lo que podría tener implicancias en la dinámica organizacional, la adaptación al cambio y el desarrollo de competencias emocionales en contextos laborales exigentes.

Tabla 4*Distribución de la muestra según grupos etarios*

Grupo etario	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
20 – 29 años	52	42.3 %
30 – 39 años	45	36.6 %
40 – 49 años	11	8.9 %
50 – 59 años	15	12.2 %
Total	123	100.0 %

En la Tabla 5 se presenta la distribución de los participantes según tiempo de servicios en la empresa. Los resultados muestran que el 42.3% (n = 52) de los colaboradores tiene una permanencia entre 1 y 5 años, constituyendo el grupo mayoritario. El 23.6% (n = 29) cuenta con una antigüedad entre 6 y 10 años, mientras que el 14.6% (n = 18) se ubica en el rango de 11 a 15 años. Por su parte, el 12.2% (n = 15) registra entre 16 y 20 años de servicio, y finalmente el 7.3% (n = 9) posee 21 años o más de permanencia laboral. Estos datos evidencian que la empresa presenta una mayor concentración de colaboradores con antigüedad menor a cinco años, lo que podría estar asociado a dinámicas de rotación o renovación del personal, aspecto relevante para el análisis posterior de la inteligencia emocional en función de la experiencia laboral.

Tabla 5*Distribución de la muestra según tiempo de servicios (n = 123)*

Tiempo de servicios	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
1 – 5 años	52	42.3 %
6 – 10 años	29	23.6 %
11 – 15 años	18	14.6 %
16 – 20 años	15	12.2 %
21 años a más	9	7.3 %
Total	123	100.0 %

En la Tabla 6 se presenta la distribución de los participantes según área laboral. Los resultados evidencian que el 44.7% (n = 55) de los colaboradores pertenece al área de Gestión contable, tributaria y financiera, constituyendo el grupo predominante. El 41.5% (n = 51) se desempeña en el área de Servicios generales, mientras que el 13.8% (n = 17) corresponde al área de Tecnología de la

información y Recursos Humanos. Esta distribución refleja una mayor concentración del personal en áreas administrativas y contables, lo que podría influir en los niveles de demanda cognitiva y presión organizacional, aspectos relevantes para el análisis de la inteligencia emocional en contextos laborales especializados.

Tabla 6

Distribución de la muestra según área laboral (n = 123)

Área laboral	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Servicios generales	51	41.5 %
Gestión contable, tributaria y financiera	55	44.7 %
Tecnología de la información y Recursos Humanos	17	13.8 %
Total	123	100.0 %

En la Tabla 7 se presenta la distribución de la muestra según nivel educativo y sexo. En el caso del sexo masculino, se observa que el 19.5% del total de la muestra posee estudios secundarios, el 23.6% cuenta con formación técnica y el 7.3% ha alcanzado estudios universitarios. Respecto al sexo femenino, el 31.7% presenta estudios de nivel secundario, el 14.6% posee formación técnica y el 3.3% cuenta con estudios universitarios. Estos resultados evidencian que, en ambos sexos, el mayor porcentaje se concentra en el nivel secundario; sin embargo, proporcionalmente los varones presentan mayor representación en el nivel técnico y universitario respecto a las mujeres. Esta distribución resulta relevante para el análisis comparativo posterior de la inteligencia emocional en función de variables sociodemográficas.

Tabla 7

Distribución de la muestra según nivel educativo y sexo (n = 123)

Nivel educativo	Masculino n (%)	Femenino n (%)	Total n (%)
Secundaria	24 (19.5 %)	39 (31.7 %)	63 (51.2 %)
Estudios técnicos	29 (23.6 %)	18 (14.6 %)	47 (38.2 %)
Estudios universitarios	9 (7.3 %)	4 (3.3 %)	13 (10.6 %)
Total	62 (50.4 %)	61 (49.6 %)	123 (100 %)

En la Tabla 8 se presenta la distribución de la muestra según grupos etarios y sexo. En el sexo masculino, el 15.4% del total de la muestra se encuentra en el rango de 20 a 29 años, el 22.0% entre 30 y 39 años, el 5.7% entre 40 y 49 años, y el 7.3% en el grupo de 50 a 59 años.

Respecto al sexo femenino, el 26.8% corresponde al grupo de 20 a 29 años, el 14.6% al intervalo de 30 a 39 años, el 3.3% al rango de 40 a 49 años, y el 4.9% al grupo de 50 a 59 años.

Los datos muestran que el mayor porcentaje de mujeres se concentra en el grupo más joven (20–29 años), mientras que en los varones predomina el rango de 30–39 años. Esta diferenciación etaria podría tener implicancias en el análisis comparativo de la inteligencia emocional, considerando los procesos de maduración socioemocional vinculados a la edad y experiencia laboral.

Tabla 8

Distribución de la muestra según grupos etarios y sexo (n = 123)

Grupo etario	Masculino n (%)	Femenino n (%)	Total n (%)
20 – 29 años	19 (15.4 %)	33 (26.8 %)	52 (42.3 %)
30 – 39 años	27 (22.0 %)	18 (14.6 %)	45 (36.6 %)
40 – 49 años	7 (5.7 %)	4 (3.3 %)	11 (8.9 %)
50 – 59 años	9 (7.3 %)	6 (4.9 %)	15 (12.2 %)
Total	62 (50.4 %)	61 (49.6 %)	123 (100 %)

En la Tabla 9 se presenta la distribución de la muestra según área laboral y sexo. En el sexo masculino, el 26.8% del total de la muestra se desempeña en el área de Gestión contable, tributaria y financiera, el 15.4% pertenece al área de Servicios generales, y el 8.1% labora en el área de Tecnología de la información y Recursos Humanos.

Respecto al sexo femenino, el 26.0% se concentra en el área de Servicios generales, el 17.9% en Gestión contable, tributaria y financiera, y el 5.7% en Tecnología de la información y Recursos Humanos. Los resultados evidencian que los varones presentan mayor representación en el área contable–financiera, mientras que las mujeres predominan en el área de servicios generales. Esta distribución diferencial podría tener implicancias en el análisis comparativo de la inteligencia

emocional, considerando las particularidades funcionales y demandas específicas de cada área organizacional.

Tabla 9

Distribución de la muestra según área laboral y sexo (n = 123)

Área laboral	Masculino n (%)	Femenino n (%)	Total n (%)
Servicios generales	19 (15.4 %)	32 (26.0 %)	51 (41.5 %)
Gestión contable, tributaria y financiera	33 (26.8 %)	22 (17.9 %)	55 (44.7 %)
Tecnología de la información y Recursos Humanos	10 (8.1 %)	7 (5.7 %)	17 (13.8 %)
Total	62 (50.4 %)	61 (49.6 %)	123 (100 %)

En la Tabla 10 se presenta la distribución de la muestra según tiempo de servicios y sexo. En el sexo masculino, el 21.1% del total de la muestra tiene entre 1 y 5 años de servicio, el 12.2% entre 6 y 10 años, el 7.3% entre 11 y 15 años, el 6.5% entre 16 y 20 años, y el 3.3% cuenta con 21 años o más de antigüedad. Respecto al sexo femenino, el 21.1% se encuentra en el rango de 1 a 5 años, el 11.4% entre 6 y 10 años, el 7.3% entre 11 y 15 años, el 5.7% entre 16 y 20 años, y el 4.1% posee 21 años o más de permanencia laboral. Los resultados evidencian que tanto en hombres como en mujeres predomina la antigüedad menor a cinco años, lo cual confirma una estructura organizacional con importante presencia de personal relativamente reciente.

Tabla 10

Distribución de la muestra según tiempo de servicios y sexo (n = 123)

Tiempo de servicios	Masculino n (%)	Femenino n (%)	Total n (%)
1 – 5 años	26 (21.1 %)	26 (21.1 %)	52 (42.3 %)
6 – 10 años	15 (12.2 %)	14 (11.4 %)	29 (23.6 %)
11 – 15 años	9 (7.3 %)	9 (7.3 %)	18 (14.6 %)
16 – 20 años	8 (6.5 %)	7 (5.7 %)	15 (12.2 %)
21 años a más	4 (3.3 %)	5 (4.1 %)	9 (7.3 %)
Total	62 (50.4 %)	61 (49.6 %)	123 (100 %)

3.5. Instrumentos

3.5.1. *Test conociendo mis emociones (inteligencia emocional)*

Para la evaluación de la variable Inteligencia Emocional se empleó el Test “Conociendo mis emociones”, elaborado y adaptado por el Ps. César Ruiz Alva, en colaboración con Ana Benites (Departamento Psicopedagógico de la I.E.P. Champagnat – Lima) y en el marco de la Cátedra de Orientación y Asesoría Educativa de la Universidad César Vallejo (2004).

El instrumento está sustentado en el modelo teórico de Inteligencia Emocional propuesto por Salovey y Mayer (1990, 1997), el cual concibe la IE como una habilidad relacionada con la percepción, comprensión y regulación de las emociones propias y ajenas.

El test puede aplicarse a partir de los 15 años de edad, tanto en modalidad colectiva (grupos de hasta 20 personas, pudiendo ampliarse con apoyo de un asistente) como de manera individual, según las condiciones del contexto evaluativo. El tiempo promedio de aplicación es de 20 minutos.

El propósito del instrumento es evaluar el nivel general de inteligencia emocional y sus dimensiones específicas, organizadas en cinco áreas:

A. Relaciones interpersonales (Socialización): Evalúa la capacidad para interactuar adecuadamente con los demás, establecer vínculos positivos y desarrollar habilidades sociales efectivas.

B. Relación intrapersonal (Autoestima): Mide el nivel de autoconocimiento, autovaloración y percepción positiva de sí mismo.

C. Adaptabilidad (Solución de problemas): Evalúa la capacidad para enfrentar situaciones nuevas, resolver dificultades y ajustarse a los cambios del entorno.

D. Estado de ánimo I (Felicidad–Optimismo): Valora la disposición afectiva positiva, el entusiasmo y la actitud optimista frente a la vida y el trabajo.

E. Estado de ánimo II (Manejo de la emoción): Examina la capacidad para regular impulsos, controlar emociones negativas y mantener equilibrio emocional.

El puntaje total del instrumento permite clasificar a los evaluados en distintos niveles de inteligencia emocional, mientras que el análisis por dimensiones posibilita establecer perfiles específicos de fortalezas y áreas de mejora.

3.6. Procedimientos

En una primera etapa, se solicitó autorización formal a la Gerencia General de la empresa para la ejecución del estudio. Posteriormente, se coordinó con el área administrativa la programación de fechas y horarios para la aplicación del instrumento, procurando no interferir con las actividades laborales habituales.

La evaluación se realizó en grupos reducidos de entre 5 y 10 colaboradores, con la finalidad de garantizar condiciones adecuadas de concentración y minimizar la afectación del desempeño organizacional. Antes de iniciar la aplicación, se brindó a los participantes información clara sobre los objetivos de la investigación, el carácter académico del estudio y la confidencialidad de los datos. Se solicitó el consentimiento informado verbal para participar voluntariamente. Aquellos colaboradores que decidieron no participar se retiraron del ambiente de evaluación sin ninguna consecuencia laboral.

Seguidamente, se proporcionó el instrumento de evaluación junto con las instrucciones estandarizadas de aplicación. Las indicaciones fueron leídas en voz alta para asegurar la comprensión uniforme del procedimiento de respuesta. Una vez concluida la aplicación, los protocolos fueron revisados para verificar su correcto llenado; en caso de omisiones, se solicitó al participante completar la información faltante.

Posteriormente, los datos fueron calificados conforme a las normas del instrumento y registrados en una base de datos en Microsoft Excel. Luego se procedió a la codificación de las variables y a la transferencia de la base de datos al programa estadístico SPSS versión 25.0, donde se realizó el procesamiento estadístico.

En el análisis de datos se desarrollaron las siguientes etapas:

Análisis exploratorio, incluyendo la prueba de bondad de ajuste mediante Kolmogórov–Smirnov (K–S), con el fin de determinar la normalidad de la distribución de la variable.

Estadística descriptiva, mediante frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar.

Análisis de confiabilidad, estimado a través del coeficiente **Alpha de Cronbach**.

Validez de constructo, mediante correlaciones ítem–total corregidas.

Análisis inferencial, para la contrastación de hipótesis estadísticas, utilizando pruebas de asociación y comparación según la naturaleza de las variables.

Finalmente, se procedió a la interpretación de los resultados, elaboración de la discusión en contraste con antecedentes teóricos y empíricos, formulación de conclusiones y recomendaciones, redacción del resumen y abstract, y elaboración del informe final de investigación.

3.7. Análisis de datos

El procesamiento y análisis estadístico de la información se realizó mediante el paquete estadístico SPSS versión 22.0 en español. El análisis se desarrolló en dos fases complementarias: estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva. En esta etapa se calcularon frecuencias absolutas, porcentajes, medias aritméticas y desviaciones estándar, con la finalidad de describir los niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones, así como la distribución de las variables sociodemográficas. Estos análisis permitieron caracterizar el comportamiento de la variable en la muestra estudiada.

Estadística inferencial. En primer lugar, se realizó un análisis exploratorio de datos para evaluar la normalidad de la distribución mediante la prueba no paramétrica de Kolmogórov–Smirnov (K–S). Esta prueba permitió determinar la pertinencia del uso de estadísticos paramétricos o no paramétricos.

La confiabilidad interna del instrumento fue estimada mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, considerando valores $\geq .70$ como indicadores de consistencia interna aceptable.

Para la evaluación de la validez de constructo, se utilizó la correlación ítem–total corregida, verificando la coherencia interna de los reactivos con el puntaje global de la escala. Se consideraron adecuados valores de correlación $\geq .20$.

Asimismo, para analizar la asociación entre variables ordinales o no normalmente distribuidas, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), el cual permite determinar la intensidad y dirección de la relación entre dos variables.

La interpretación de la magnitud de la correlación se realizó conforme a los siguientes criterios (Ávila, 1998):

Valor de r	Interpretación
0.00	No existe correlación
0.01 – 0.20	Correlación muy baja
0.21 – 0.40	Correlación baja
0.41 – 0.60	Correlación moderada
0.61 – 0.80	Correlación alta
0.81 – 0.99	Correlación muy alta
1.00	Correlación perfecta

Para la contrastación de hipótesis se consideró un nivel de significancia de $\alpha = .05$. Se rechazó la hipótesis nula (H_0) cuando el valor de significancia es menor a .05.

3.8. Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrolló en estricto cumplimiento de los principios éticos aplicables a estudios con seres humanos, garantizando el respeto a la dignidad, autonomía y confidencialidad de los participantes.

En primer lugar, se aseguró el anonimato de los colaboradores evaluados, evitando la consignación de nombres u otros datos que permitieran su identificación individual. Los instrumentos fueron codificados mediante numeración correlativa, garantizando la protección de la identidad de los participantes.

Asimismo, se solicitó el consentimiento informado verbal, previa explicación clara de los objetivos del estudio, el carácter académico de la investigación, la voluntariedad de la participación y el uso exclusivo de la información con fines científicos. Se optó por la modalidad verbal con el fin de evitar posibles incomodidades asociadas a la firma de documentos en el contexto organizacional.

Se garantizó la confidencialidad de los resultados, estableciendo que los datos recolectados serían utilizados únicamente con fines investigativos y analizados de manera grupal, sin emitir juicios individuales ni afectar la situación laboral de los participantes.

De igual manera, se respetó el principio de libertad de participación, permitiendo a los colaboradores decidir voluntariamente su inclusión en el estudio. Los participantes tuvieron la posibilidad de retirarse en cualquier momento o abstenerse de responder determinados ítems sin que ello implicara consecuencia alguna.

Finalmente, el investigador mantuvo una postura de respeto absoluto frente a las decisiones individuales, asegurando que cualquier interrupción en el llenado del instrumento fuera aceptada sin cuestionamientos ni presiones.

