
Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Unión, Perú

Emotional intelligence and job performance in employees of the Unión Company, Peru

Jesús Fernando Bejarano Auqui

Doctor en Administración de Negocios

Universidad Peruana Unión

Perú

Correo electrónico: jesusbejarano@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1439-3725>

Erick Francisco Sánchez Ruiz

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad Peruana Unión

Perú

Correo electrónico: erick.sanchez@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0002-2882-5250>

Vasty Joanné Condori Lipa

Licenciada en Administración de Empresas

Universidad Peruana Unión

Perú

Correo electrónico: vasty.condori@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0000-8613-2255>

Recepción: 03/11/2025 | **Aceptación:** 07/01/2026 | **Publicación:** 30/05/2026

Cómo citar (APA, séptima edición):

Bejarano Auqui, J. F., Sánchez Ruiz, E. F., & Condori Lipa, V. J. (2026). Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Unión, Perú. *Revista PERSPECTIVAS*, 29(57), 78-101. <https://doi.org/10.35319/perspectivas.202657303>

Resumen

La inteligencia emocional es una competencia esencial para optimizar el desempeño laboral en las organizaciones modernas. Este estudio analiza la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa Unión, Perú, enfatizando su papel en la mejora de la eficacia, la motivación y las relaciones interpersonales. A partir de una revisión teórica y un enfoque descriptivo-correlacional aplicado a 180 empleados, se desprende que el manejo adecuado de las emociones propias y ajenas contribuye a un clima laboral positivo, fortalece la resiliencia ante las demandas organizacionales y reduce los conflictos laborales. Asimismo, la inteligencia emocional contribuye al desarrollo de una cultura organizacional orientada a la productividad, la innovación y el compromiso institucional. En conclusión, fortalecer las competencias emocionales es un factor estratégico para el desempeño sostenible y el éxito organizacional.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Motivación del personal, Entorno laboral.

JEL: J24, J53.

Abstract

Emotional intelligence is an essential competency for optimizing job performance in modern organizations. This study analyzes the relationship between emotional intelligence and job performance among employees of the Unión company in Peru, emphasizing its role in improving effectiveness, motivation, and interpersonal relationships. Based on a theoretical review and a descriptive-correlational approach applied to 180 employees, the study reveals that the appropriate management of one's own and others' emotions contributes to a positive work environment, strengthens resilience to organizational demands, and reduces workplace conflicts. Furthermore, emotional intelligence contributes to the development of an organizational culture focused on productivity, innovation, and institutional commitment. In conclusion, strengthening emotional competencies is a strategic factor for sustainable performance and organizational success.

Keywords: Emotional intelligence, Job performance, Employee motivation, Work environment.

JEL: J24, J53.

1. Introducción

En un mundo cada vez más interconectado, las habilidades técnicas y cognitivas ya no bastan para alcanzar el éxito laboral. La inteligencia emocional (IE) se ha convertido en un factor diferenciador clave que permite a las personas sobresalir en sus funciones y establecer relaciones efectivas con colegas, superiores y clientes. Según (Gong et al., 2019), la IE y el desempeño laboral se refieren a la influencia de estos elementos en los empleados, ya que influyen en su capacidad para realizar las tareas de manera eficaz y eficiente. A medida que las empresas se enfrentan a una mayor competencia y a un cambio constante, descubren que las habilidades blandas, como la IE, son esenciales para adaptarse, impulsar el desempeño laboral y prosperar en un entorno empresarial en constante evolución (Kuznyetsova et al., 2022). Actualmente, las empresas deben contar con empleados capaces de gestionar sus propias emociones y las de los demás, manejar el estrés y adaptarse a cualquier eventualidad (Torres et al., 2021). Según (Puigbó et al., 2019), la mayoría de las organizaciones priorizan el desarrollo de habilidades técnicas y conocimientos específicos, descuidando las habilidades emocionales y sociales. Esto resulta en empleados con escasa conciencia de sus emociones, lo que dificulta la identificación y comprensión de las reacciones emocionales en el entorno laboral (Urquijo et al., 2019). Esta falta de conciencia y empatía puede conducir a respuestas emocionales desproporcionadas o inapropiadas en situaciones de estrés, conflicto o presión. Además, este escenario se relaciona con una comunicación deficiente y dificultades para establecer relaciones con los compañeros de trabajo, lo que afecta negativamente el desempeño laboral (Núñez et al., 2019). Debido a estos hallazgos, abordar y mejorar estos aspectos es necesario para promover un buen desempeño laboral. Ante esta problemática, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de Productos Unión, ¿Lima, 2023? Por todo lo anterior, esta investigación tiene como objetivo analizar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Productos Unión. La importancia de este estudio radica en que contribuirá a difundir el conocimiento sobre cómo la inteligencia emocional de los trabajadores de Productos Unión se relaciona con su desempeño laboral.