Estas consideraciones éticas fortalecen la validez y legitimidad del estudio, garantizando un procedimiento acorde con los estándares académicos y deontológicos de la investigación en psicología.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis exploratorio de la variable

Previo al análisis inferencial, se realizó un análisis exploratorio con el propósito de determinar la normalidad de la distribución de las variables de estudio. Para ello, se aplicó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogórov–Smirnov (K–S) para una muestra.

En la Tabla 11 se presentan los resultados correspondientes. Se observa que la variable Inteligencia Emocional, así como las variables sexo y nivel educativo, presentan valores de significancia estadística inferiores al nivel crítico establecido ($p < .05$), específicamente $p = .000$. Este resultado indica que las distribuciones difieren significativamente de una distribución normal. Dado que los valores de significancia son menores a .05, se concluye que las variables no siguen una distribución normal. Por lo tanto, los análisis inferenciales se desarrollaron utilizando procedimientos estadísticos no paramétricos.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis de normalidad y se determina la pertinencia del uso de pruebas estadísticas no paramétricas para los análisis posteriores, tales como el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba Chi-cuadrado, según corresponda a la naturaleza de las variables.

Tabla 11

Prueba de normalidad Kolmogórov–Smirnov para las variables de estudio ($n = 123$)

Prueba de Kolmogórov–Smirnov para una muestra	Inteligencia emocional	Sexo	Nivel educativo
N	123	123	123
Media	92.11	1.50	1.59
Desviación estándar	30.842	0.502	0.676
Máxima diferencia absoluta	0.293	0.342	0.322
Diferencia positiva	0.293	0.342	0.322
Diferencia negativa	-0.157	-0.338	-0.214
Estadístico K–S	0.293	0.342	0.322
Sig. asintótica (bilateral)	0.000	0.000	0.000

4.2. Ajuste psicométrico del instrumento de obtención de los datos

4.2.1. Confiabilidad de la escala de inteligencia emocional

En la Tabla 12 se presentan las estimaciones de consistencia interna de la escala de Inteligencia Emocional, obtenidas mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

La escala total, compuesta por 40 ítems, alcanzó un coeficiente Alpha de $\alpha = 0.974$, lo que indica un nivel de consistencia interna muy alto. Este valor supera ampliamente el punto de corte de 0.70, considerado como criterio mínimo aceptable para instrumentos psicológicos (Nunnally y Bernstein, 1994), evidenciando una elevada homogeneidad entre los ítems.

El análisis de las correlaciones ítem–total corregidas muestra que todos los reactivos presentan valores superiores a 0.50, oscilando entre 0.533 y 0.845, lo que confirma que cada ítem contribuye de manera adecuada a la medición del constructo global. Asimismo, los valores del Alpha de Cronbach si el ítem es suprimido se mantienen entre 0.973 y 0.974, lo cual indica que la eliminación de ningún reactivo incrementaría significativamente la confiabilidad de la escala.

Las estadísticas descriptivas de la escala total reportan una media de 92.11, una varianza de 951.216 y una desviación estándar de 30.842, confirmando adecuada variabilidad en las puntuaciones. En consecuencia, se concluye que el instrumento presenta excelente confiabilidad interna, siendo altamente consistente para evaluar la Inteligencia Emocional en la muestra estudiada.

Tabla 12

Confiabilidad de la escala de Inteligencia Emocional (n = 123)

Alfa de Cronbach		N de elementos	
0.974		40	
Estadísticos de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
92.11	951.216	30.842	40

- **Resumen del análisis ítem–total**

- Rango de correlación ítem–total corregida: 0.533 – 0.845
- Rango de Alpha si el ítem es suprimido: 0.973 – 0.974

Un Alpha superior a 0.90 indica consistencia interna excelente; sin embargo, valores extremadamente elevados pueden sugerir alta homogeneidad entre ítems. En este caso, el coeficiente obtenido respalda la estabilidad interna del instrumento sin evidenciar redundancia crítica.

4.2.2. Confiabilidad por dimensiones de la escala de Inteligencia Emocional (IE)

En la Tabla 13 se presentan los coeficientes de consistencia interna (Alpha de Cronbach) correspondientes a cada una de las dimensiones que conforman la escala de Inteligencia Emocional. Los resultados evidencian que todas las dimensiones alcanzan coeficientes Alpha superiores al punto de corte de 0.70, criterio comúnmente aceptado como indicador de adecuada confiabilidad en instrumentos psicológicos (Nunnally y Bernstein, 1994). En el presente estudio, los valores oscilan entre 0.964 y 0.973, lo que indica una consistencia interna excelente en cada uno de los factores evaluados.

Específicamente:

- La dimensión Relaciones interpersonales (Socialización) obtuvo un Alpha de 0.967, reflejando alta homogeneidad en los ítems que evalúan habilidades sociales y vinculación interpersonal.
- La dimensión Relación intrapersonal (Autoestima) alcanzó un Alpha de 0.967, evidenciando coherencia interna en los reactivos relacionados con autoconocimiento y autovaloración.
- La dimensión Adaptabilidad (Solución de problemas) presentó un Alpha de 0.969, indicando consistencia robusta en la medición de la capacidad de ajuste y afrontamiento.

- La dimensión Estado de ánimo I (Felicidad–Optimismo) registró un Alpha de 0.964, confirmando estabilidad en los indicadores afectivos positivos.
- Finalmente, la dimensión Estado de ánimo II (Manejo de la emoción) obtuvo el coeficiente más elevado ($\alpha = 0.973$), lo que sugiere alta cohesión en los ítems vinculados al control emocional y regulación afectiva.

La escala global, compuesta por 40 ítems, alcanzó un Alpha de 0.974, lo cual confirma una excelente confiabilidad total.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que el instrumento presenta una estructura interna altamente consistente tanto a nivel dimensional como global, siendo adecuado para la evaluación de la Inteligencia Emocional en la población estudiada.

Tabla 13

Confiabilidad de las dimensiones de la IE

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Relaciones interpersonales: Socialización	8	0.967
Relaciones intrapersonales: Autoestima	8	0.967
Adaptabilidad: Solución de problemas	8	0.969
Estado de ánimo I: Felicidad – Optimismo	8	0.964
Estado de ánimo II: Manejo de la emoción	8	0.973
Escala total de Inteligencia Emocional	40	0.974

4.2.3. Validez de constructo de la escala de inteligencia emocional (análisis de ítems)

La validez de constructo del instrumento fue examinada mediante el análisis de correlaciones ítem–total corregidas utilizando el coeficiente rho de Spearman, dado que la variable no presentó distribución normal según la prueba de Kolmogorov–Smirnov ($p < .001$).

Como se observa en la Tabla 14, todos los ítems presentan correlaciones positivas, estadísticamente muy significativas ($p < .001$), con valores que oscilan entre $\rho = .406$ y $\rho = .752$. De acuerdo con los criterios convencionales de interpretación de coeficientes de correlación (moderada: .41–.60; alta: .61–.80), los resultados indican que:

- Un grupo importante de ítems muestra correlaciones moderadas.
- Otro conjunto relevante presenta correlaciones altas.
- Ningún ítem evidencia correlaciones débiles ($< .30$), lo cual respalda su adecuada discriminación.

Estos hallazgos evidencian una fuerte coherencia interna entre los reactivos y el constructo global de Inteligencia Emocional. En términos psicométricos, las correlaciones ítem–total superiores a .40 indican que los reactivos contribuyen de manera sustantiva a la medición del constructo latente, reforzando la homogeneidad estructural de la escala.

Asimismo, la consistencia de estas correlaciones, sumada al elevado coeficiente Alfa de Cronbach global ($\alpha = .974$), sugiere que el instrumento no solo presenta alta fiabilidad, sino también adecuada validez interna, al existir correspondencia sistemática entre cada reactivo y el puntaje total del constructo.

En consecuencia, se concluye que la Escala de Inteligencia Emocional presenta evidencias sólidas de validez de constructo en la muestra estudiada, lo que respalda su utilización para la evaluación del nivel general y dimensional de inteligencia emocional en contextos organizacionales.

Tabla 14

Análisis de ítems -puntaje total de la escala de IE

N°	Rho	nse	N°	Rho	nse	N°	Rho	nse
1	0.406**	0.000	15	0.513**	0.000	29	0.431**	0.000
2	0.427**	0.000	16	0.734**	0.000	30	0.641**	0.000
3	0.649**	0.000	17	0.565**	0.000	31	0.471**	0.000
4	0.566**	0.000	18	0.711**	0.000	32	0.752**	0.000
5	0.569**	0.000	19	0.413**	0.000	33	0.727**	0.000
6	0.655**	0.000	20	0.621**	0.000	34	0.480**	0.000
7	0.669**	0.000	21	0.528**	0.000	35	0.662**	0.000
8	0.436**	0.000	22	0.528**	0.000	36	0.658**	0.000
9	0.585**	0.000	23	0.692**	0.000	37	0.425**	0.000
10	0.518**	0.000	24	0.636**	0.000	38	0.434**	0.000
11	0.536**	0.000	25	0.488**	0.000	39	0.523**	0.000
12	0.441**	0.000	26	0.639**	0.000	40	0.534**	0.000
13	0.545**	0.000	27	0.598**	0.000			
14	0.689**	0.000	28	0.592**	0.000			

** Nivel muy significativo $p < 0.001$

4.2.4. Validez de constructo por dimensiones de la Escala de Inteligencia Emocional

En la Tabla 15 se presentan los coeficientes de correlación de Spearman (rho) entre cada una de las dimensiones y el puntaje total de la Escala de Inteligencia Emocional. Se optó por el coeficiente rho debido a que la variable no presentó distribución normal ($p < .001$ en la prueba de Kolmogorov–Smirnov).

Los resultados evidencian correlaciones positivas, altas y muy altas, todas estadísticamente muy significativas ($p < .001$). Específicamente:

- Relaciones interpersonales (Socialización): $\rho = .746$
- Relaciones intrapersonales (Autoestima): $\rho = .785$
- Adaptabilidad (Solución de problemas): $\rho = .749$
- Estado de ánimo I (Felicidad–Optimismo): $\rho = .851$
- Estado de ánimo II (Manejo de la emoción): $\rho = .815$

De acuerdo con los criterios convencionales de interpretación:

- $0.61 - 0.80 \rightarrow$ correlación alta
- $0.81 - 1.00 \rightarrow$ correlación muy alta

Se observa que cuatro dimensiones presentan correlaciones altas con el constructo global y dos dimensiones (Felicidad–Optimismo y Manejo de la emoción) alcanzan niveles muy altos de asociación. La media aritmética de las correlaciones obtenidas es:

$$\frac{0.746+0.785+0.749+0.851+0.815}{5}=0.7892$$

Este valor promedio ($\rho = .7892$) confirma una fuerte correspondencia estructural entre las dimensiones y el constructo global de Inteligencia Emocional.

Desde el punto de vista psicométrico, estos resultados indican: Adecuada coherencia interna estructural. Consistencia dimensional. Integración conceptual de las cinco áreas dentro de un constructo unitario.

En consecuencia, se concluye que la Escala de Inteligencia Emocional presenta evidencias sólidas de validez de constructo por dimensiones en la muestra evaluada, respaldando su uso para la medición tanto global como específica de la inteligencia emocional en el contexto organizacional estudiado.

Tabla 15

Análisis de las dimensiones-puntaje total de la escala de IE

Dimensiones escala de inteligencia emocional	Inteligencia emocional	
	rho	p
relaciones interpersonales: socialización	0.746**	0.000
relaciones intrapersonales: autoestima	0.785**	0.000
adaptabilidad: solución de problemas	0.749**	0.000
estado de ánimo I: felicidad - optimismo	0.851**	0.000
estado de ánimo II: manejo de la emoción	0.815**	0.000
Validez: Sumatoria de las dimensiones (3.946) y dividirlo entre 5 = 0.7892		

** La correlación es muy significativa al nivel 0,000

Los resultados obtenidos permiten afirmar que el instrumento: Presenta excelente consistencia interna global y dimensional. Evidencia adecuada validez de constructo. Muestra coherencia estructural entre ítems, dimensiones y puntaje total. Es psicométricamente sólido para su aplicación en población organizacional. En consecuencia, la escala de Inteligencia Emocional utilizada en el presente estudio cumple con los criterios técnicos de confiabilidad y validez requeridos para investigaciones de carácter científico en el ámbito organizacional.

4.3. Descripción de los niveles de inteligencia emocional

4.3.1. Escala general de inteligencia emocional

En la Tabla 16 se presenta la distribución de la muestra según los niveles de inteligencia emocional. Los resultados evidencian que el 48,8% (n = 60) de los colaboradores se ubica en el nivel de bajo desarrollo, constituyendo el grupo mayoritario. Asimismo, el 35,0% (n = 43) alcanza un nivel de desarrollo moderado, mientras que el 11,4% (n = 14) se posiciona en el nivel de alto desarrollo y solo el 4,9% (n = 6) alcanza el nivel de excelente desarrollo. Desde una perspectiva analítica, estos

hallazgos indican que más del 80% de la muestra (83,8%) se concentra entre los niveles bajo y moderado, lo que sugiere una predominancia de competencias emocionales en rangos intermedios o deficitarios dentro de la organización evaluada. En contraste, únicamente el 16,3% evidencia niveles altos o excelentes, lo que podría interpretarse como una limitada presencia de perfiles emocionalmente fortalecidos en el contexto laboral estudiado.

Este patrón distributivo resulta relevante desde la gestión organizacional, dado que la literatura especializada sostiene que niveles elevados de inteligencia emocional se asocian con mayor adaptación al cambio, mejor desempeño, liderazgo efectivo y toma de decisiones más ajustadas al contexto (Goleman, 1998; Robbins y Judge, 2017). Por tanto, los resultados obtenidos podrían constituir un indicador estratégico para el diseño de programas de desarrollo socioemocional orientados al fortalecimiento de competencias intrapersonales e interpersonales en la empresa. En términos de hipótesis descriptiva, los datos respaldan la proposición planteada respecto a la existencia de porcentajes elevados en niveles de desarrollo bajo a moderado de inteligencia emocional dentro de la muestra estudiada.

Tabla 16

Distribución por niveles en inteligencia emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
41 - 80 Bajo desarrollo	60	48,8
81 - 120 Moderado desarrollo	43	35,0
121 - 160 Alto desarrollo	14	11,4
161 - 200 Excelente desarrollo	6	4,9
Total	123	100,0

4.3.2. Dimensiones de la inteligencia emocional

4.3.2.1. Niveles en la dimensión Relaciones Interpersonales: Socialización. En la Tabla 17 se presenta la distribución de la muestra según los niveles alcanzados en la dimensión Relaciones

Interpersonales: Socialización. Los resultados muestran que el 42,3% ($n = 52$) de los colaboradores se ubica en el nivel de bajo desarrollo, mientras que el 41,5% ($n = 51$) alcanza un nivel de desarrollo moderado. Por su parte, el 9,8% ($n = 12$) se posiciona en el nivel de alto desarrollo y el 6,5% ($n = 8$) en el nivel de excelente desarrollo. Desde una perspectiva interpretativa, se observa que el 83,8% de la muestra se concentra en los niveles bajo y moderado, lo que evidencia que la mayoría de los colaboradores presenta competencias interpersonales en rangos limitados o intermedios. Este hallazgo sugiere posibles dificultades en aspectos vinculados con la interacción social efectiva, establecimiento de vínculos laborales positivos, trabajo en equipo y comunicación asertiva dentro del contexto organizacional. Dado que la dimensión de socialización constituye un componente clave del funcionamiento interpersonal en entornos laborales —asociado con clima organizacional, cohesión grupal y liderazgo colaborativo (Goleman, 1998; Caruso & Salovey, 2005)—, los resultados evidencian un área susceptible de fortalecimiento mediante intervenciones orientadas al desarrollo de habilidades sociales, empatía y comunicación emocionalmente inteligente.

En términos de consistencia con la hipótesis descriptiva planteada, los datos confirman la presencia de porcentajes elevados en niveles de desarrollo bajo a moderado en esta dimensión específica de la inteligencia emocional.

Tabla 17

Distribución por niveles en la dimensión relaciones interpersonales: socialización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
9 - 16 Bajo desarrollo	52	42,3
17 - 24 Moderado desarrollo	51	41,5
25 - 32 Alto desarrollo	12	9,8
33 - 40 Excelente desarrollo	8	6,5
Total	123	100,0

4.3.2.2. Niveles en la dimensión Relaciones Intrapersonales: Autoestima. En la Tabla 18 se presenta la distribución de la muestra según los niveles alcanzados en la dimensión Relaciones Intrapersonales: Autoestima. Los resultados indican que el 50,4% ($n = 62$) de los colaboradores se

ubica en el nivel de bajo desarrollo, mientras que el 33,3% (n = 41) alcanza un nivel moderado. Asimismo, el 12,2% (n = 15) presenta un nivel alto y solo el 4,1% (n = 5) se posiciona en el nivel de excelente desarrollo. En términos globales, el 83,7% de la muestra se concentra en los niveles bajo y moderado, lo que evidencia que una proporción considerable de colaboradores presenta limitaciones en aspectos relacionados con el autoconocimiento, la autovaloración y la percepción positiva de sí mismos. Esta situación podría influir en la seguridad personal, la toma de decisiones, la iniciativa y la capacidad para afrontar desafíos laborales.

Desde la perspectiva teórica, la dimensión intrapersonal constituye un pilar fundamental de la inteligencia emocional, ya que el reconocimiento y la comprensión de los propios estados emocionales condicionan la regulación conductual y la interacción social (Mayer & Salovey, 1997; Goleman, 1998). Niveles reducidos en autoestima pueden asociarse con menor resiliencia ante situaciones estresantes y mayor vulnerabilidad frente a la presión organizacional. En coherencia con la hipótesis descriptiva planteada, los hallazgos confirman la presencia de porcentajes elevados en niveles de desarrollo bajo a moderado en esta dimensión, configurando un área prioritaria de intervención para fortalecer la estabilidad emocional y el desempeño laboral dentro de la organización.

Tabla 18

Distribución por niveles en la dimensión relaciones intrapersonales: autoestima

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
9 - 16 Bajo desarrollo	62	50,4
17 - 24 Moderado desarrollo	41	33,3
25 - 32 Alto desarrollo	15	12,2
33 - 40 Excelente desarrollo	5	4,1
Total	123	100,0

4.3.2.3. Niveles en la dimensión Adaptabilidad: Solución de Problemas. En la Tabla 19 se presenta la distribución de los colaboradores según los niveles alcanzados en la dimensión Adaptabilidad: Solución de Problemas. Los resultados evidencian que el 42,3% (n = 52) se ubica en

el nivel de bajo desarrollo, mientras que el 41,5% ($n = 51$) alcanza un nivel moderado. Por su parte, el 12,2% ($n = 15$) presenta un nivel alto, y únicamente el 4,1% ($n = 5$) se sitúa en el nivel de excelente desarrollo. En conjunto, el 83,8% de la muestra se concentra en los niveles bajo y moderado, lo que sugiere que una proporción significativa de colaboradores podría presentar limitaciones en la capacidad para enfrentar cambios, resolver conflictos de manera eficaz y ajustarse a situaciones laborales complejas. Esta dimensión resulta especialmente relevante en entornos organizacionales dinámicos, donde la toma de decisiones y la gestión de imprevistos constituyen competencias clave para el desempeño eficiente.

Desde el marco conceptual de la inteligencia emocional, la adaptabilidad implica la habilidad para evaluar adecuadamente las demandas del entorno, generar alternativas de solución y regular las respuestas emocionales frente a la incertidumbre (Mayer y Salovey, 1997; Goleman, 1998). Niveles reducidos en esta dimensión pueden traducirse en mayor rigidez cognitiva, resistencia al cambio y dificultad para manejar presión laboral. Los resultados obtenidos confirman la tendencia general observada en la escala global, caracterizada por una concentración predominante en niveles de desarrollo bajo y moderado. Ello refuerza la necesidad de implementar estrategias de fortalecimiento emocional orientadas al desarrollo de competencias adaptativas dentro de la organización.

Tabla 19

Distribución por niveles en la dimensión adaptabilidad: solución de problemas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
9 - 16 Bajo desarrollo	52	42,3
17 - 24 Moderado desarrollo	51	41,5
25 - 32 Alto desarrollo	15	12,2
33 - 40 Excelente desarrollo	5	4,1
Total	123	100,0

4.3.2.4. Niveles en la dimensión Estado de Ánimo I: Felicidad – Optimismo. En la Tabla 20 se presenta la distribución de los colaboradores según los niveles alcanzados en la dimensión Estado de Ánimo I: Felicidad – Optimismo. Los resultados muestran que el 56,1% ($n = 69$) se ubica

en el nivel de bajo desarrollo, constituyendo la proporción más alta dentro de esta dimensión. Asimismo, el 27,6% (n = 34) presenta un nivel moderado, mientras que el 7,3% (n = 9) alcanza un nivel alto y el 8,9% (n = 11) se sitúa en el nivel de excelente desarrollo. En términos agregados, el 83,7% de la muestra se concentra en los niveles bajo y moderado, lo que evidencia una tendencia predominante hacia una disposición afectiva limitada en cuanto a entusiasmo, optimismo y percepción positiva del entorno laboral. Este hallazgo resulta particularmente relevante en el contexto organizacional, dado que el optimismo y la actitud positiva se asocian con mayor resiliencia, mejor afrontamiento del estrés y mayor compromiso con los objetivos institucionales (Goleman, 1998; Mayer y Salovey, 1997).

La elevada proporción de colaboradores en el nivel bajo podría reflejar la presencia de factores organizacionales estresores o percepciones de inseguridad laboral que inciden negativamente en el estado emocional. Desde la perspectiva de la inteligencia emocional, el optimismo no implica negación de la realidad, sino una orientación cognitivo-afectiva que favorece la persistencia ante las dificultades y la generación de expectativas positivas realistas. En coherencia con los resultados de las dimensiones previas, esta área también evidencia la necesidad de intervenciones orientadas al fortalecimiento del clima emocional organizacional, la promoción del bienestar subjetivo y el desarrollo de competencias socioemocionales que favorezcan una cultura laboral más saludable y productiva.

Tabla 20

Distribución por niveles en la dimensión estado de ánimo I: felicidad - optimismo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
9 - 16 Bajo desarrollo	69	56,1
17 - 24 Moderado desarrollo	34	27,6
25 - 32 Alto desarrollo	9	7,3
33 - 40 Excelente desarrollo	11	8,9
Total	123	100,0

4.3.2.5. Niveles en la dimensión Estado de Ánimo II: Manejo de la emoción. En la Tabla 21 se presenta la distribución de los colaboradores según los niveles alcanzados en la dimensión

Estado de Ánimo II: Manejo de la emoción. Los resultados evidencian que el 46,3% (n = 57) se ubica en el nivel de bajo desarrollo, mientras que el 37,4% (n = 46) presenta un nivel moderado. En contraste, el 12,2% (n = 15) alcanza un nivel alto y apenas el 4,1% (n = 5) se sitúa en el nivel de excelente desarrollo. De manera agregada, el 83,7% de la muestra se concentra en los niveles bajo y moderado, lo que indica que una proporción considerable de colaboradores presenta limitaciones en la regulación emocional, particularmente en el control de impulsos, la gestión de emociones negativas y el mantenimiento del equilibrio afectivo frente a situaciones estresantes del entorno laboral.

Desde la perspectiva del modelo de inteligencia emocional (Mayer & Salovey, 1997; Goleman, 1998), la regulación emocional constituye una de las habilidades más complejas y determinantes para el desempeño organizacional, ya que permite modular reacciones impulsivas, reducir conflictos interpersonales y facilitar decisiones más reflexivas. En este sentido, los resultados sugieren la necesidad de fortalecer competencias vinculadas al autocontrol y a la gestión adaptativa del estrés. Asimismo, el reducido porcentaje de colaboradores en niveles altos y excelentes (16,3%) evidencia un margen significativo de mejora en esta dimensión, lo cual tiene implicancias directas en el clima laboral, la prevención del desgaste emocional y la productividad organizacional. Estos hallazgos refuerzan la pertinencia de implementar programas de desarrollo socioemocional orientados a la autorregulación, la resiliencia y el afrontamiento constructivo de las demandas laborales.

Tabla 21

Distribución por niveles en la dimensión estado de ánimo II: manejo de la emoción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
9 - 16 Bajo desarrollo	57	46,3
17 - 24 Moderado desarrollo	46	37,4
25 - 32 Alto desarrollo	15	12,2
33 - 40 Excelente desarrollo	5	4,1
Total	123	100,0

4.4. Análisis descriptivo: perfiles de las dimensiones y de la inteligencia emocional

4.4.1. Perfil según el sexo.

En la Tabla 22 se presentan los promedios de la inteligencia emocional total y de cada una de sus dimensiones en función del sexo. Los resultados evidencian que, en todas las dimensiones evaluadas, los colaboradores del sexo masculino registran medias superiores tanto al promedio general como a las medias del sexo femenino.

En la Dimensión 1: Socialización, la media general fue de 18,96; los varones alcanzaron un promedio de 20,24, mientras que las mujeres obtuvieron 17,66. En la Dimensión 2: Autoestima, la media general fue 18,09; el promedio masculino fue 19,24 y el femenino 16,92. En la Dimensión 3: Solución de problemas, los hombres registraron 19,35 frente a 18,02 en mujeres, con una media general de 18,69. En la Dimensión 4: Felicidad–Optimismo, se observó una diferencia consistente (19,50 en varones y 17,18 en mujeres; media general 18,35). Finalmente, en la Dimensión 5: Manejo de la emoción, los varones obtuvieron 19,21 y las mujeres 16,80, siendo la media general 18,02.

Respecto a la Escala General de Inteligencia Emocional, el promedio total fue 92,11; sin embargo, los hombres alcanzaron una media de 97,55, mientras que las mujeres registraron 86,59. Esta diferencia descriptiva sugiere una tendencia favorable hacia mayores niveles de inteligencia emocional en el grupo masculino dentro de la organización evaluada. Estas diferencias, mostrando un perfil relativamente más elevado y homogéneo en el grupo masculino en comparación con el femenino. No obstante, es importante señalar que estos resultados corresponden a un análisis descriptivo; por tanto, la determinación de diferencias estadísticamente significativas requerirá su respectiva contrastación inferencial.

Desde el enfoque organizacional, estos hallazgos podrían estar asociados a variables contextuales, culturales o laborales específicas de la empresa evaluada, por lo que se recomienda analizar posteriormente si dichas diferencias alcanzan significancia estadística y explorar posibles factores explicativos vinculados a roles laborales, experiencia o demandas ocupacionales.

Tabla 22

Perfil de los promedios de Inteligencia emocional y sus dimensiones por sexo.

Perfil dimensiones por sexo	Media general	Media Masculino	Media Femenino
Dimensión 1 socialización	18,96	20,24	17,66
Dimensión 2 autoestima	18,09	19,24	16,92
Dimensión 3 solución de problemas	18,69	19,35	18,02
Dimensión 4 felicidad - optimismo	18,35	19,50	17,18
Dimensión 5 manejo de la emoción	18,02	19,21	16,80
Escala general	92,11	97,55	86,59

4.4.2. Perfil según nivel educativo

En la Tabla 23 se presentan los promedios de la inteligencia emocional total y de sus dimensiones según el nivel educativo alcanzado por los colaboradores. El análisis descriptivo evidencia diferencias marcadas entre los tres grupos evaluados.

En primer lugar, los colaboradores con nivel educativo secundario registran los promedios más bajos en todas las dimensiones, situándose por debajo del promedio general de la muestra. En la Dimensión 1 (Socialización) obtienen 16,41 frente a la media general de 18,96; en Autoestima 15,27 (media general 18,09); en Solución de problemas 16,24 (media general 18,69); en Felicidad–Optimismo 15,30 (media general 18,35); y en Manejo de la emoción 15,21 (media general 18,02). En la escala total de inteligencia emocional alcanzan un promedio de 78,43, claramente inferior al promedio general (92,11). En segundo lugar, el grupo con estudios técnicos presenta promedios cercanos al promedio general, ligeramente superiores a los del nivel secundario y relativamente homogéneos en todas las dimensiones: Socialización (18,68), Autoestima (18,09), Solución de problemas (18,64), Felicidad–Optimismo (18,36) y Manejo de la emoción (18,15). En la escala general obtienen 91,91, valor prácticamente equivalente al promedio total de la muestra (92,11).

Finalmente, el grupo con estudios universitarios muestra los promedios más elevados en todas las dimensiones y en la escala global, ubicándose muy por encima de los otros niveles educativos. En Socialización alcanzan 32,31; en Autoestima 31,77; en Solución de problemas 30,77; en Felicidad–Optimismo 33,08; y en Manejo de la emoción 31,15. En la escala general registran una

media de 159,15, evidenciando un perfil significativamente superior desde el punto de vista descriptivo. Estas diferencias, mostrando una clara gradiente ascendente de la inteligencia emocional conforme se incrementa el nivel educativo. Estos hallazgos sugieren que el mayor nivel de formación académica podría estar asociado a un mejor desarrollo de competencias emocionales, aunque dicha relación deberá ser corroborada mediante análisis inferenciales para determinar su significancia estadística. Desde una perspectiva organizacional, los resultados apuntan a la posible influencia del capital educativo en el desarrollo de habilidades intrapersonales e interpersonales, lo cual tiene implicancias relevantes para los procesos de capacitación, selección y desarrollo del talento humano.

Tabla 23

Perfil de los promedios de IE y sus dimensiones por nivel educativo

Perfil dimensiones por nivel educativo	Media general	Media E. secundaria	Media E. técnicos	Media E. Universitarios
Dimensión 1 socialización	18,96	16,41	18,68	32,31
Dimensión 2 autoestima	18,09	15,27	18,09	31,77
Dimensión 3 solución de problemas	18,69	16,24	18,64	30,77
Dimensión 4 felicidad - optimismo	18,35	15,3	18,36	33,08
Dimensión 5 manejo de la emoción	18,02	15,21	18,15	31,15
Inteligencia emocional	92,11	78,43	91,91	159,15

4.4.3. Perfil según grupos etarios

En la Tabla 24 se presentan los promedios de la inteligencia emocional total y de sus dimensiones según grupos etarios. El análisis descriptivo evidencia un patrón progresivo asociado a la edad, observándose incrementos consistentes en los niveles de inteligencia emocional conforme aumenta el rango etario. Los colaboradores del grupo 20–29 años presentan promedios inferiores al promedio general en todas las dimensiones: Socialización (15,40), Autoestima (14,13), Solución de problemas (15,56), Felicidad–Optimismo (14,42) y Manejo de la emoción (13,94), con una media total de inteligencia emocional de 73,46, valor considerablemente por debajo del promedio general (92,11).

El grupo 30–39 años también se sitúa por debajo del promedio general, aunque con puntuaciones ligeramente superiores al grupo más joven. En la escala total alcanzan 84,20, manteniéndose aún en niveles inferiores al promedio global. En contraste, el grupo 40–49 años muestra un incremento sustancial en todas las dimensiones: Socialización (24,82), Autoestima (23,91), Solución de problemas (23,82), Felicidad–Optimismo (24,36) y Manejo de la emoción (24,18), con una media total de 121,09, claramente superior al promedio general.

Finalmente, el grupo de más de 50 años presenta los valores más elevados en todas las dimensiones, alcanzando una media total de 159,27, lo que representa el perfil más alto de inteligencia emocional dentro de la muestra. Este grupo supera ampliamente el promedio general en cada dimensión evaluada. No obstante, dado que el presente análisis es descriptivo, será necesario contrastar estas diferencias mediante pruebas inferenciales para determinar si las variaciones observadas entre grupos etarios alcanzan significación estadística.