2. Revisión de la literatura

2.1. Inteligencia emocional

Las personas pueden mejorar su capacidad para afrontar situaciones difíciles tanto en su vida personal como profesional. Si aprenden a controlar sus emociones y a comprender las de los demás, podrían tener éxito en sus tareas cotidianas. De hecho, según (Delgado et al., 2021), las emociones impactan sustancialmente la inteligencia individual, y la cultura laboral de la organización se ve drásticamente afectada por ellas (Tobar et al., 2017). (Law et al., 2008) sostienen que las emociones se encuentran entre las habilidades, conocimientos, destrezas prácticas, creencias y rutinas esenciales que se utilizan para manifestar tanto la comunicación externa como los sentimientos internos de afecto, desaprobación, anhelo, tristeza y repulsión. Por su parte, (Mayer y Salovey 1993) ampliaron el concepto al establecer una conexión entre las emociones y la inteligencia, y definieron la Inteligencia Emocional (IE) como la capacidad de identificar y gestionar adecuadamente las emociones propias y ajenas. Además, (Puertas Molero et al., 2018) indicaron que la inteligencia emocional implica la gestión de los sentimientos y la capacidad de comprender y dirigir nuestro razonamiento. Para Goleman (1999), el éxito en el ámbito laboral y en las relaciones personales se ve favorecido por la relevancia de la inteligencia emocional. Al cultivar y fortalecer estas habilidades, podemos mejorar nuestra capacidad para afrontar desafíos complejos, establecer relaciones saludables y alcanzar nuestros objetivos de manera más eficaz.

2.1.1. Elementos de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional abarca diversos aspectos y dimensiones que influyen en nuestra capacidad para comprender, gestionar y utilizar nuestras emociones de manera efectiva. Según (Mayer y Salovey, 1993), la IE se compone de cuatro aspectos que reflejan la capacidad de una persona: percepción emocional, que implica reconocer y comprender las emociones en uno mismo y en los demás; facilitación emocional, que consiste en utilizar las emociones para mejorar el pensamiento y la toma de decisiones; comprensión emocional, que se refiere a la capacidad de comprender las complejas relaciones entre las emociones; y

regulación emocional, que es la capacidad de gestionar y controlar las propias emociones. En otro estudio realizado por (Goleman, 1999), se identificaron cinco dimensiones de la IE: autoconciencia, que implica reconocer y comprender las propias emociones, fortalezas y debilidades; es crucial, ya que nos ayuda a comprender cómo nuestras emociones influyen en nuestro comportamiento y cómo podemos mejorar nuestras habilidades emocionales. La autorregulación se refiere al control de las emociones e impulsos y a la adaptación a las situaciones cambiantes. La motivación se relaciona con la capacidad de automotivarse y persistir en el logro de objetivos, incluso en momentos difíciles. La empatía se refiere a la capacidad de comprender las emociones y necesidades de los demás y responderles adecuadamente. Las habilidades sociales se refieren a la capacidad de establecer relaciones sanas, comunicarse eficazmente, trabajar en equipo y resolver conflictos de forma constructiva. En este sentido, (Bradberry et al., 2017) indican que para desarrollar la inteligencia emocional (IE), es fundamental aprender a reconocer las propias emociones y cómo nos afectan. Practicar la gestión de las emociones para que no nos dominen es esencial. Desarrollar la empatía y la capacidad de comprender las emociones de los demás también mejora las habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

2.1.2. Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

La expresión positiva de las emociones y las relaciones interpersonales favorables son dos elementos clave en el entorno laboral. Las personas con inteligencia emocional combinan ambas características, lo que les permite cultivar relaciones sólidas y constructivas en el trabajo. Según (Ceballos et al., 2017), se puede afirmar que las personas que gestionan sus emociones de forma autónoma, comprenden y perciben los sentimientos de los demás y crean entornos de beneficio y crecimiento mutuos tienen más probabilidades de desarrollar habilidades laborales específicas, como el trabajo en equipo, el liderazgo, la productividad, la comunicación asertiva, el compromiso y la responsabilidad. Por otro lado, quienes experimentan dificultades emocionales relacionadas con la expresión de emociones en el entorno laboral pueden mostrar un menor rendimiento en sus tareas y es posible que no desarrollen, al menos en ese momento, las habilidades laborales mencionadas. La inteligencia emocional es ampliamente reconocida como un factor central que influye en el desempeño

laboral (Puertas Molero et al., 2018). Esta afirmación se basa en que la Inteligencia Emocional (IE) se refiere a la capacidad de una persona para gestionar sus emociones y procesos cognitivos, y utilizarlos como herramienta de motivación personal para alcanzar metas y objetivos a largo plazo de forma más inmediata (Karimi et al., 2020). Además, mejorar la IE puede generar un crecimiento equilibrado tanto en el éxito profesional como en el desempeño social (Coetzee & Harry, 2014a). De hecho, según (Urquijo et al., 2019), los estudios indican que las personas con mayor inteligencia emocional tienden a tener mayor éxito profesional y muestran mayor dedicación a su trabajo que sus pares.

2.1.3. La intersección entre la inteligencia artificial (IA) y la inteligencia emocional

La combinación de la IA y la inteligencia emocional representa un hito en la evolución tecnológica y psicológica de nuestra sociedad. La inteligencia emocional es la capacidad de comprender, controlar y utilizar las emociones de manera efectiva, mientras que la IA ha alcanzado niveles sorprendentes de precisión y eficiencia en tareas cognitivas (López de Mántaras, 2018). La combinación de estas dos disciplinas abre un amplio campo de posibilidades, desde el desarrollo de herramientas para mejorar la salud mental y el bienestar emocional hasta sistemas de IA capaces de interpretar y responder a las emociones humanas (Rodríguez, 2023). Esta intersección promete transformar nuestra interacción con la tecnología y nuestras relaciones interpersonales, abriendo la puerta a una nueva era de empatía y comprensión en el mundo digital (López Casarín, 2022).