Tabla 24

Perfil del promedio de IE y sus dimensiones por grupos etarios.

Perfil dimensiones por grupos etarios	Media general	20 - 29 años	30 - 39 años	40 - 49 años	Más de 50 años
Dimensión 1 socialización	18,96	15,4	17,31	24,82	31,93
Dimensión 2 autoestima	18,09	14,13	16,6	23,91	32
Dimensión 3 solución de problemas	18,69	15,56	16,84	23,82	31,33
Dimensión 4 felicidad - optimismo	18,35	14,42	16,53	24,36	33
Dimensión 5 manejo de la emoción	18,02	13,94	16,91	24,18	30,93
Inteligencia emocional	92,11	73,46	84,2	121,09	159,27

4.4.4. Perfil según tiempo de servicios

En la Tabla 25 se presentan los promedios de la inteligencia emocional total y de sus dimensiones según el tiempo de servicios en la empresa. El análisis descriptivo evidencia una tendencia claramente ascendente conforme se incrementa la permanencia laboral. Los colaboradores con 1–5 años de servicio presentan los promedios más bajos en todas las dimensiones: Socialización (15,35), Autoestima (13,94), Solución de problemas (15,29), Felicidad–Optimismo (14,10) y Manejo

de la emoción (13,88), alcanzando una media total de 72,56, valor considerablemente inferior al promedio general (92,11). El grupo de 6–10 años mejora ligeramente sus puntuaciones (media total 84,52), aunque continúa por debajo del promedio general. De manera similar, el grupo de 11–15 años registra una media total de 90,39, aproximándose al promedio global, pero aún sin superarlo. En contraste, los colaboradores con 16–20 años de servicio presentan un incremento notable en todas las dimensiones: Socialización (27,47), Autoestima (26,87), Solución de problemas (26,87), Felicidad–Optimismo (27,67) y Manejo de la emoción (26,07), con una media total de 135,00, valor ampliamente superior al promedio general.

Finalmente, el grupo con 21 años a más de servicio muestra los puntajes más elevados en todas las dimensiones evaluadas: Socialización (32,22), Autoestima (32,56), Solución de problemas (31,22), Felicidad–Optimismo (33,44) y Manejo de la emoción (32,11), alcanzando una media total de 161,56, constituyéndose como el perfil con mayor desarrollo emocional dentro de la muestra.

Desde una interpretación organizacional, estos resultados sugieren que la experiencia acumulada en el entorno empresarial podría favorecer el fortalecimiento de competencias intrapersonales, sociales y de regulación emocional. No obstante, al tratarse de un análisis descriptivo, será necesario aplicar pruebas inferenciales (por ejemplo, Kruskal–Wallis) para determinar si las diferencias observadas entre los distintos grupos de antigüedad laboral alcanzan significación estadística.

Tabla 25

Perfil de los promedios de IE y sus dimensiones por tiempo de servicio.

Perfil dimensiones por tiempo de servicios	Media general	1 - 5 años	6 - 10 años	11 - 15 años	16 - 20 años	21 años a más
Dimensión 1 socialización	18,96	15,35	17,17	18,56	27,47	32,22
Dimensión 2 autoestima	18,09	13,94	16,76	17,67	26,87	32,56
Dimensión 3 solución de problemas	18,69	15,29	17,14	17,94	26,87	31,22
Dimensión 4 felicidad - optimismo	18,35	14,1	16,83	17,78	27,67	33,44
Dimensión 5 manejo de la emoción	18,02	13,88	16,62	18,44	26,07	32,11
Inteligencia emocional	92,11	72,56	84,52	90,39	135,00	161,56

4.4.5. Perfil según área laboral

En la Tabla 26 se presentan los promedios de la inteligencia emocional total y de sus dimensiones según el área laboral en la que se desempeñan los colaboradores. El análisis descriptivo evidencia diferencias consistentes entre áreas funcionales, sugiriendo la influencia del contexto ocupacional en el desarrollo de competencias emocionales.

El personal de Servicios Generales presenta promedios inferiores al promedio general en todas las dimensiones evaluadas. En Socialización obtiene 15,37 (media general 18,96); en Autoestima 14,00 (media general 18,09); en Solución de problemas 15,37 (media general 18,69); en Felicidad–Optimismo 14,27 (media general 18,35); y en Manejo de la emoción 13,69 (media general 18,02). En la escala total alcanza una media de 72,71, valor considerablemente inferior al promedio general (92,11), lo que indica un perfil emocional menos desarrollado en comparación con otras áreas.

Por el contrario, los colaboradores del área de Gestión Contable muestran promedios superiores al promedio general en todas las dimensiones: Socialización (21,38), Autoestima (20,89), Solución de problemas (20,98), Felicidad–Optimismo (21,24) y Manejo de la emoción (21,09), alcanzando una media total de 105,60, claramente por encima del promedio global. De manera similar, el personal de Recursos Humanos registra promedios elevados en todas las dimensiones: Socialización (21,88), Autoestima (21,29), Solución de problemas (21,24), Felicidad–Optimismo (21,24) y Manejo de la emoción (21,06), con una media total de 106,71, constituyéndose como el grupo con mayor nivel de inteligencia emocional dentro de las áreas evaluadas.

Desde una perspectiva organizacional, estos resultados podrían interpretarse en función de las exigencias propias de cada puesto. Las áreas contable y de recursos humanos demandan mayores habilidades de regulación emocional, toma de decisiones y manejo interpersonal, lo cual podría favorecer el desarrollo o selección de colaboradores con perfiles emocionales más sólidos. No obstante, para determinar si estas diferencias alcanzan significación estadística, será necesario

realizar el correspondiente análisis inferencial (por ejemplo, prueba de Kruskal–Wallis), dado el carácter no paramétrico de la distribución de los datos.

Tabla 26

Perfil del promedio de IE y sus dimensiones por área laboral.

Perfil dimensiones por área laboral	Media general	Servicios Generales	Gestión contable	Recursos Humanos
Dimensión 1 socialización	18,96	15,37	21,38	21,88
Dimensión 2 autoestima	18,09	14,00	20,89	21,29
Dimensión 3 solución de problemas	18,69	15,37	20,98	21,24
Dimensión 4 felicidad - optimismo	18,35	14,27	21,24	21,24
Dimensión 5 manejo de la emoción	18,02	13,69	21,09	21,06
Inteligencia emocional	92,11	72,71	105,6	106,71

4.5. Contrastación de hipótesis

4.5.1. Comparación según el sexo

Dado que la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov evidenció una distribución no normal de la variable inteligencia emocional ($p < .001$), se procedió a emplear la prueba no paramétrica U de Mann–Whitney para contrastar diferencias según sexo. En la Tabla 27 se presentan los resultados del análisis comparativo de la inteligencia emocional total y sus dimensiones en función del sexo. Los resultados indican la existencia de diferencias estadísticamente significativas en la escala general de inteligencia emocional, así como en las dimensiones de socialización, autoestima, felicidad–optimismo y manejo de la emoción ($p < .05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que plantea la inexistencia de diferencias según sexo, y se acepta la hipótesis de investigación (H_1) que sostiene la existencia de diferencias significativas en función de esta variable.

El análisis de los rangos promedio evidencia que los colaboradores del sexo masculino presentan rangos superiores en comparación con el sexo femenino, lo que indica que, dentro de la muestra evaluada, los varones muestran niveles más elevados de inteligencia emocional total y en las dimensiones señaladas. Estos hallazgos sugieren la posible influencia de factores socioculturales,

experiencias laborales diferenciadas o estilos de afrontamiento emocional distintos entre hombres y mujeres dentro del contexto organizacional estudiado. No obstante, es importante interpretar estos resultados con cautela, considerando que las diferencias encontradas corresponden a esta muestra específica y no necesariamente son generalizables a otras poblaciones organizacionales.

Tabla 27

Comparación de medias en IE y sus dimensiones según sexo (n = 123)

	sexo	N	promedio	Suma rangos	U Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig.
inteligencia emocional	Masculin	62	70,52	4372,0	1363,000	3254,000	-2,676	0,007
	Femenin	61	53,34	3254,0				
: socialización	Masculin	62	71,95	4461,0	1274,000	3165,000	-3,140	0,002
	Femenin	61	51,89	3165,0				
autoestima	Masculin	62	68,28	4233,5	1501,500	3392,500	-1,988	0,047
	Femenin	61	55,61	3392,5				
solución de	Masculin	62	64,81	4018,5	1716,500	3607,500	-0,890	0,374
	Femenin	61	59,14	3607,5				
felicidad - optimismo	Masculin	62	68,77	4263,5	1471,500	3362,500	-2,140	0,032
	Femenin	61	55,12	3362,5				
manejo de la emoción	Masculin	62	68,76	4263,0	1472,000	3363,000	-2,129	0,033
	Femenin	61	55,13	3363,0				

4.5.2. Comparación según nivel educativo

Dado que la variable inteligencia emocional no presenta distribución normal, se empleó la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis para determinar si existen diferencias significativas en la inteligencia emocional y sus dimensiones según el nivel educativo (secundaria, técnico y universitario). Los resultados consignados en la Tabla 28 evidencian la existencia de diferencias altamente significativas en la inteligencia emocional total ($\chi^2 = 63,965$; gl = 2; $p < .001$). El análisis de los rangos promedio muestra que los colaboradores con nivel universitario (Rango promedio = 114,35) presentan puntuaciones superiores en comparación con aquellos con estudios técnicos (78,20) y secundarios (39,11). De igual manera, se observaron diferencias muy significativas en todas las dimensiones evaluadas:

- **Socialización:** $\chi^2 = 42,090$; $p < .001$
- **Autoestima:** $\chi^2 = 42,792$; $p < .001$
- **Solución de problemas:** $\chi^2 = 41,771$; $p < .001$

- **Felicidad–optimismo:** $\chi^2 = 57,531$; $p < .001$
- **Manejo de la emoción:** $\chi^2 = 42,594$; $p < .001$

En todos los casos, los trabajadores con formación universitaria obtienen los rangos promedio más elevados, seguidos por el nivel técnico, mientras que el nivel secundario presenta los rangos más bajos. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que plantea la inexistencia de diferencias según nivel educativo y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), confirmándose que existen diferencias estadísticamente muy significativas en función del nivel de estudios.

Estos hallazgos sugieren que el mayor nivel de formación académica podría estar asociado con mejores competencias emocionales, posiblemente debido a mayores oportunidades de desarrollo cognitivo, social y profesional. Asimismo, refuerzan la hipótesis de que el capital educativo constituye un factor relevante en el desarrollo de habilidades intrapersonales e interpersonales en el contexto organizacional.

Tabla 28

Comparación en IE y sus dimensiones según nivel educativo (n = 123)

	nivel educativo	N	promedi	Chi-	gl	Sig.
inteligencia	Secundaria	63	39,11	63,965	2	0,000
	Estudios técnicos	47	78,20			
	Estudios	13	114,35			
socialización	Secundaria	63	46,47	42,090	2	0,000
	Estudios técnicos	47	68,31			
	Estudios	13	114,46			
autoestima	Secundaria	63	45,70	42,792	2	0,000
	Estudios técnicos	47	69,73			
	Estudios	13	113,04			
solución de	Secundaria	63	46,15	41,771	2	0,000
	Estudios técnicos	47	69,09			
	Estudios	13	113,19			
felicidad -	Secundaria	63	40,87	57,531	2	0,000
	Estudios técnicos	47	76,11			
	Estudios	13	113,42			
manejo de la	Secundaria	63	46,07	42,594	2	0,000
	Estudios técnicos	47	68,91			
	Estudios	13	114,19			

4.5.3. Comparación según grupos etarios

En el análisis comparativo de la inteligencia emocional y sus dimensiones según grupos etarios, cuyos resultados se presentan en la Tabla 29, se aplicó la prueba no paramétrica de Kruskal–

Wallis, debido a que la variable no presentó distribución normal ($p < 0.001$ en la prueba de Kolmogorov–Smirnov).

Los resultados evidencian diferencias estadísticamente muy significativas entre los grupos etarios tanto en la escala general de inteligencia emocional como en cada una de sus dimensiones ($p < 0.001$). Específicamente, el grupo correspondiente a 50 años a más presenta los rangos promedios más elevados, superando de manera consistente a los grupos de 20–29 años, 30–39 años y 40–49 años. Este patrón sugiere que la inteligencia emocional tiende a incrementarse con la edad, lo cual podría explicarse por la mayor experiencia vital, madurez emocional y acumulación de aprendizajes socioemocionales a lo largo del ciclo laboral. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que planteaba la inexistencia de diferencias según grupos etarios y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), confirmándose la presencia de diferencias estadísticamente muy significativas en función de la edad.

Tabla 29

Comparación en IE y sus dimensiones según grupos etarios ($n = 123$)

	grupos etarios	N	Rango	Chi-		Sig. asintótica
inteligencia emocional	20 - 29	52	30,95	86,613	3	0.000
	30 - 39	45	71,50			
	40 - 49	11	99,55			
	50 - 59	15	113,60			
socialización	20 - 29	52	39,29	63,459	3	0.000
	30 - 39	45	62,72			
	40 - 49	11	95,68			
	50 - 59	15	113,87			
autoestima	20 - 29	52	38,74	62,213	3	0.000
	30 - 39	45	64,62			
	40 - 49	11	90,64			
	50 - 59	15	113,77			
solución de problemas	20 - 29	52	43,30	55,921	3	0.000
	30 - 39	45	58,72			
	40 - 49	11	92,45			
	50 - 59	15	114,33			
felicidad - optimismo	20 - 29	52	37,40	65,149	3	0.000
	30 - 39	45	65,98			
	40 - 49	11	92,45			
	50 - 59	15	113,00			
manejo de la emoción	20 - 29	52	37,89	63,203	3	0.000
	30 - 39	45	65,41			
	40 - 49	11	93,27			
	50 - 59	15	112,40			

4.5.4. Comparación según tiempo de servicios

En el análisis comparativo de la inteligencia emocional y sus dimensiones según el tiempo de servicios, cuyos resultados se presentan en la Tabla 30, se aplicó la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, dado que la variable no cumplía el supuesto de normalidad.

Los resultados evidencian diferencias estadísticamente muy significativas en la escala general de inteligencia emocional ($\chi^2 = 95.596$; gl = 4; $p < 0.001$), así como en todas sus dimensiones: socialización ($\chi^2 = 61.735$; $p < 0.001$), autoestima ($\chi^2 = 64.962$; $p < 0.001$), solución de problemas ($\chi^2 = 58.486$; $p < 0.001$), felicidad–optimismo ($\chi^2 = 75.538$; $p < 0.001$) y manejo de la emoción ($\chi^2 = 62.446$; $p < 0.001$).

El análisis de los rangos promedio muestra un patrón progresivo ascendente conforme aumenta el tiempo de permanencia en la empresa. En particular, el grupo con 21 años a más de servicios presenta los rangos promedio más elevados en la escala total ($R = 116.17$) y en todas las dimensiones evaluadas, seguido por el grupo de 16–20 años.

En contraste, los colaboradores con menor antigüedad (1–5 años) presentan los rangos promedio más bajos en todas las dimensiones, lo cual sugiere menores niveles relativos de desarrollo emocional en comparación con los trabajadores con mayor trayectoria institucional.

Estos hallazgos permiten inferir que la experiencia organizacional acumulada podría estar asociada con un mayor desarrollo de competencias emocionales, posiblemente debido a procesos de aprendizaje adaptativo, madurez profesional y mayor exposición a situaciones laborales complejas.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que planteaba la inexistencia de diferencias según el tiempo de servicios y se acepta la hipótesis alternativa (H_i), confirmándose la presencia de diferencias estadísticamente muy significativas en función de la antigüedad laboral.

Tabla 30

Comparación en inteligencia emocional y dimensiones según tiempo de servicios ($n = 123$)

	Tiempo de servicios	N	Rango promedio	Chi-		Sig. asintótica
inteligencia emocional	1 - 5 años	52	28,38	95,596	4	0.000
	6 - 10 años	29	71,93			
	11 - 15 años	18	81,03			
	16 - 20 años	15	104,00			
	21 años a más	9	116,17			
socialización	1 - 5 años	52	38,79	61,735	4	0.000
	6 - 10 años	29	59,79			
	11 - 15 años	18	74,50			
	16 - 20 años	15	100,70			
	21 años a más	9	113,72			
autoestima	1 - 5 años	52	37,22	64,962	4	0.000
	6 - 10 años	29	65,40			
	11 - 15 años	18	69,56			
	16 - 20 años	15	99,77			
	21 años a más	9	116,17			
solución de problemas	1 - 5 años	52	39,79	58,486	4	0.000
	6 - 10 años	29	63,31			
	11 - 15 años	18	65,47			
	16 - 20 años	15	101,17			
	21 años a más	9	113,89			
felicidad - optimismo	1 - 5 años	52	33,22	75,538	4	0.000
	6 - 10 años	29	71,31			
	11 - 15 años	18	71,86			
	16 - 20 años	15	100,27			
	21 años a más	9	114,78			
manejo de la emoción	1 - 5 años	52	37,72	62,446	4	0.000
	6 - 10 años	29	62,48			
	11 - 15 años	18	74,72			
	16 - 20 años	15	97,83			
	21 años a más	9	115,56			

4.5.5. Área laboral con la Prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis

En el análisis comparativo de la inteligencia emocional y sus dimensiones según el área laboral, cuyos resultados se presentan en la Tabla 31, se aplicó la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis, en concordancia con la ausencia de normalidad previamente verificada. Los resultados evidencian diferencias estadísticamente muy significativas en la escala general de inteligencia emocional ($\chi^2 = 75.962$; gl = 2; $p < 0.001$), así como en todas sus dimensiones: socialización ($\chi^2 = 37.350$; $p < 0.001$), autoestima ($\chi^2 = 38.837$; $p < 0.001$), solución de problemas ($\chi^2 = 31.298$; $p < 0.001$), felicidad-optimismo ($\chi^2 = 51.593$; $p < 0.001$) y manejo de la emoción ($\chi^2 = 46.744$; $p < 0.001$).

El análisis de los rangos promedio muestra un patrón diferencial claro entre áreas: El área de Tecnología de la Información y Recursos Humanos presenta los rangos promedio más elevados en la mayoría de dimensiones ($R = 88.03$ en IE total). Le sigue el área de Gestión contable, tributaria y

financiera ($R = 84.74$ en IE total). El área de Servicios generales muestra consistentemente los rangos promedio más bajos ($R = 28.80$ en IE total). Este patrón sugiere que los colaboradores pertenecientes a áreas con mayores demandas cognitivas, interacción interpersonal y toma de decisiones estratégicas presentan niveles superiores de desarrollo emocional en comparación con aquellos que desempeñan funciones operativas o de apoyo.

Desde una perspectiva organizacional, estos hallazgos podrían interpretarse en términos de: Mayor exposición a situaciones interpersonales complejas. Necesidad de regulación emocional constante. Mayor exigencia en habilidades de liderazgo, negociación y resolución de conflictos. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que planteaba la inexistencia de diferencias según el área laboral, y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), confirmándose la existencia de diferencias estadísticamente significativas en inteligencia emocional y sus dimensiones en función del área de desempeño.

Tabla 31

Comparación en IE y dimensiones según área laboral ($n = 123$)

			Rango	Chi-		Sig.
	área laboral	N	promedio	cuadrado	gl	asintótica
inteligencia	Servicios generales	51	28,80			
emocional	Gestion contable, tributaria y financiera	55	84,74	75,962	2	0.000
	Tecnología de la información y recursos humanos	17	88,03			
socialización	Servicios generales	51	38,83			
	Gestion contable, tributaria y financiera	55	77,65	37,350	2	0.000
	Tecnología de la información y recursos humanos	17	80,88			

autoestima	Servicios generales	51	38,42			
	Gestión contable, tributaria y financiera	55	78,27	38,837	2	0.000
	Tecnología de la información y recursos humanos	17	80,09			
solución de	Servicios generales	51	40,95			
problemas	Gestión contable, tributaria y financiera	55	75,37	31,298	2	0.000
	Tecnología de la información y recursos humanos	17	81,88			
felicidad -	Servicios generales	51	34,80			
optimismo	Gestión contable, tributaria y financiera	55	81,49	51,595	2	0.000
	Tecnología de la información y recursos humanos	17	80,53			
manejo de la	Servicios generales	51	36,01			
emocion	Gestión contable, tributaria y financiera	55	80,70	46,744	2	0.000
	Tecnología de la información y recursos humanos	17	79,47			

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio tuvo como propósito analizar los niveles de inteligencia emocional en colaboradores internos de una empresa de servicios, así como determinar diferencias según variables sociodemográficas y laborales. La discusión se estructura en tres niveles: consistencia metodológica, análisis descriptivo de resultados y contraste con la evidencia previa.

En el análisis exploratorio, la prueba de Kolmogorov-Smirnov evidenció que las variables no presentan distribución normal ($p < 0.001$), lo que justificó el uso de pruebas no paramétricas (Mann-Whitney y Kruskal-Wallis). Esta decisión metodológica fortalece la validez estadística de los resultados y se alinea con el predominio de diseños no experimentales y análisis no paramétricos reportados en estudios nacionales recientes (Escobar, 2023; Mendoza, 2022; Sandoval et al., 2022).

Respecto a la calidad psicométrica del instrumento, el Alpha de Cronbach global ($\alpha = 0.974$) indica una consistencia interna muy alta. Este valor supera ampliamente el criterio convencional de 0.70 y se encuentra en rangos similares a los reportados por Escobar (2023), quien obtuvo coeficientes entre 0.907 y 0.974. Asimismo, las correlaciones ítem-total y dimensión-total mediante rho de Spearman fueron positivas, moderadas y altas ($p < 0.001$), confirmando adecuada validez de constructo. Estos resultados refuerzan la solidez técnica del instrumento aplicado y responden a la recomendación de Orezza (2021) sobre la necesidad de mayor rigurosidad metodológica en investigaciones peruanas sobre inteligencia emocional.

En la escala general, el 48.8% de los colaboradores se ubicó en nivel de bajo desarrollo, y solo el 16.3% en niveles alto o excelente. Este hallazgo resulta particularmente relevante y coincide con el estudio de Salas (2018), quien reportó que el 56.9% de colaboradores de una empresa de servicios de recursos humanos se encontraba por debajo del promedio en inteligencia emocional.

Esta convergencia sugiere que, en empresas de servicios intensivos en interacción interpersonal, existe una brecha entre las demandas emocionales del puesto y las competencias emocionales efectivamente desarrolladas.

A nivel dimensional, el patrón más crítico se observa en: Estado de ánimo I (felicidad–optimismo): 56.1% en nivel bajo. Autoestima (relación intrapersonal): 50.4% en nivel bajo. Manejo de la emoción: 46.3% en nivel bajo. Estos resultados dialogan con los hallazgos internacionales de Esteban (2014) y Veloso-Besio et al. (2013), quienes señalan que la claridad y regulación emocional actúan como factores protectores frente al burnout. El bajo desarrollo encontrado podría representar un factor de vulnerabilidad organizacional, especialmente en contextos post pandemia caracterizados por estrés laboral y rotación.

Según sexo, se encontraron diferencias significativas a favor del sexo masculino en la escala general y en varias dimensiones. Este resultado difiere parcialmente de algunos estudios internacionales que reportan mayor desarrollo emocional en mujeres, pero puede explicarse por variables contextuales específicas de la empresa evaluada. El antecedente de Salas (2018) también identificó diferencias según sexo, lo que refuerza que esta variable puede actuar como moduladora en determinados entornos organizacionales.

Según nivel educativo, los trabajadores con estudios universitarios presentaron puntajes significativamente superiores, seguidos por técnicos y luego secundaria. Este patrón es consistente con la literatura nacional (Bartra et al., 2022; Mendoza, 2022; Sandoval et al., 2022), que asocia mayor formación académica con mayor desarrollo de competencias emocionales. Teóricamente, ello puede explicarse porque mayores niveles educativos implican: Mayor exposición a experiencias sociales complejas. Desarrollo de pensamiento crítico. Mayor capacidad reflexiva sobre estados emocionales.

Según grupos etarios. Los colaboradores de 50 años a más presentaron los mayores promedios.

Este hallazgo coincide con modelos de desarrollo socioemocional que sostienen que la regulación emocional mejora con la edad. Asimismo, este resultado es coherente con investigaciones internacionales que vinculan experiencia vital y madurez emocional con mayor estabilidad afectiva (Góngora & Casullo, 2009).

Según tiempo de servicios, los trabajadores con 21 años o más mostraron los mayores rangos promedio. Este resultado sugiere que la experiencia organizacional favorece el desarrollo progresivo de competencias emocionales. Este hallazgo guarda coherencia con Carmona-Fuentes et al. (2015), quienes sostienen que en contextos laborales complejos la inteligencia emocional se consolida a partir de la experiencia acumulada.

Según área laboral, se evidenciaron diferencias significativas, donde el área de Tecnología de la Información y Recursos Humanos presentó mayores promedios que Gestión contable y Servicios generales. Este resultado confirma lo señalado por Biedma-Ferrer (2021), quien sostiene que la inteligencia emocional adquiere mayor relevancia en áreas donde: Existe mayor interacción interpersonal. Se toman decisiones sobre capital humano. Se gestionan conflictos o procesos de selección.

Asimismo, coincide con el patrón encontrado por Escobar (2023) y Sandoval et al. (2022), donde sectores con mayor exigencia relacional muestran mayores niveles emocionales. A partir del contraste con los antecedentes nacionales e internacionales, pueden identificarse cuatro conclusiones interpretativas:

Coherencia con la evidencia peruana: La investigación confirma que la inteligencia emocional varía significativamente según variables educativas, etarias y laborales.

Brecha formativa en empresas de servicios: Similar a Salas (2018), se observa predominio de niveles bajos en la escala general, lo que evidencia necesidad de intervención organizacional.

Rol de la experiencia y educación: Los mayores niveles en trabajadores con mayor edad y formación universitaria respaldan la hipótesis de desarrollo progresivo de competencias emocionales.

Inteligencia emocional como recurso estratégico: En áreas vinculadas a gestión de talento humano, la IE se posiciona como competencia clave, en coherencia con Biedma-Ferrer (2021) y Carmona-Fuentes et al. (2015).

El presente estudio contribuye a: Reducir el vacío empírico en empresas de servicios de recursos humanos. Confirmar la variabilidad contextual de la inteligencia emocional. Proveer evidencia aplicada en el contexto organizacional peruano post pandemia. Asimismo, responde a la necesidad señalada por Orezza (2021) de investigaciones con rigor estadístico y contextualización real en organizaciones específicas.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se determinó que la inteligencia emocional en los colaboradores internos de la empresa de servicios de recursos humanos evaluada presenta un predominio de niveles bajos y moderados, evidenciándose además diferencias estadísticamente significativas según variables sociodemográficas y laborales (sexo, nivel educativo, grupo etario, tiempo de servicios y área laboral). En consecuencia, la inteligencia emocional no se distribuye homogéneamente en la organización, sino que se encuentra asociada a características individuales y contextuales específicas.

6.2. Se estableció que el 48.8% de los colaboradores se ubica en nivel bajo de desarrollo de inteligencia emocional y el 35% en nivel moderado, mientras que solo el 16.3% alcanza niveles alto o excelente. Este patrón confirma que más del 80% del personal presenta desarrollo emocional insuficiente o intermedio, lo que constituye un área crítica para la gestión organizacional.

6.3. En cuanto a las dimensiones, se evidenció mayor concentración en niveles bajos en: Estado de ánimo I (felicidad–optimismo), Relaciones intrapersonales (autoestima), Manejo de la emoción. Lo anterior indica debilidades particularmente en regulación emocional y percepción positiva de sí mismo, competencias esenciales en empresas dedicadas a la gestión del talento humano.

6.4. Se halló que: Los colaboradores del sexo masculino presentan promedios superiores al femenino en inteligencia emocional total y en varias dimensiones. Los trabajadores con nivel educativo universitario alcanzan los puntajes más elevados, seguidos por técnicos y finalmente secundaria. Los grupos etarios de 40 años a más, especialmente 50 años a más, presentan mayores promedios que los grupos más jóvenes. Los colaboradores con 16 años o más de servicio, particularmente 21 años a más, muestran niveles significativamente superiores. El área de Tecnología de la Información y Recursos Humanos presenta los promedios más altos, mientras que Servicios Generales presenta los más bajos. Estos resultados evidencian que la inteligencia emocional tiende a incrementarse en función de la experiencia laboral, madurez etaria y nivel formativo.

6.5. Se comprobó, mediante pruebas no paramétricas (Mann-Whitney y Kruskal-Wallis), que existen diferencias estadísticamente significativas en inteligencia emocional total y en sus dimensiones según: Sexo, Nivel educativo, Grupo etario, Tiempo de servicios, Área laboral. En consecuencia, se rechazaron las hipótesis nulas correspondientes y se aceptaron las hipótesis de investigación, confirmando que las variables sociodemográficas y laborales se asocian significativamente con los niveles de inteligencia emocional en la organización.

6.6. La inteligencia emocional en la empresa estudiada constituye una competencia diferencial vinculada a factores formativos, experiencia laboral y ubicación funcional dentro de la organización. No obstante, el predominio de niveles bajos y moderados sugiere la necesidad de implementar programas sistemáticos de fortalecimiento socioemocional, especialmente en personal joven, con menor tiempo de servicio y con menor nivel educativo.

Finalmente, la investigación confirma que la inteligencia emocional es una variable estratégica en empresas de servicios de recursos humanos, cuya optimización puede contribuir a mejorar el desempeño organizacional, la calidad del servicio y el clima institucional.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Implementar un Programa Integral de Desarrollo de Inteligencia Emocional. Dado que el 83.8% de los colaboradores se ubica en niveles bajo y moderado de inteligencia emocional, se recomienda diseñar e implementar un Programa Institucional de Desarrollo Socioemocional, estructurado en módulos trimestrales que aborden:

- Autoconocimiento y autoestima
- Regulación emocional y manejo del estrés
- Optimismo organizacional y bienestar laboral
- Habilidades sociales y comunicación asertiva
- Resolución de conflictos y solución de problemas

Este programa debe incluir evaluación pre y post intervención para medir impacto.

7.2. Priorizar intervenciones en grupos de mayor vulnerabilidad emocional. Los resultados evidencian menores niveles de inteligencia emocional en:

- Personal con nivel educativo secundario
- Colaboradores jóvenes (20–39 años)
- Trabajadores con 1–10 años de servicio
- Personal del área de Servicios Generales

Se recomienda diseñar intervenciones focalizadas para estos grupos, priorizando:

- Mentoría organizacional
- Coaching emocional
- Talleres vivenciales prácticos
- Capacitación en manejo de emociones en el trabajo operativo

7.3. Incorporar la Inteligencia Emocional en los procesos de selección y promoción interna. Dado

que los colaboradores con mayor formación académica y mayor tiempo de servicio presentan niveles superiores de inteligencia emocional, se recomienda:

- Incorporar pruebas de inteligencia emocional en los procesos de reclutamiento.
- Considerar competencias emocionales como criterio para ascensos.
- Evaluar la regulación emocional en cargos de liderazgo y gestión.

Esto resulta especialmente pertinente en una empresa cuyo servicio central es la gestión del talento humano.

7.4. Fortalecer el liderazgo emocional en mandos medios y jefaturas. Los líderes deben convertirse en agentes multiplicadores de competencias emocionales. Se recomienda:

- Capacitación específica en liderazgo emocional.
- Evaluaciones 360° que incluyan indicadores socioemocionales.
- Desarrollo de cultura organizacional basada en respeto, empatía y regulación emocional.