En la era de la IA, el liderazgo emocional se presenta como un paradigma clave en el contexto laboral contemporáneo, donde la IA desempeña un papel cada vez más importante. Este enfoque de liderazgo se basa en la comprensión y la gestión de las emociones propias y ajenas (Belloso y Echeto, 2024). Esto permite a los líderes guiar eficazmente a sus equipos en un entorno caracterizado por la rápida evolución tecnológica y la complejidad emocional. En este sentido, los líderes con inteligencia emocional pueden adaptarse y prosperar en entornos laborales donde la interacción con sistemas de IA es inevitable (Lotito, 2022). Su capacidad para fomentar la empatía, la motivación y la colaboración entre los miembros del equipo es un factor relevante para lograr la existencia de equipos organizacionales en una era en la que

la IA no solo automatiza tareas, sino que también transforma la dinámica laboral: el trabajo y las relaciones humanas (Soler, 2024).

A partir de los elementos conceptuales desarrollados, surge una nueva teoría de la inteligencia emocional que se estudia a continuación:

2.1.4. Teoría de la Inteligencia Emocional Adaptativa y Sinérgica (TIEAS)

La teoría TIEAS afirma que la inteligencia emocional debe evolucionar y adaptarse constantemente en respuesta a los avances tecnológicos y los cambios dinámicos del entorno laboral. Esta teoría combina las capacidades emocionales humanas con herramientas de inteligencia artificial para potenciar la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales, promoviendo un desempeño laboral más eficiente y armonioso.

Los elementos centrales de esta teoría son: autoconciencia adaptativa, autorregulación sinérgica, motivación intuitiva, empatía algorítmica y habilidades sociales integradas. El primero se refiere a la capacidad de percibir y comprender las emociones en tiempo real, donde las herramientas de IA proporcionan retroalimentación inmediata sobre el estado emocional. El segundo enfatiza la capacidad de gestionar y regular eficazmente las emociones en el ámbito empresarial. El tercero canaliza las emociones hacia objetivos empresariales productivos. El cuarto enfatiza la comprensión y la respuesta a las emociones de los demás. El quinto enfatiza la gestión de relaciones y las redes sociales.

Las implicaciones de la teoría TIEAS para los profesionales radican en la mejora de su bienestar, ya que una mejor gestión y equilibrio emocional reducen el estrés y aumentan la satisfacción laboral. Una mejor comprensión y gestión de las propias emociones y las de los compañeros aumentará la productividad, la eficiencia y el compromiso. Para los responsables políticos, la creación de políticas que promuevan un entorno laboral que valore el desarrollo de la inteligencia emocional guiará la adopción de políticas de trabajo emocionalmente inteligentes. Para los clientes, esto se traduce en un mejor servicio y mayor satisfacción gracias a interacciones más empáticas y personalizadas. Se crean experiencias de cliente más

fluidas y emocionalmente satisfactorias al mejorar la gestión emocional de la plantilla. Entre otras implicaciones, la cultura organizacional fomenta una cultura que valora la inteligencia emocional y la innovación tecnológica. Responsabilidad social: condiciones laborales más justas y equilibradas, y prioridad al bienestar de los empleados.

En suma, los resultados obtenidos en la presente investigación permiten comprobar empíricamente la Teoría de la Inteligencia Emocional Adaptativa y Sinérgica (TIEAS), ya que se ha evidenciado una relación relevante entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Unión, Perú. El análisis de correlación confirmó que a mayores niveles de inteligencia emocional se asocian con un desempeño laboral superior, mientras que el análisis de regresión demostró su capacidad para explicar y predecir dicho desempeño. Estos hallazgos validan los postulados de la TIEAS, al demostrar que una gestión adaptativa de las emociones y su interacción sinérgica con el entorno laboral contribuyen a una mejor adaptación organizacional y un desempeño laboral más eficiente.

2.2. Desempeño Laboral

Un buen desempeño laboral puede aumentar la productividad, mejorar la calidad del trabajo, reducir costos y, en última instancia, incrementar el éxito y la rentabilidad de la empresa. Por ello, las empresas buscan mantener a sus empleados comprometidos y satisfechos. Según Eirín et al. (2020), la satisfacción de un empleado con sus tareas es un indicador importante de su desempeño laboral. (Bohórquez et al., 2020) describen el desempeño como los comportamientos y acciones que un empleado lleva a cabo para realizar sus tareas y funciones de manera efectiva. En este sentido, (Salman et al., 2022) contextualizan el desempeño laboral como la capacidad de los empleados para realizar sus tareas de manera eficiente. (Paz, 2019) afirma que el desempeño laboral es la capacidad con la que los individuos realizan una función para el correcto funcionamiento de la empresa, ya que un buen desempeño contribuye a la satisfacción laboral y al logro de los objetivos (Echeverría & Galaz, 2019).

2.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral

Muchos factores influyen en el desempeño laboral de los empleados (Keith & Newstrom, 2013; González & Vilchez, 2022). Estas teorías se centran en las acciones del individuo para desarrollar su trabajo, incluyendo las competencias profesionales que, según (Núñez et al., 2019), son habilidades únicas propias de quienes han recibido formación académica e intelectual a través de estudios superiores y tecnológicos. Asimismo, las habilidades interpersonales son la capacidad del gerente para trabajar eficazmente en equipo, promover el esfuerzo colectivo de la unidad y alcanzar el éxito profesional (Mazuelos, 2019; Alwali & Alwali, 2022). De igual manera, la cooperación, según (Miranda, 2018), es un entorno donde las personas que interactúan experimentan sensaciones y sentimientos que influyen en su desempeño laboral. Las recompensas y el reconocimiento son formas efectivas de incentivar la motivación y mejorar el desempeño de los empleados; estas pueden ser económicas o no económicas (Córdor et al., 2018). Por último, un líder eficaz puede inspirar y motivar a los empleados para que se comprometan con la empresa, aumenten la productividad y alcancen los objetivos (Hernández, 2021).