Un liderazgo emocionalmente competente puede reducir rotación, conflictos internos y desgaste laboral.

7.5. Desarrollar estrategias de bienestar emocional organizacional. La dimensión con mayor porcentaje en nivel bajo fue felicidad–optimismo (56.1%), lo cual indica riesgo de:

- Desmotivación
- Desgaste laboral
- Bajo compromiso organizacional

Se recomienda:

- Programas de reconocimiento laboral.
- Espacios de retroalimentación positiva.
- Actividades de integración institucional.

- Políticas de equilibrio vida–trabajo.

7.6. Implementar un sistema permanente de evaluación emocional. Se recomienda institucionalizar:

- Evaluaciones anuales de inteligencia emocional.
- Indicadores de clima emocional.
- Seguimiento longitudinal de cohortes.

Esto permitirá monitorear el desarrollo emocional organizacional como indicador estratégico.

7.7. Integrar la Inteligencia Emocional a la planificación estratégica. La inteligencia emocional debe ser considerada:

- Competencia organizacional transversal.
- Variable estratégica en gestión del talento humano.
- Factor predictivo del desempeño y adaptación al cambio.

En empresas de servicios de recursos humanos, las competencias emocionales no solo impactan el clima interno, sino la calidad del servicio brindado a clientes externos.

7.8. Diseñar un modelo de cultura organizacional emocionalmente inteligente. Se recomienda avanzar hacia un modelo institucional que integre:

- Comunicación empática
- Gestión constructiva del conflicto
- Toma de decisiones emocionalmente informada
- Liderazgo inspirador
- Formación continua en competencias blandas

Recomendación estratégica final: La empresa debe transitar de una gestión centrada exclusivamente en competencias técnicas hacia una gestión integral del capital emocional,

considerando que la inteligencia emocional constituye un recurso estratégico diferenciador en el mercado de servicios de talento humano.

VIII. REFERENCIAS

- Ahumada, F. (2011). *La relación entre inteligencia emocional y salud mental*. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Ajello, A. M. (2003). *La motivación para aprender*. En Manual de psicología de la educación. 251-271 Popular.
- Aranda V. (2014). *Valores interpersonales, personalidad y adaptación de conducta en estudiantes de psicología de una universidad Nacional de Lima*. [Tesis de doctorado]. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Araujo, M. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de Educación Superior Públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Ashkanasy, N. M. y Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 76-86.
<https://doi.org/10.5465/ame.2002.6640191>
- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. y Zerbe, W. J. (2000). *Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice*. Quorum Books
- Ávila R. (1998). *Estadística elemental*. Estudios y Ediciones S.A.
- Barach, J. A. y Eckhardt, D. R. (1996). *Leadership and the Job of the Executive*. Quorum Books
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory (EQ-I). En *The Handbook of Emotional Intelligence* (363-388). Jossey-Bass.
- Bar-On, R. y Parker. J. (1997). *BarOn emotional quotient inventory*. Multi-Health Systems.
- Bar-On, R., y Parker, J. D. A. (2000). *Handbook of emotional intelligence*. Jossey-Bass.

- Bar-On, R. y Parker, J. (2000b). *BarOn emotional quotient inventory: Youth version technical manual*. Multi- Health Systems.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N. L. y Bechara, A. (2003). Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence. *Brain*.17901800.
- Bartra, K. R., Torres, O. L., y Armesto, M. S. (2022). Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. 3C Empresa. *Investigación y pensamiento crítico*, 11(1), 119-147. <https://doi.org/10.17993/3comp.2022110149.119-147>
- Bermúdez, J., Teva, I., y Sánchez, A. (2003). Emotional intelligence and psychological adjustment in adolescence. *Personality and Individual Differences*, 34(4), 703–714.
- Bermúdez, M.P., Álvarez, I.T., y Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, 2 (1), 27-32.
- Bernet, M. (1996). *Emotional intelligence: components and correlates*. Paper presented at the 104 Annual Convention of the American Psychological Association. August 12, Toronto, Canadá.
- Betancur, A.D.; Mahecha, J. C.; Ramírez, A.y Ruíz, S. (2005). Estructura de los programas de prevención de conducta agresiva y promoción de conducta prosocial: ejes, evaluación y efectividad. *Suma psicol*, 12(2), .127-155, sept
- Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Universidad de Cádiz, España. SSN 2346- 3910 on line *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 8 (1), 1– 19, e-272. DOI: <https://doi.org/10.22579/23463910.272>
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación*, 21(10), 61- 82. <https://doi.org/10.5944/educxx1.1.10.297>
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., y Rhee, K. (2000). *Clustering competence in emotional intelligence:*

Insights from the emotional competency inventory. In Bar-On y Parker (Eds.).

- Brackett, M. A., y Geher, G. (2006). Measuring emotional intelligence: Paradigmatic and methodological issues. *Educational Psychologist*, 41(4), 241–254. https://doi.org/10.1207/s15326985ep4104_4
- Bradberry, J. y Greaves, J. (2009). *Emotional intelligence 2.0*. TalentSmart Bradberry, T. y Greaves, J. (2012). *Leadership 2.0*. TalentSmart.
- Bresó, E. y Megías, M. J. (2012). La razón y la emoción e la prevención de riesgos laborales: importancia de la inteligencia emocional en la selección y formación. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (94), 40-45. <https://bit.ly/3jGtOAg>
- Bresó, E. y Salanova, M. (2010). Organizaciones emocionalmente inteligentes como antídoto a los riesgos psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (67), 12-16. <https://bit.ly/2Nn8bJe>
- Briz, E. (2016). Competencias emocionales transversales y empleabilidad. *Revista de Psicología del Trabajo*, 32(2), 45–58.
- Caballero, D. y Blanco, A. (2007). Competencias para la flexibilidad: la gestión emocional de las organizaciones. *Psicothema*, 19(4), 616-620. <http://www.psicothema.com/pdf/3406.pdf>
- Cadman, C. y Brewer, J. (2001). Emotional intelligence: a vital prerequisite for recruitment in nursing. *Journal of Nursing Management*, 9(6), 321-324. <https://bit.ly/2NjKDF8>
- Canfield, J. (1989). *How to build high self-esteem*. (cassette recordings). Nightingale Conant Corporation.
- Canfield, J., y Switzer, J. (2005). *The success principles: How to get from where you are to where you want to be*. HarperCollins.
- Cano, S. y Zea, M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58-67. <https://bit.ly/3tQ4exk>

- Cartwright, S. y Pappas, C. (2008). Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace. *International Journal of Management Reviews*, 10(2), 149-171. <https://bit.ly/3d4x5II>
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), . 788-813.
- Carmeli, A. y Josman, Z. E. (2006). The Relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational *Citizenship Behaviors*. *Human Performance*, 19(4), 403-419. [https:// bit.ly/3rUkeg9](https://bit.ly/3rUkeg9)
- Carmona-Fuentes, P. Vargas-Hernández, J. G. y Rosas-Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. Universidad de los Andes. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Caruso, D.R., Mayer, J.D. y Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. Holanda, Dec., vol. 27, 267-98.
- Caruso, D. R. y Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente: La Inteligencia Emocional en la Empresa*. EDAF.
- Castro L. (2005). *Diseños experimentales sin estadística*. Trillas
- Caycedo, C.; Gutierréz, C.; Ascencio, V. y Delgado, A. (2005). Regulación emocional y entrenamiento en solución de problemas sociales como herramienta de prevención para niños de 5 a 6 años. *Suma psicol*:12(2), 157-173.
- Cherniss, C. y Adler, M. (2000). *Promoting emotional intelligence in organizations*. ASTD.
- Choubey, A. K., Singh, S.K. y Pandey, R. (2009). Role of Emotional Intelligence in Stress and Health. *Indian Journal Social Science Researchers*, 6, 1, 122-13
- Chopra, P. y Kanji, G. (2010). Emotional intelligence: a catalyst for inspirational leadership and

- management excellence. *Total Quality Management y Business Excellence*, 21(10), 971-1004.
<https://bit.ly/3qlpk4w>
- Chuquisana, J. P. (2022). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima, 2022*. [Tesis de maestría]. Universidad Norbert Wiener.
- Ciarrochi, J., Deane, F.P. y Anderson, S. (2002). Emotional Intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences* 32, 197-209.
- Conte, J. M. (2005). A review and critique of emotional intelligence measures. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 433-440. <https://doi.org/10.1002/job.319>
- Contreras, F. y Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas*, 2, 311-319. <https://bit.ly/2OAxYOD>
- Cooper, R. y Sawaf, A (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Grupo Editorial Norma
- Damasio, A. R. (2010). *Y el cerebro creó al hombre*. Ediciones Destino.
- Danvila, I., y Sastre, M. A. (2010). Inteligencia emocional y consultoría empresarial. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 43, 51–76.
- Díaz-Hamada, L.A. (2015). *Metodología de investigación*. Taller de investigación II y III. Material de clase. Facultad de Psicología, UNFV.
- Díaz-Hamada, L.A. (2017). *Adaptación y validación de la escala de conociendo mis emociones*. Curso taller de investigación II – III (Sexto año de Psicología). Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- De la Cruz, I. E., Burga, G. M., Contreras, M. I. y Oballe, Ch. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Marinasol SA, Lima 2022*. (trabajo de investigación para optar el grado académico de: Bachiller en

- Administración y Dirección de Negocios Bachiller en Marketing e Innovación). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Domínguez, M. (2008). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías. Un estudio de caso en la comunidad valenciana. *Pensamiento y Gestión*, 24, 88-131. <https://bit.ly/2LKeb11>
- Dulewicz, V. y Higgs, M. (2004). Can emotional intelligence be developed? *Human Resource Management*, 15(1), 95-111. <https://bit.ly/2Z93o0C>
- Duque, J.L., García, M. y Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. <https://bit.ly/3d9nG1Z>
- Durán-Aponte, E. y Durán-García, M. (2012). Competencias sociales y las prácticas profesionales. Vivencias y demandas para la formación universitaria actual. *Cultura y Educación*, 24(1), 61-76. <https://bit.ly/2OxEyp8>
- Escobar, B. R. (2023). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Paramonga 2022*. (Tesis Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú.
- Esteban, B. (2014). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. Universidad de Castilla-La Mancha. España. *Revista internacional de trabajo social y bienestar* N.º 3, 123 – 131.
- Etchevers, N. (2008). *La transmisión eficaz de comunicación emocional en la CMO, mediante un nuevo lenguaje complementado*. [Tesis de doctorado, Universidad de Salamanca]. Repositorio Institucional USAL. <https://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/22641>

- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2003a). La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 30, 1-12.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). El uso de las medidas de habilidades en el ámbito de la inteligencia emocional. *Boletín de Psicología*, 80, 59-77
- Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2004a). Emotional intelligence and well-being. *Personality and Individual Differences*, 36(2), 399–408.
- Extremera N. y Fernández-Berrocal (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6, 2, 1-17
- Extremera, N. y Fernández Berrocal, P. (2006). Emotional intelligence as predictor of mental, social and physical health in university students. *The Spanish Journal of Psychology*, 9, 1, 4
- Feldman, L. y Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108. <https://bit.ly/3tQ4EUq>
- Fernández-Aráoz, C. (2005). *El desafío de contratar ejecutivos de alta dirección. En Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Kairós.
- Fernández-Berrocal, P., Alcaide, R., Extremera, N. y Pizarro, D. (2006). The Role of Emotional Intelligence in Anxiety and Depression among Adolescents. *Individual Differences Research*, 4, (1), 16-27
- Fernández-Berrocal, P., y Ramos, N. (2002). Corazones inteligentes. *Kairós*.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2003). ¿En qué piensan las mujeres para tener un peor ajuste emocional? *Encuentros en Psicología Social*, 1, 255-259.
- Fernández-Berrocal, P., Salovey, P., Vera, A., Extremera, N. y Ramos, N. (2005). Cultural influences on the relation between perceived emotional intelligence and depression. *Revue Internationale de Psychologie Sociale* 18 (1), 91-107

- Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N. (2001; 2002). *Corazones Inteligentes*. Editorial Kairós.
- Furnham, A. y Petrides, K.V. (2003) Trait emotional intelligence and happiness. *Social Behavior and Personality*, 31(8), 815-824.
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Documentos de trabajo, Universidad ESAN, Lima.:<http://www.esan.edu.pe/publicaciones> 2009/12/07/DocTrab16.pdf
- Gracia, E. y Martínez, I. M. (2004). El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. *Jornades de Foment de la Investigació*, 10, 1-18. <http://hdl.handle.net/10234/78950>
- Gazca, L. A., Zárate, X. M. y Mota, A. A. (2020). Estudio de Motivación de Colaboradores en las Medianas Empresas en la Ciudad de Xalapa, México. *Revista Gestión, Organizaciones y Negocios*, 7(2), 1-11. <https://doi.org/10.22579/23463910.207>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantman Books.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Javier Vergara Editor. Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Vergara.
- Goleman, D. (2001). *Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building*. Cherniss, C.
- Goleman, D. (2012). *El cerebro y la Inteligencia Emocional*. Editorial B.
- Goleman, D. (2012). *Social intelligence: The new science of human relationships*. Bantam Books.
- Góngora V.C. y Casullo M. M. (2009). Factores protectores de la salud mental: Un estudio comparativo sobre valores, autoestima e inteligencia emocional en población clínica y población general. *Interdisciplinaria*, 26(2).
- Greene J. y D'Oliveira M. (2006). *Test estadísticos para psicología*. 3ra. Edición. Mc Graw Hill.

- Gupta, G. y Kumar, S. (2010). Mental Health in relation to Emotional Intelligence and Self Efficacy among College Students. *Journal of Indian Academy of Applied Psychology*, 36, 1, 61-67.
- Gutiérrez, M. y García, J. L. (2015). *La comunicación emocional, una necesidad para una sociedad en crisis [ponencia]*. I Congreso Internacional de Expresión y Comunicación Emocional. CIECE. Prevención de dificultades socio-educativas, Sevilla.
http://congreso.us.es/ciece/Virtual_02.pd
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Huaita, R. C. (2022). *Una primera mirada a la rotación laboral en el Estado peruano*. CIES.
- Ilies, R. y Judge, T. A. (2005). Goal Regulation Across Time: The Effects of Feedback and Affect. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 453-467. <https://bit.ly/3jN53T8>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2023). *Condiciones de vida y salud mental en el Perú*.
- Jiménez, A. (2018). *Inteligencia emocional*. Curso de Actualización Pediatría (457-469). Lúa Ediciones 3.0.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J. y Hooper, G. S. (2002). Workgroup Emotional Intelligence: Scale Development and Relationship to Team Process Effectiveness and Goal Focus. *Human Resource Management Review*, 12(2), 195-214. <https://bit.ly/3jL4vgg>
- Kerlinger, F.N. (2004). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Nueva Editorial Interamericana.
- Kerlinger, F. N., y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Kierstead, J. (1999). *Human resource management trends and issues: Emotional intelligence (EI) in the workplace*. Research Directory. Public Service Commission of Canada (PSC). www.website/pdr.docs/ei_e.htm.

- Kolb, K., y Weede, S. (2001). *Teaching prosocial skills to young children to increase emotionally intelligent behavior* (Action research project, Saint Xavier University). ERIC. (ED456916)
- Labarca, F.A. y Estaba, R. (2010). Inteligencia emocional como herramienta gerencial para la toma de decisiones de los directores del Comando General del Ejército Nacional Bolivariano. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 7(2), .63-80. <https://bit.ly/3tSAwb4>
- Langhorn S. (2004). How emotional intelligence can improve management performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(4), 220-230. <https://bit.ly/3jL4yZE>
- Lantieri, L. (1996). *Waging peace in our schools: A teacher's guide to conflict resolution*. Beacon Press.
- Lavanda, F. A., Reyes, J. E. y Martínez, R. (2021). La inteligencia emocional y las habilidades blandas de gerentes millennials en empresas peruanas. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 23 (6). www.iosrjournals.org
- Ljungholm, D. P. (2014). Emotional intelligence in organizational behaviour. *Economics, Management & Financial Markets*, 9(3), 128-133. <https://bit.ly/3aklvHr>
- Locke, E. A. (2005). Why emotional intelligence is an invalid concept. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 425-431. <https://doi.org/10.1002/job.318>
- Lopes, P. N., Côté, S. y Salovey, P. (2006). An ability model of emotional intelligence: Implications for assessment and training. En *Linking emotional intelligence and performance at work: Current research evidence with individuals and groups* (53-80). Lawrence Erlbaum Associates Publishers
- López, J., et al. (2006). Inteligencia emocional y liderazgo. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 16(3), 45–60.

- López, E., Pulido, M. y Augusto, J. M. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Síntesis.
- López, J., Sánchez, M., y Ruiz, A. (2013). Emoción y toma de decisiones en el entorno organizacional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45(2), 123–134.
- López, J., et al. (2013). Emociones positivas y liderazgo. *Anales de Psicología*, 29(1), 45–53.
- Low, G. y Nelson, D. (1998). *Exploring and developing emotional intelligence skills*. Corpus Christi, TX: Emotional Learning Systems.
- Low, G., y Nelson, D. (1999). *Learning and improving emotional intelligence skills*. Corpus Christi, TX: Emotional Learning Systems.
- Martin, A. (2013). La inteligencia emocional: una herramienta necesaria para el liderazgo. Concepto y componentes. *Revista de investigaciones UNAD*, 12, 149-157.
- Martínez, A. E., Piqueras, J.A. y Ramos, V. (2010). Emotional Intelligence in physical and mental health. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(2), 861- 890
- Matthews, G.; Zeidner, M. y Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: science and myth*. Cambridge, Mass.: The MIT Press.
- Mayer, J.D., Caruso, D., y Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, (4), 267-298.
- Mayer, J.D., y Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey y D. Stuyer (Eds.) *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (3-31). Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. (2002). *Emotional Intelligence Test Item Booklet*. Multi-Health Systems.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits?

American Psychologist, 63(6), 503–517

- Mendoza, A. E. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en personal administrativo de un I.E.S.T. privado en Lima*. [Tesis de maestría]. Universidad Ricardo Palma.
- Nelson, D. B., y Low, G. R. (2003). *Emotional intelligence: Achieving academic and career excellence*. Prentice Hall
- Nelson, D. B., Low, G. R., y Vela, R. H., Jr. (2003). *Emotional skills assessment process (ESAP): Interpretation and intervention guide* [Manual técnico]. Texas A&M University–Kingsville / EI Learning Systems.
- Nelson, D. B. y Low, G. R. (2011). *Emotional intelligence: For college students* (Cap. introductorio / material de apoyo). Pearson Higher Education.
- Nyland, B. (1999). Listening to infants: emotional literacy and the child care setting. *International Journal of Early Childhood*, 16, 25-28.
- O’Boyle, E. H., Jr., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H. y Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 788-818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- Ojeda, V. I. (2021). *Gestión de recursos humanos e inteligencia emocional en la universidad nacional Federico Villareal*. (Tesis para optar el grado académico de maestra en Psicología Organizacional y Recursos Humanos). Universidad nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Orezzoli, B. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional*. [Trabajo de Suficiencia Profesional]. Universidad de Lima. Lima – Perú.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022). *World mental health report: Transforming mental health for all*. WHO.
- Palomino-Ruiz, N., et al. (2022). Job insecurity according to the mental health of workers in 25 Peruvian cities during the COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 14(22), 14799.

- Peña, M. y Quintana, M. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de salud del servicio de emergencia del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay frente al covid-19 durante el periodo 2020*. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional]. Universidad Nacional del Callao.
- Pérez, A., Cruz, J. A., Guatemala, A. M. y Juárez, V. (2018). Importancia de los pronósticos en la toma de decisiones en las MIPYMES. *Revista Gestión, Organizaciones y Negocios*, 5(1), 97-114.
<https://bit.ly/2OzaY2w>
- Pineda, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25.
<https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79.
<https://bit.ly/3tSuaIx>
- Rangarajan, R. y Jayamala, C. (2014). Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance- An Epigrammatic Survey. *Sumedha Journal of Management*, 3(1), 76-81
- Redacción Gestión. (2024). Aumenta el estrés laboral: ahora 8 de cada 10 trabajadores peruanos sufre de burnout. *Diario Gestión*.
- Robbins, S. y Judge, T. A. (2010; 2013; 2017). *Introducción al comportamiento organizativo*. Editorial Pearson Educación
- Rooy, D. L. V. y Viswesvaran, C. (2004). Emotional Intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 71-95.
<https://bit.ly/2N0pCiS>
- Ryback, D. (1998). *Trabaje con su Inteligencia, los factores Emocionales al servicio de la Gestión Institucional y el Liderazgo Efectivo*. Editorial EDAF, S.A.

- Ruiz C. (1995). *Adaptación y normalización del inventario de adaptación de conducta*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.
- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Salas, J. D. (2018). *Inteligencia emocional en colaboradores internos de una empresa de servicios de recursos humanos y selección de lima- 2016*. [Tesis de Título Profesional]. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Sánchez, M.T., Montañés, J., Latorre, J.M. y Fernández-Berrocal, P. (2006). Análisis de las relaciones entre la inteligencia emocional percibida y la salud mental en la pareja. *Ansiedad y Estrés*, 12, 2-3, 343-353
- Sandoval, S.K., Cruz-del Mar, E., Paredes M. y Geraldo-Campos, L. A. (2022). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los servidores del gobierno regional del Cusco – 2021. Universidad Peruana Unión. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 92- enero a junio. DOI:[10.21158/01208160.n92.2022.3567](https://doi.org/10.21158/01208160.n92.2022.3567)
- Sassha, A. y Tumaev, T. (2007). Economía y recursos humanos: la selección de personal. *Perspectivas*, 20, 29-44.
- Seco, J. J. (2006). La Inteligencia Emocional aplicada a la Administración de Personal. *Tec Empresarial*, (1), 20-24.
- Sociedad Nacional de Industrias (SNI). (2025). *Reporte sobre rotación laboral en empresas industriales peruanas*. Instituto de Estudios Económicos y Sociales.
- Solano, A. (2013). Inteligencia Emocional en el Trabajo: Implicaciones y el Rol de la Psicología Laboral. *Revista Humanitas*, 10(1), 201-214.
- Sternberg, R. (1987). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso* Universidad Politécnica Salesiana. [2012https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2012)

[6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresari al.pdf](#)

- Subirán, G. (2010). El 90% del éxito de un líder depende de su inteligencia emocional. Las competencias emocionales pueden desarrollarse. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 75, 12-15.
- Toledo, F. y Salvador, C. (2014). *Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales*. CROEM
- Torres, Z.A. y Rivera, S. (2007). *La relación entre la inteligencia emocional y la producción académica en las materias de inglés y español de cuarto, quinto y sexto grado*. [Tesis de maestría]. Universidad Interamericana de Puerto Rico.
- Trujillo, M. M. y Rivas, L. A. (2005). Orígenes y evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-24.
- Tsai, W., Chen, C. y Liu, H. (2007). Test of a Model Linking Employee Positive Moods and TaskPerformance. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1583. <https://bit.ly/3rJ0jAo>
- Uzcategui, L. (1998). *El Manual de la Inteligencia Emocional, Emociones Inteligentes: Como se puede se triunfador*. Editorial Lithopolar Graficas.
- Valls, A. (1997). *Inteligencia Emocional en la Institución*. Editorial Gestión 2000.
- Van Rooy, D. L. y Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 71–95.
- Vakola, M., Ioannis T. y Ioannis N. (2004). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organizational change. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (2). 88-110.
- Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Antezana-Saguez, I., Avendaño-Robledo, R. y Fuentes-Soto, L. (2013). Relación entre Inteligencia Emocional, Satisfacción Vital, Felicidad Subjetiva y Resiliencia en funcionarios de Educación Especial. Universidad de Tarapacá, Chile. *Estudios*

Pedagógicos 39(2), 355-366.

Voola, R., Carlson, J. y West, A. (2004). Emotional intelligence and competitive advantage: examining the relationship from a resource-based view. *Strategic Change*, 13(2), 83-93. <https://doi.org/10.1002/jsc.667>

Watkin, C. (2002). Developing emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(2), 89-92. <https://bit.ly/3797s5b>

World Economic Forum. (2023). *Future of Jobs Report 2023*. WEF.

IX. ANEXOS

Anexo A. Test Conociendo mis emociones

I. Ficha técnica

Nombre de la prueba	: Test Conociendo mis emociones	Autor	: Ps. César Ruiz Alva
Procedencia	Baterías psicopedagógicas CEP Champagnat. Lima 2004.		
Adaptación	Ps. César Ruiz Alva y Ana Benites – Departamento Psicopedagógico I.E.P. Champagnat. Lima, y en Cátedra Orientación Y Asesoría Escolar, Universidad César Vallejo de Trujillo, , Lima Perú, 2004		
Usuarios	: Personas de cualquier edad.		
Forma de Aplicación	Colectiva (Grupos hasta de 20) pudiéndose aplicar a más sujetos, con apoyo de : un asistente. También se administra individualmente, si el caso lo requiere.		
Propósito de la Prueba	Evaluar la Inteligencia Emocional		
Áreas que mide	- Relaciones Interpersonales: SOCIALIZACIÓN - Relación Intrapersonal : AUTOESTIMA - Adaptabilidad: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS : Estado de Animo I : FELICIDAD- OPTIMISMO - Estado de Animo II :MANEJO DE LA EMOCION		
Baremos	2004, Champagnat - Lima, UCV -Trujillo, Perú Publicación en la Revista de Psicología de la UCV y en la Testoteca de la UNMSM		
Normas que ofrece	: Puntuaciones Percentiles		
(Centiles) Duración	: De 15 a 25 minutos.		
Bases teóricas	Prueba sustentada en la Teoría de Inteligencia Emocional propuesta por Salovey y Meyer		

Descripción psicológica de la prueba

RELACIONES INTERPERSONALES: SOCIALIZACIÓN

Es la habilidad de establecer y mantener relaciones emocionales caracterizadas por el dar y recibir afecto, establecer relaciones amistosas y sentirse a gusto.

RELACIÓN INTRAPERSONAL : AUTOESTIMA

Esta habilidad se refiere a valorarse, quererse y ser consciente de uno mismo, tal y como uno es, percibiendo y aceptándose con sus fortalezas y debilidades

ADAPTABILIDAD: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

La habilidad de identificar y definir problemas así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.

ESTADO DE ANIMO I : FELICIDAD- OPTIMISMO

Es mantener una actitud positiva ante las adversidades y mirar siempre el lado bueno de vida, saber disfrutarla, sentirse satisfecho con la vida, divertirse y expresar sentimientos positivos

ESTADO DE ANIMO II :MANEJO DE LA EMOCION

Es la habilidad se refiere a la capacidad de enfrentarse de forma positiva ante situaciones emocionalmente difíciles resolver un problema, y sentir que uno tiene capacidad para controlar e influir en la situación.

Justificación estadística

En nuestro estudio (C. Ruiz, y Ana Benites Champagnat, Lima, 2004) se analizó tanto la Validez como la Confiabilidad de la prueba obteniendo los siguientes resultados:

VALIDEZ:

La validez apunta a estudiar el grado en el que una prueba mide aquello que dice medir y lo hemos comprobado analizando los Puntajes de la prueba Conociendo mis Emociones (de Inteligencia Emocional) a través de la VALIDEZ DE CONSTRUCTO, y los índices de validez alcanzados, se aprecian a continuación:

El análisis de la validez de constructo presentado en la Tabla 1 realizado a través del análisis factorial exploratorio con base al método de los componentes principales y al método de rotación varimax, permite observar que la matriz de correlación presenta una determinante de 0.077 así como un valor de adecuación al muestreo de Kaiser – Mayer – Olkin de 0.80 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo lo cual garantiza la pertinencia de la ejecución del análisis factorial exploratorio. Los resultados indican la existencia de un solo factor común a cada una de las áreas lo cual permite explicar el 65.10% de la varianza total y que correspondería a la Inteligencia Emocional motivo por el cual podemos afirmar que la prueba CONOCIENDO MIS EMOCIONES (Inteligencia Emocional- para niños) tienen Validez de constructo.

El análisis de las aproximaciones a la curva normal de las distribuciones de las escalas del Test Conociendo mis Emociones permite apreciar que tanto las escalas como el puntaje total de la prueba objeto de estudio presentan valores en el test de Kolmogorov (K-S-Z) que no tienen diferencias significativas lo cual nos permite concluir que las distribuciones si tienen una adecuada aproximación a la curva normal y por lo tanto es factible de aplicar estadísticas

paramétricas para analizar este tipo de datos (Siegel, 1970)

CONFIABILIDAD

Se analizó mediante la Confiabilidad de la Consistencia Interna para cada una de las escalas de la prueba habiéndose obtenido los resultados que presentamos a continuación:

Análisis de la Confiabilidad de las Escala S del Test Conociendo mis Emociones (Test de Inteligencia Emocional)

ESCALAS	r ítem – test	COEFICIENTE Alpha –Cronbach
Relaciones Interpersonales (SOCIALIZACION)	0.33 – 0.68	0.79*
Relación Intrapersonal (AUTOESTIMA)	0.41 – 0.63	0.81*
Adaptabilidad (SOLUCION PROBLEMAS)	0.29 – 0.61	0.77*
Estado de Animo I (FELICIDAD .OPTIMISMO)	0.21 -- 0.49	0.75*
Estado de Animo II (MANEJO DE LA EMOCION)	0.39 – 0.63	0.79*
PRUEBA COMPLETA	0.54 – 0.84	0.86*
*< CONFIABLE (Brown, 1989)		

Se presenta el análisis psicométrico de las diversas escalas del test y observamos que en todos los casos las correlaciones ítem – test corregidas superan el criterio de 0.20 (Kline,1993) por lo cual todos los ítems pasaron el criterio de selección y pueden permanecer en la escala.

el análisis de la Confiabilidad de las escalas y de la prueba en general se realizó mediante el estudio de la Confiabilidad de la Consistencia Interna a través del Coeficiente ALFA de Cronbach obteniéndose coeficientes de Confiabilidad superiores al criterio de 0.70 (Brown, 1980).

El coeficiente de Confiabilidad de la prueba completa fue de 0.86 considerado como bueno y que nos dice que el Test Conociendo mis emociones es una medida confiable.

NORMAS DE APLICACIÓN

INSTRUCCIONES PARA EL EXAMINADOR

Inicie el proceso diciendo:

En este cuadernillo encontrarás afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar y actuar. Lee cada una con atención y marca con una X en la columna correspondiente tomando en cuenta lo siguiente:

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casio Nunca

N = Nunca

No dejes ninguna pregunta sin responder. Si te equivocas borra con cuidado y marca elección correcta según tu caso. la

NORMAS DE CALIFICACIÓN

Se realiza usando la plantilla. Según donde haya colocado la X y tomando en cuenta los ítems de cada área se procede a sumar para tener un puntaje total por cada área.

AREAS	ITEMS
Relaciones Interpersonales SOCIALIZACION	1 - 5 - 13 - 17 - 29 31 - 36 - 39
Relación Intrapersonal AUTOESTIMA	2 - 6 - 10 - 14 - 18 - 22 - 26 - 38
Adaptabilidad SOLUCION DE PROBLEMAS	4 - 7 - 12 - 15 - 19 - 24 - 27 - 34
Estado de Animo I FELICIDAD – OPTIMISMO	3 - 8 - 11 - 16 - 20 - 23 - 28 - 37
Estado de Animo II MANEJO DE LA EMOCION	9 - 21 - 25 - 30 - 32 - 33 - 35 - 40
PRUEBA COMPLETA Medida de la Inteligencia Emocional del Niño.	Suma de totales de cada área

Adaptación del Test

Adaptado para ser aplicado a partir de los 18 años a más Luis A. Díaz Hamada (2017)

Para efectos de investigaciones en sujetos adolescentes, jóvenes y adultos en general con la variable inteligencia emocional se consideró que el Test Conociendo mis emociones de Ruiz (2004) es apto para obtener dicha información a excepción de pequeñas modificaciones en algunos ítems para hacerlo algo más específico sin cambiarle el sentido de la pregunta inicial. A continuación se describen los cambios: Los ítems observados están en color rojo y los cambios realizados están en color azul.