2.2.2. Elementos del desempeño laboral

Los elementos para medir el desempeño laboral son tres. El primero es el desempeño de tareas, que implica el cumplimiento de las responsabilidades específicas del trabajo y está estrechamente vinculado a las capacidades y la eficiencia del personal (Bautista et al., 2021; Bernal, 2021). El segundo es el desempeño contextual, también conocido como desempeño cívico; evalúa el apoyo y la solidaridad que los empleados demuestran para alcanzar los objetivos institucionales (Bernal, 2021). Finalmente, el desempeño laboral contraproducente es aquel que incumple la normativa institucional y repercute negativamente en la productividad y el ambiente laboral (Echeverría & Galaz, 2019).

2.2.3. Mindfulness en el lugar de trabajo

El mindfulness en el lugar de trabajo implica la acción deliberada de prestar atención plena y consciente a las experiencias en el entorno laboral (Ni D. Zheng y Liang, 2023). Esta filosofía, inspirada en la meditación y el mindfulness, ha cobrado cada vez más relevancia en el mundo laboral actual debido a su capacidad para optimizar la concentración, reducir el estrés y aumentar la claridad mental (Ioannou et al., 2022). Al aplicar el mindfulness en el lugar de trabajo, empleados y empleadores reconocen la importancia de la plena implicación en sus tareas y relaciones laborales, lo que se traduce en mayor eficiencia, una toma de decisiones más integral y una mayor satisfacción laboral (Dinesh y Shetty, 2023). Asimismo, el mindfulness promueve una cultura organizacional que valora la atención plena y el bienestar de los empleados, lo que conduce a un entorno laboral más positivo, colaborativo y productivo (Reina et al., 2023).

Una nueva teoría del desempeño laboral surge a partir de los elementos conceptuales desarrollados:

2.2.4. Teoría de la Integración Tecnológica en el Desempeño Laboral (TITDL)

La TITDL sostiene que la integración efectiva de tecnologías avanzadas y herramientas digitales en el lugar de trabajo es crucial para maximizar el desempeño laboral. Según esta teoría, la tecnología facilita las tareas diarias y, además, mejora la comunicación, la colaboración y la toma de decisiones estratégicas.

Los elementos clave de la TITDL incluyen la adopción de tecnología, la formación continua, una cultura de innovación, la evaluación y la mejora. El primer aspecto se refiere a la aplicación de tecnologías modernas adaptadas a las necesidades específicas del entorno laboral. El segundo se centra en programas de formación y desarrollo continuos para que los trabajadores utilicen eficazmente las nuevas herramientas tecnológicas. El tercero se enfoca en fomentar una cultura organizacional que valore y apoye la innovación y el uso de la

tecnología. El cuarto aspecto enfatiza la evaluación continua de la eficacia de las tecnologías implementadas y el logro de mejoras constantes.

Las implicaciones de esta teoría TITDL para los profesionales se traducen en el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades tecnológicas, la mejora de las habilidades laborales y de adaptación, y el aumento de la productividad. Para los responsables políticos, es necesario implementar políticas públicas que apoyen la formación y el desarrollo de habilidades tecnológicas de la fuerza laboral. Establecer normas y reglamentos para la correcta integración y el uso de la tecnología en el lugar de trabajo. Para los clientes, la integración de la tecnología nos permitirá ofrecer un servicio rápido, integral y personalizado, mejorando así la atención al cliente. Corresponde a los inversores y accionistas utilizar las últimas tecnologías y demostrar un buen desempeño y rentabilidad. Para la comunidad, la adopción de tecnologías responsables y sostenibles puede tener un impacto positivo en la sociedad y mejorar el desempeño y la sostenibilidad del negocio.

Finalmente, los resultados de la presente investigación permiten sustentar empíricamente la Teoría de la Integración Tecnológica en el Desempeño Laboral (TITDL), al evidenciarse que el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Unión, Perú, se ve favorecido cuando existen condiciones que facilitan la adaptación, el uso eficiente de herramientas tecnológicas y la optimización de los procesos laborales. El análisis estadístico llevado a cabo indica una integración adecuada de la tecnología ayuda a incrementar la eficiencia, la productividad y la calidad del desempeño, confirmando así los postulados de la TITDL. Esta teoría argumenta que, al ser incorporada de forma efectiva en el ámbito laboral, la tecnología se convierte en un elemento esencial para mejorar el rendimiento de los empleados y alcanzar las metas organizativas.

3. Metodología

La inteligencia emocional consiste en reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas. Se relaciona con el desempeño laboral en diversos aspectos, como la productividad, la calidad, la satisfacción del cliente y las relaciones interpersonales (Torres

et al., 2021). Dada la naturaleza específica del estudio, primero revisamos la literatura, desarrollamos un marco teórico y técnicas de vanguardia basadas en las variables de estudio, y decidimos explorar y comprender este fenómeno a través de la siguiente metodología:

3.1. Tipo de estudio

Por las características del estudio, se trata de una investigación descriptiva, explicativa y cuantitativa, que utiliza instrumentos para medir las variables seleccionadas a través de cuestionarios. Es descriptiva porque se enfoca en identificar y caracterizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Unión, sin manipular variables ni intervenir en el entorno. Es explicativa porque permite entender el comportamiento de las variables, proporcionando una visión general sobre cómo la inteligencia emocional puede influir en el desempeño laboral. Finalmente, es cuantitativa porque emplea datos numéricos para medir ambas variables, lo que facilita un análisis estadístico objetivo y genera resultados medibles y verificables.