N°	Original	N°	Adaptado
1.	Me resulta difícil hablar frente a un grupo.	1.	Me resulta difícil hablar frente a un grupo.
2.	Me gustaría nacer de nuevo y ser diferente de cómo ahora soy yo.	2.	Me gustaría nacer de nuevo y ser diferente de cómo ahora soy yo.
3.	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones	3.	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones

4.	Frente a varias dificultades que tengo las intento solucionar una por una.	4.	Frente a varias dificultades que tengo las intento solucionar una por una.
5.	Soy una persona popular entre los chicos y chicas de mi edad.	5.	Soy una persona popular entre las personas de mi edad.
6.	Hay muchas cosas dentro de mí que cambiaría si pudiera (mi carácter, mi manera de contestar, etc.)	6.	Hay muchas cosas dentro de mí que cambiaría si pudiera (mi carácter, mi manera de contestar, etc.)
7.	Ante un problema me pongo nervioso y no sé cómo enfrentarlo.	7.	Ante un problema me pongo nervioso y no sé cómo enfrentarlo.
8.	Considero que soy una persona alegre y feliz.	8.	Considero que soy una persona alegre y feliz.
9.	Si me molesto con alguien se lo digo.	9.	Si me molesto con alguien de mi entorno se lo digo.
10.	Pienso que mi vida es muy triste.	10.	Pienso que mi vida es muy triste.
11.	Soy optimista (pienso que todo me va a salir bien) en todo lo que hago.	11.	Soy optimista (pienso que todo me va a salir bien) en todo lo que hago.
12.	Confío en que frente a un problema sabré como darle solución	12.	Confío en que frente a un problema sabré como darle solución
13.	Me resulta fácil hacer amigos.	13.	Me resulta fácil hacer amigos(as).
14.	Tengo una mala opinión de mí mismo	14.	Tengo una pésima opinión de mí mismo
15.	Antes de resolver un problema, primero pienso como lo haré.	15.	Antes de resolver un problema, primero planifico como lo haré.

16.	Estoy descontento con la vida que tengo.	16.	Estoy descontento con el estilo de vida que tengo.
17.	Mis amigos confían bastante en mí.	17.	Mis amigos confían mucho en mí.
18.	Pienso que soy una persona fea comparada con otras(os).	18.	Considero que soy una persona físicamente disminuida comparada con otras(os).
19.	Al solucionar un problema cometo muchos errores.	19.	Al solucionar un problema cometo errores.
20.	Rápidamente me pongo triste por cualquier cosa.	20.	Rápidamente me pongo triste por cualquier cosa.
21.	Me siento contento (a) con casi todos mis amigos(as)	21.	Me siento contento (a) con casi todos mis amigos(as)
22.	Creo que tengo más defectos que cualidades.	22.	Considero que tengo más defectos que cualidades.
23.	Cuando intento hacer algo pienso que voy a fracasar.	23.	Cuando intento hacer algo pienso que voy a fracasar.
24.	Para resolver un problema que tengo me doy cuenta rápido de la solución.	24.	Para resolver un problema que tengo me doy cuenta rápido de la solución.
25.	Me da cólera y tengo ganas de explotar cuando no me salen las cosas como yo quiero.	25.	Me da cólera y tengo ganas de explotar cuando no me salen las cosas como yo quiero.
26.	Los demás son más inteligentes que yo	26.	Las personas de mi entorno son más inteligentes que yo
27.	Me es difícil decidirme por la solución de un problema que tengo.	27.	Se me hace difícil decidirme por la solución de un problema que tengo.
28.	Me tengo rabia y cólera a mí mismo.	28.	Tengo rabia y cólera de mí mismo.
29.	Me resulta difícil relacionarme con lo demás.	29.	Me cuesta trabajo relacionarme con lo demás.
30.	Me molesta que los demás sean mejores que yo.	30.	Me molesta que los demás sean mejores que yo.
31.	Tengo bastantes amigos (as) que me buscan y me aprecian.	31.	Tengo bastantes amigos (as) que me buscan y me aprecian.
32.	Yo me sé controlar cuando los profesores me llaman la atención.	32.	Yo me sé controlar cuando me llaman la atención ante una falta.
33.	Si un compañero me insulta yo voy y le hago lo mismo.	33.	Si un compañero me insulta yo le respondo de la misma manera.

34.	Tomar decisiones es difícil para mí.	34.	Tomar decisiones es difícil para mí.
-----	--------------------------------------	-----	--------------------------------------

35.	Me pongo nervioso(a) si los profesores me hacen una pregunta en la clase.	35.	Me pongo nervioso(a) cuando me hacen una pregunta relacionado a lo que estoy haciendo.
36.	Me llevo bien con la gente en general.	36.	Me llevo bien con la gente en general.
37.	Soy una persona que confía en lo que hace.	37.	Soy una persona que confía en lo que hace.
38.	Me siento feliz y estoy contento con mi cuerpo.	38.	Me siento feliz y estoy contento con mi fisonomía corporal.
39.	Los demás opinan que soy una persona sociable (tengo amistades, estoy en grupo, participo con los demás).	39.	Los demás opinan que soy una persona sociable (tengo amistades, estoy en grupo, participo con los demás).
40.	Sé que mantengo la calma frente a los problemas que son difíciles.	40.	Mantengo la calma frente a los problemas que son difíciles.

Validez de contenido.

Se realizó a través del criterio de jueces (10 docentes de la facultad de psicología de la UNFV) que evaluaron los cambios y determinaron que los cambios no afectaba el sentido de los ítems creados por Vicuña (2004). Se procedió al análisis estadístico con la prueba Aiken y se obtuvo un valor Aiken de 0.80, lo que indica un 80% de confiabilidad, valor que es aceptable para la validez de contenido.

Validez de constructo: A través del análisis de ítems – puntaje total, en una muestra de 60 estudiantes del 6to., año de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal de Lima cercado, obtuvo una validez de constructo, encontrándose que los valores de los ítems 1 ($\rho = 0.560$), ítems 25 ($\rho = 0.542$) y ítems 31 ($\rho = 0.580$) tiene una correlación positiva y moderada, $p < 0.001$. Los rangos cuyos valores $\rho = 0.605$ a $\rho = 0.791$ son correlaciones positivas y altas, $p < 0.001$; Los ítems 14 ($\rho = 0.819$), 18 ($\rho = 0.808$), 32 ($\rho = 0.827$), 33 ($\rho = 0.808$) son correlaciones positivas y muy altas, $p < 0.001$.

Validez de constructo: Análisis de ítems – puntajes total.

N°	rho	nse	N°	rho	nse	N°	rho	nse
1	0.560	0.000	15	0.699	0.000	29	0.605	0.000
2	0.703	0.000	16	0.755	0.000	30	0.720	0.000
3	0.765	0.000	17	0.734	0.000	31	0.580	0.000
4	0.673	0.000	18	0.808	0.000	32	0.827	0.000
5	0.713	0.000	19	0.634	0.000	33	0.808	0.000
6	0.713	0.000	20	0.791	0.000	34	0.606	0.000

7	0.757	0.000	21	0.711	0.000	35	0.770	0.000
8	0.643	0.000	22	0.728	0.000	36	0.728	0.000
9	0.642	0.000	23	0.755	0.000	37	0.694	0.000
10	0.635	0.000	24	0.705	0.000	38	0.649	0.000
11	0.733	0.000	25	0.542	0.000	39	0.641	0.000
12	0.712	0.000	26	0.764	0.000	40	0.707	0.000
13	0.760	0.000	27	0.759	0.000			
14	0.819	0.000	28	0.761	0.000			

Validez de constructo: Análisis de las dimensiones – puntajes total.

Correlaciones

		Puntaje dimensión relaciones interpersonales : socialización	Puntaje dimensión relaciones intrapersonales : autoestima	Puntaje dimensión adaptabilidad : solución de problemas	Puntaje dimensión estado de ánimo I: felicidad - optimismo	Puntaje dimensión estado de ánimo II: manejo de la emoción	Puntaje escala de inteligencia emocional
Rho de Spearman							
Puntaje escala de inteligencia emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,865** ,000	,894** ,000	,876** ,000	,909** ,000	,899** ,000	1,000
N		100	100	100	100	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Confiabilidad: La estimación de la confiabilidad se obtuvo a través del estadístico Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor Alpha de 0.982, valor que sobrepasa al punto de corte (0.70) exigido para los instrumentos de medición psicológicas.

NORMAS DE CALIFICACIÓN

Se realiza usando la plantilla. Según donde haya colocado la **X**

Dado que los puntajes para cada alternativa de respuesta son datos aritméticos, los valores planteados por Vicuña que van de 1 (nunca) a 5 (siempre) o siempre (1) y nunca 5, no considerando el valor cero, que en aritmética tiene valor. Por lo tanto, se hizo las correcciones pertinentes de tal forma que nunca (0) a siempre (4) y se es inverso siempre (0) a nunca (4), tal como se describen en la tabla siguiente.

Este cambio se justifica porque Nunca significa que no lo hace, no lo tiene lo que significa que nunca debe valer cero (0), si su valor es uno (1), significa que tiene algo y no es así porque nos estaríamos contradiciendo.

En términos aritméticos el valor 1 nunca empieza en uno sino en 0, por lo tanto, se debe iniciar el conteo en cero.

AREAS	ITEMS
Relaciones Interpersonales SOCIALIZACION	1 – 5 - 13 - 17 – 29 31 - 36 - 39
Relación Intrapersonal AUTOESTIMA	2 - 6 – 10 - 14 - 18 - 22 - 26 - 38
Adaptabilidad SOLUCION DE PROBLEMAS	4 - 7 - 12 –15 –19 - 24 - 27 - 34
Estado de Animo I FELICIDAD – OPTIMISMO	3- 8 – 11 - 16 - 20 - 23 - 28 - 37
Estado de Animo II MANEJO DE LA EMOCION	9 - 21 - 25 - 30 - 32 - 33 - 35 - 40
PRUEBA COMPLETA Medida de la Inteligencia Emocional del Niño.	Suma de totales de cada área

Establecimiento de los niveles diagnósticos para la escala general

En base a los puntajes mínimos y máximos a obtenerse se estableció los niveles diagnósticos por quintiles ($100\% / 20\% = 5$ niveles)

Puntaje mínimo = 0 ($40 \times 0 = 0$) y el puntaje máximo = 160 ($40 \times 4 = 160$)

Por lo tanto, si son 5 niveles los valores para cada rango es de 32 puntos.

$160 : 5 = 32$ puntos por rango.

Rango	Nivel diagnóstico
0 – 32	Nivel de desarrollo deficiente es inteligencia emocional
33 – 64	Nivel bajo de desarrollo en inteligencia emocional
65 – 96	Nivel moderado de desarrollo en inteligencia emocional
97 – 128	Nivel alto de desarrollo en inteligencia emocional
129 – 160	Nivel excelente de desarrollo en inteligencia emocional

Establecimiento de los niveles diagnósticos para las 5 dimensiones: Socialización, autoestima, solución de problemas, felicidad-optimismo, manejo de la emoción.

Puntaje mínimo = 0 ($8 \times 0 = 0$) y el puntaje máximo = 32 ($8 \times 4 = 32$) Por lo tanto, si son 5 niveles los valores para cada rango es de 6.4 puntos. $32 : 5 = 6.4$ puntos por rango.

Rango	Nivel diagnóstico
0 – 6.4	Nivel de desarrollo deficiente.
7 – 12.8	Nivel bajo de desarrollo.
13 – 19.2	Nivel moderado de desarrollo.
20 – 25.6	Nivel alto de desarrollo.
26 – 32	Nivel excelente de desarrollo.

Finalmente, los enunciados de la prueba son de medición directa y que por el tipo de alternativas de respuestas es de tipo jerárquica (de 0 a 4), debería denominarse ESCALA

CONOCIENDO MIS EMOCIONES.

Escala conociendo mis emociones**Autor: César Ruiz, 2004, Trujillo, Perú) Adaptado por Luis A. Díaz Hamada (2017)****Instrucción****Edad****Estado civil****Ocupación****Sexo****Tiempo de servicio****Area laboral****Condición laboral**

En este cuestionario encontrarás afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar y actuar. Lee cada una con atención y marca tu respuesta con una X según corresponda.

S = Siempre**CS** = Casi Siempre**AV** = Algunas Veces**CN** = Casi Nunca**N** = Nunca

1.	Me resulta difícil hablar frente a un grupo.	S	CS	AV	CN	N
2.	Me gustaría nacer de nuevo y ser diferente de cómo ahora soy yo.					
3.	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones					
4.	Frente a varias dificultades que tengo las intento solucionar una por una.					
5.	Soy una persona popular entre las personas de mi edad.					

6.	Hay muchas cosas dentro de mí que cambiaría si pudiera (mi carácter, mi manera de contestar, etc.)					
7.	Ante un problema me pongo nervioso y no sé cómo enfrentarlo.					
8.	Considero que soy una persona alegre y feliz.					
9.	Si me molesto con alguien de mi entorno se lo digo.					
10.	Pienso que mi vida es muy triste.					
11.	Soy optimista (pienso que todo me va a salir bien) en todo lo que hago.					
12.	Confío en que frente a un problema sabré como darle solución					
13.	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
14.	Tengo una pésima opinión de mí mismo					
15.	Antes de resolver un problema, primero planifico como lo haré.					
16.	Estoy descontento con el estilo de vida que tengo.					
17.	Mis amigos confían mucho en mí.					
18.	Considero que soy una persona físicamente disminuida comparada con otras(os).					
19.	Al solucionar un problema cometo algunos errores.					
20.	Rápidamente me pongo triste por cualquier cosa.					
21.	Me siento contento (a) con casi todos mis amigos(as)					
22.	Considero que tengo más defectos que cualidades.					
23.	Cuando intento hacer algo pienso que voy a fracasar.					
24.	Para resolver un problema que tengo me doy cuenta rápido de la solución.					
25.	Me da cólera y tengo ganas de explotar cuando no me salen las cosas como yo quiero.					
26.	Las personas de mi entorno son más inteligentes que yo					
27.	Se me hace difícil decidirme por la solución de un problema que tengo.					
28.	Tengo rabia y cólera de mí mismo.					
29.	Me cuesta trabajo relacionarme con lo demás.					
30.	Me molesta que los demás sean mejores que yo.					
31.	Tengo bastantes amigos (as) que me buscan y me aprecian.					
32.	Yo me sé controlar cuando me llaman la atención. ante una falta.					
33.	Si un compañero me insulta yo le responde de la misma manera.					

34.	Tomar decisiones es difícil para mí.					
-----	--------------------------------------	--	--	--	--	--

35.	Me pongo nervioso(a) cuando me hacen una pregunta relacionado a lo que estoy haciendo.					
36.	Me llevo bien con la gente en general.					
37.	Soy una persona que confía en lo que hace.					
38.	Me siento feliz y estoy contento con mi fisonomía corporal.					
39.	Los demás opinan que soy una persona sociable (tengo amistades, estoy en grupo, participo con los demás).					
40.	Mantengo la calma frente a los problemas que son difíciles.					

35.	Me pongo nervioso(a) cuando me hacen una pregunta relacionado a lo que estoy haciendo.					
36.	Me llevo bien con la gente en general.					
37.	Soy una persona que confía en lo que hace.					
38.	Me siento feliz y estoy contento con mi fisonomía corporal.					
39.	Los demás opinan que soy una persona sociable (tengo amistades, estoy en grupo, participo con los demás).					
40.	Mantengo la calma frente a los problemas que son difíciles.					