3.2. Diseño muestral

La población son los empleados de la empresa, y la muestra consta de 181 empleados divididos en tres turnos (mañana, tarde y noche). Se excluyó al personal directivo.

3.3. Recopilación de datos

Se diseñó un plan de encuesta para los trabajadores de la empresa Unión, quienes fueron entrevistados con su consentimiento previo, entre junio y julio. El instrumento de medición se aplicó al software Formularios de Google y su enlace se compartió en una reunión con los colaboradores. Los enlaces a las muestras estudiadas se compartieron virtualmente a través de correos electrónicos y redes sociales. Los investigadores brindaron apoyo directo para resolver dudas sobre cómo completar el instrumento. Además, se recopiló información de artículos registrados en bases de datos científicas como Scopus y publicados en los cuartiles superiores (Q1, Q2, Q3 y Q4), que aportaron información científica para la investigación.

Instrumento

La herramienta para la Inteligencia Emocional es la TMMS-24: Escala de Meta-Estado de Ánimo (Mayer y Salovey, 1995), que consta de 20 ítems. Los ítems utilizan un formato tipo Likert de 5 puntos, donde 1 representa "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo". El alfa de Cronbach fue de 0,89. Para el Desempeño Laboral, se utiliza el instrumento IWPQ, Cuestionario Individual de Desempeño Laboral (Koopmans, 2015), que consta de 14 ítems y utiliza una escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 representa "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo". El alfa de Cronbach para la fiabilidad de este instrumento fue de 0,85.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se emplearon técnicas estadísticas que ayudaron a analizar las variables del estudio y su relación. Se realizó un análisis del ajuste a la curva estándar para verificar la normalidad de los datos de inteligencia emocional y desempeño laboral, asegurando la aplicabilidad de los métodos estadísticos utilizados. Posteriormente, se aplicó un análisis de correlación para determinar la fuerza y dirección de la relación entre ambas variables, identificando si existía una asociación significativa. Finalmente, mediante un análisis de regresión lineal, se evaluó el efecto predictivo de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral, generando un modelo cuantitativo que permitió explicar y medir objetivamente la relación de esta variable en el desempeño de los empleados.

4. Resultados

La tabla 1 del estudio indica que las personas con mayor Inteligencia Emocional (IE) tienden a tener un mejor desempeño laboral. La IE se asocia con diversas habilidades importantes para el éxito en el trabajo, como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales. Estas habilidades pueden contribuir a un mejor desempeño laboral de varias maneras, incluyendo mayor productividad, mejor comunicación, mayor capacidad para resolver problemas, menor estrés y mayor satisfacción laboral. En el análisis descriptivo

de las variables, se observan diferentes patrones en las prácticas empresariales dentro del entorno laboral examinado. La variable de inteligencia emocional y desempeño laboral revela una concentración en estilos específicos de percepción (-0,09 y -0,3), comprensión (-0,08 y -0,36) y regulación emocional (-0,24 y -0,27).

En cuanto al desempeño laboral, se observan las variables de desempeño de tareas (-0,07 y -0,36), desempeño contextual (-0,12 y -0,61) y desempeño laboral contraproducente (-0,38 y -0,22). La inteligencia emocional (IE) es una variable importante a considerar para los empleadores que buscan empleados de alto rendimiento. La empresa Union puede ayudar a sus empleados a desarrollar su IE ofreciendo programas de capacitación y desarrollo centrados en estas habilidades.

Tabla 1: Análisis del ajuste a la curva estándar de las variables del estudio

Variables	Significado	Dev. Est.	Oblicuidad	Kurtosis
Inteligencia emocional	87.16	13.08	-0.09	-0.3
Percepción	29.13	5.66	-0.08	-0.36
Comprensión	29.18	4.65	-0.16	-0.5
Regulación emocional	28.85	3.95	-0.24	-0.27
Desempeño laboral	50.36	7.73	-0.22	-0.31
Rendimiento de la tarea	14.55	2.5	-0.07	-0.36
Desempeño contextual	21.68	4.04	-0.12	-0.61
Desempeño laboral contraproducente	14.13	2.45	-0.38	-0.22

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2, muestra relaciones positivas y estadísticamente significativas entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Unión, Perú ($r = 0.77$; $p = 0.000$), evidenciando que mayores niveles de inteligencia emocional se asocian con un mejor rendimiento laboral. Asimismo, se observan correlaciones significativas con el desempeño de la tarea ($r = 0.85$; $p = 0.000$) y el desempeño contextual ($r = 0.93$; $p = 0.000$), lo que indica una influencia significativa de la inteligencia emocional en la ejecución eficiente de las tareas y en las conductas organizacionales positivas. En relación con el desempeño laboral contraproducente, la correlación es moderada ($r = 0.51$; $p = 0.000$), sugiriendo que una mayor inteligencia emocional se vincula con una menor presencia de

conductas negativas en el trabajo. Del mismo modo, las dimensiones de percepción, comprensión y regulación emocional presentan correlaciones positivas y significativas con todas las dimensiones del desempeño laboral, destacando la comprensión emocional con los coeficientes más elevados ($r = 0.83$; $p = 0.000$), lo que confirma el papel determinante de las competencias emocionales en el desempeño laboral y respalda empíricamente los objetivos del estudio.

Tabla 2: Análisis de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

	Desempeño laboral		Desempeño de la tarea		Desempeño contextual		Desempeño laboral contraproducente	
	r	p	r	p	r	p	r	p
Inteligencia emocional	0.77	0.000	0.85	0.000	0.83	0.000	0.51	0.000
Percepción	0.84	0.000	0.79	0.000	0.87	0.000	0.42	0.000
Comprensión	0.93	0.000	0.88	0.000	0.93	0.000	0.50	0.000
Regulación emocional	0.75	0.000	0.67	0.000	0.73	0.000	0.50	0.000

Fuente: Elaboración propia

El análisis de regresión muestra que la inteligencia emocional es un predictor muy relevante del rendimiento laboral en los empleados de la empresa Unión, Perú ($B = 0.54$, $t = 31.36$, $p < 0.001$). Esto indica que, por cada aumento de una unidad en la inteligencia emocional, se espera un incremento promedio de 0.54 unidades en el desempeño laboral, lo que evidencia una relación positiva y directa entre las dos variables. El intercepto de 2.86 indica el nivel de desempeño esperado cuando la inteligencia emocional es cero, ofreciendo un parámetro para comprender el impacto del predictor. El coeficiente de determinación $R^2 = 0.8512$ indica que cerca del 85 % de la variabilidad en el desempeño laboral puede ser atribuida a la inteligencia emocional, demostrando que esta variable es un elemento fundamental en el ambiente laboral de la organización. La magnitud del valor t y la significancia estadística ($p < 0.001$) avalan la fortaleza del efecto, subrayando que la relación observada no es fruto del azar. En la práctica, estos hallazgos resaltan la relevancia de crear programas de capacitación y estrategias organizativas destinadas a potenciar la inteligencia emocional de los empleados,

ya que su desarrollo no solo mejora las habilidades interpersonales y la gestión emocional, sino que también afecta de manera directa el rendimiento y la productividad en la organización

Tabla 3: Análisis de regresión de inteligencia emocional

Predictor	Intercept	B	t	p	R²
Emotional Intelligence	2.86	0.54	31.36	0.000	0.8512

Fuente: Elaboración propia

5. Discusión

Los resultados evidencian una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, confirmando su relevancia en el contexto organizacional; no obstante, esta relación resulta compleja y condicionada por factores contextuales como la cultura laboral, las habilidades técnicas y la experiencia (Chopra y Kanji, 2010). En este sentido, la inteligencia emocional se configura como un facilitador del desarrollo de competencias laborales, al favorecer la gestión emocional y la comprensión interpersonal. Asimismo, los hallazgos coinciden con (Ceballos, Solarte y Ayala, 2017), quienes asocian mayores niveles de inteligencia emocional con un mejor desempeño en comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos. De igual forma, (Belloso Chacín y David Écheto Gutiérrez, 2024) destacan que la combinación de una cultura innovativa y la inteligencia emocional es determinante para el éxito organizacional en la era digital, al fortalecer la adaptabilidad, la innovación y el desempeño de los colaboradores. Por consiguiente, el fortalecimiento de la inteligencia emocional no solo mejora el desempeño laboral, sino que también contribuye a un clima organizacional favorable, consolidándose como un componente estratégico en la gestión del talento humano.

Los resultados evidencian que la inteligencia emocional se constituye como un predictor del éxito laboral, ya que los trabajadores con mayores habilidades emocionales presentan un mejor desempeño en la resolución de problemas, la toma de decisiones y la interacción en el

entorno organizacional. En concordancia, (Goleman, 1999) sostiene que la inteligencia emocional es fundamental para el desempeño personal y profesional, debido a su influencia en el manejo del estrés y la toma de decisiones bajo presión. Asimismo, los planteamientos de (Lotito, 2022) refuerzan lo propuesto por Goleman, al señalar que la inteligencia emocional es un elemento clave del liderazgo efectivo y del éxito organizacional, pues facilita la autorregulación, la empatía y la gestión adecuada de las relaciones interpersonales. Por otro lado, desde una perspectiva más conceptual, (Salovey y Mayer, 2023) argumentan que la inteligencia emocional no es una forma de inteligencia en sí misma, sino un conjunto de habilidades susceptibles de desarrollo, lo cual se ve reflejado en una mayor capacidad de adaptación y resiliencia ante contextos laborales estresantes.

Finalmente, en línea con (Puertas Molero et al., 2018), estos hallazgos confirman que la inteligencia emocional es una competencia perfectible que influye de manera decisiva en la conducta, el ajuste emocional y la toma de decisiones, consolidando su relevancia en el ámbito organizacional y social.

Este hallazgo tiene implicaciones prácticas directas, ya que sugiere que fomentar la inteligencia emocional entre los empleados podría ser una estrategia eficaz para mejorar la capacidad de la empresa para afrontar situaciones adversas. (Moon y Hur, 2011) argumentan que la inteligencia emocional es un constructo complejo que no se puede medir fácilmente con un solo instrumento. Sostienen que es importante considerar el contexto en el que se mide la inteligencia emocional, ya que los resultados pueden variar según factores como la cultura, el género y la edad. Sin embargo, (Coetzee y Harry, 2014b) discrepan de este punto de vista, pues sostienen que las emociones son un fenómeno biológico influenciado por factores genéticos, ambientales y culturales. En conclusión, la investigación respalda la premisa de que la inteligencia emocional está intrínsecamente ligada al desempeño laboral en la empresa Unión. Estos hallazgos tienen relevancia teórica al contribuir al conocimiento sobre la inteligencia emocional en el ámbito laboral y ofrecen orientación práctica para la gestión de recursos humanos. La implementación de programas de desarrollo de la inteligencia emocional podría ser una estrategia eficaz para mejorar el desempeño de los empleados, fomentar un ambiente de trabajo positivo y, en última instancia, contribuir al

éxito sostenible de la empresa Unión en un mercado laboral cada vez más dinámico y exigente.

6. Conclusiones

A partir de los resultados de esta investigación, se confirma la relevancia de la inteligencia emocional (IE) en el contexto laboral de la empresa Unión. Comprender y gestionar las emociones propias y ajenas se posiciona como un factor determinante del desempeño laboral, el fomento de la innovación y la integración del espíritu emprendedor en la cultura organizacional. Los resultados obtenidos en un estudio con 180 empleados revelan una relación positiva y sólida entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, lo que respalda la importancia de la IE y sus dimensiones en el ámbito laboral.

Se ha constatado que la IE está estrechamente relacionada con habilidades cruciales para el éxito laboral, como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales. Asimismo, se ha identificado que las competencias profesionales, las habilidades interpersonales, la cooperación, las recompensas y el reconocimiento, y un liderazgo eficaz influyen significativamente en el desempeño laboral. La metodología empleada en el estudio, que incluyó la recopilación de datos mediante encuestas a los trabajadores de la empresa Unión, utilizando instrumentos para medir la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral, arrojó resultados que muestran una correlación significativa y positiva entre la IE y el desempeño laboral, así como entre dimensiones específicas de la IE y diferentes aspectos del desempeño laboral.

A la luz de los resultados obtenidos y de la comprobación empírica de las teorías TIEAS y TITDL, se evidencia la necesidad de impulsar acciones orientadas al desarrollo de la inteligencia emocional, la consolidación de una cultura de comunicación empática, el fortalecimiento del autoconocimiento y la autoevaluación, así como la capacitación en el manejo del estrés, el reconocimiento del desempeño y la formación de líderes. La aplicación coherente de estas acciones contribuye de manera significativa a la mejora del desempeño

laboral y a la construcción de un ambiente de trabajo positivo, favoreciendo tanto el bienestar de los colaboradores como el logro de los objetivos organizacionales.

7. Recomendaciones

Promover la participación de los colaboradores de la empresa Unión, en programas de desarrollo emocional que fortalezcan la gestión de emociones en el entorno laboral.

Impulsar la comprensión mutua entre líderes y colaboradores de la empresa Unión, como base para fortalecer las relaciones laborales y el clima organizacional.

Fomentar la autoevaluación y el autoconocimiento de los colaboradores de la empresa Unión mediante evaluaciones de inteligencia emocional adaptadas a la organización, sesiones de retroalimentación personalizada y la promoción de la reflexión individual sobre fortalezas y áreas de mejora emocional.

Implementar programas de capacitación en gestión del estrés para los colaboradores de la empresa Unión, enfocados en el aprendizaje de técnicas de relajación, atención plena y estrategias que fortalezcan la resiliencia emocional y el bienestar laboral.

Implementar en la empresa Unión, sistemas de reconocimiento que valoren tanto el desempeño laboral como las habilidades emocionales de los colaboradores, incluyendo la empatía, la colaboración y la gestión de conflictos.

Ofrecer programas de capacitación específicos para los líderes de la empresa Unión que fortalezcan sus habilidades de inteligencia emocional. Los líderes con estas habilidades pueden inspirar y motivar a sus equipos, creando un entorno laboral positivo y productivo.

Establecer un sistema de retroalimentación continua que brinde a los colaboradores comentarios constructivos sobre su desempeño emocional, fortaleciendo su desarrollo personal y la cultura de inteligencia emocional en la empresa Unión.

8. Referencias bibliográficas

- Alwali, J., & Alwali, W. (2022). The relationship between emotional intelligence, transformational leadership, and performance: a test of the mediating role of job satisfaction. *Leadership and Organization Development Journal*, 43(6), 928–952. <https://doi.org/10.1108/LODJ-10-2021-0486>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia subregional Alto Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6790–6808. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798
- Belloso Chacín, R., & David Écheto Gutiérrez, R. (2024). *Cultura innovativa e inteligencia emocional: el motor para el éxito en la era digital*. 21(2), 114–130. <https://orcid.org/0009-0009-3673-9900>
- Bernal, I. (2021). Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 12(23). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.986>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. In *Revista Universidad y Sociedad* (Vol. 12, Issue 3). Editorial “Universo Sur.”
- Bradberry, T., Greaves, J., & Sousa, L. (2017). *Inteligencia emocional 2.0 2*.
- Ceballos, J., Solarte, M., & Ayala, 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://doi.org/10.1016/J.ESTGER.2017.06.005>
- Chopra, P., & Kanji, G. (2010). Emotional intelligence: A catalyst for inspirational leadership and management excellence. *Total Quality Management and Business Excellence*, 21(10), 971–1004. <https://doi.org/10.1080/14783363.2010.487704>
- Coetzee, M., & Harry, N. (2014a). Emotional intelligence as a predictor of employees’ career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 90–97. <https://doi.org/10.1016/J.JVB.2013.09.001>

- Coetzee, M., & Harry, N. (2014b). Emotional intelligence as a predictor of employees' career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 90–97. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.09.001>
- Cóndor, E., Bustamante, M., Del Lapo, M., & Campos, R. (2018). Intrinsic factors that cause lack of motivation of employees in the ecuadorian family company of telecommunications. *Informacion Tecnologica*, 29(4), 205–217. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000400205>
- Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., & Gahona, O. (2021). The role of emotional intelligence and work-family conflict in teacher job satisfaction, perceived performance, and turnover. *Informacion Tecnologica*, 32(1), 169–178. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>
- Dinesh, T. K., & Shetty, A. (2023). Mindfulness-based Interventions as a Breakthrough on Occupational Stress of Working Professionals: A Trilogical Approach. *Vision*. <https://doi.org/10.1177/09722629231191312>
- Echeverría, S., & Galaz, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Investigacion Bibliotecologica*, 33(79), 149–176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Eirín, R., Sanmiguel, A., & Rodríguez, J. (2020). *The reasons for changing jobs among Physical Education teachers in the Galician context*.
- Goleman, D. (1999). *EMOCIONAL*.
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
- González, W., & Vilchez, R. (2022). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*.
- Hernández, G. (2021). Emprendedurismo y liderazgo empresarial en las organizaciones del siglo XXI. *Revista Fidelitas*, 2(1), 1–10. https://doi.org/10.46450/revista_fidelitas.v2i1.31
- Ioannou, A., Lycett, M., & Marshan, A. (2022). The Role of Mindfulness in Mitigating the Negative Consequences of Technostress. *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10239-0>

- Karimi, L., Leggat, S., Bartram, T., & Rada, J. (2020). The effects of emotional intelligence training on the job performance of Australian aged care workers. *Health Care Management Review*, 45(1), 41–51. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000200>
- Keith, D., & Newstrom, J. (2013). *El comportamiento humano en el trabajo*.
- Koopmans. (2015). IWPQ: Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Kuznyetsova, A., Boiarko, I., Rudevskaya, V., & Maslov, V. (2022). Development of Business Architecture of the Banking Sector Based on Public-Private Partnership. *Banks and Bank Systems*, 17(2), 150–162. [https://doi.org/10.21511/bbs.17\(2\).2022.13](https://doi.org/10.21511/bbs.17(2).2022.13)
- Law, K., Wong, C., Huang, G., & Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), 51–69. <https://doi.org/10.1007/s10490-007-9062-3>
- López Casarín, J. (2022, May 17). *Inteligencia Artificial Emocional, hacia la empatía artificial*. Forbes. <https://www.forbes.com.mx/inteligencia-artificial-emocional-hacia-la-empatia-artificial/>
- López de Mántaras, R. (2018). *El futuro de la IA: hacia inteligencias artificiales realmente inteligentes | OpenMind*. BBVA. <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-futuro-de-la-ia-hacia-inteligencias-artificiales-realmente-inteligentes/>
- Lotito, F. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 8(1), 71–86. <https://doi.org/10.29393/ran8-2lif110002>
- Mayer, J., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433–442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Mayer y Salovey. (1995). *TMMS-24*. <https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf78.pdf>
- Mazuelos, C. (2019). *Gestión de habilidades interpersonales y desempeño organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la Unjfsc, huacho – 2018*.

- Miranda, M. (2018). *Ambiente Laboral Y Motivación Del Personal En Empresas Aseguradoras De Lima Metropolitana*. 2017, 38. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3610/TSP_AE-L_013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moon, T., & Hur, W. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior and Personality*, 39(8), 1087–1096. <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>
- Ni, D., Zheng, X., & Liang, L. H. (2023). How and when leader mindfulness influences team member interpersonal behavior: Evidence from a quasi-field experiment and a field survey. *Human Relations*, 76(12), 1940–1965. <https://doi.org/10.1177/00187267221128571>
- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C., & Hinostroza, M. (2019). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 761–778. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24501>
- Paz, T. (2019). Educational management and improvement of teachers' work performance. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Puertas Molero, P., Ubago Jiménez, J. L., Moreno Arrebola, R., Padial Ruz, R., Martínez Martínez, A., & González Valero, G. (2018). La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática/Emotional intelligence in training and teaching labor performance: a systematic review. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29(2), 128. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.2.2018.23157>
- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J., & Fernández, J. (2019). Influence of the perceived emotional intelligence on the coping of the daily stress. *Ansiedad y Estrés*, 25(1), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.01.003>
- Reina, C. S., Kreiner, G. E., Rheinhardt, A., & Mihelcic, C. A. (2023). Your Presence Is Requested: Mindfulness Infusion in Workplace Interactions and Relationships. *Organization Science*, 34(2), 722–753. <https://doi.org/10.1287/orsc.2022.1596>
- Rodríguez, H. (2023, September 25). *Así interpreta la inteligencia artificial nuestros estados de ánimo*. National Geographic. https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/asi-interpreta-la-inteligencia-artificial-nuestros-estados-de-animo-_16304

- Salman, S., Leonardo, L., Srinivasan, K., Chauhan, S., Muda, I., & Gangodkar, D. (2022). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Case of Educational Sector. *Webology*, 19(1), 5236–5258. <https://doi.org/10.14704/web/v19i1/web19352>
- Salovey, P., & Mayer, J. (2023). Emotional Intelligence. *Management for Professionals, Part F531*, 21–30. https://doi.org/10.1007/978-981-19-8206-4_3
- Soler, P. (2024). *Cambia el Chip: Manual de supervivencia para la Era de la Inteligencia ...* - Paco Soler - Google Libros. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=CxD3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT11&dq=Liderazgo+emocional+en+la+era+de+la+IA+&ots=pISXv0LiWB&sig=r3oSkdwrWZ7UjxJb9dDAQxyMm1A#v=onepage&q&f=false>
- Tobar, J., Del BrÃo, E., & De Miguel, A. (2017). El efecto de los mecanismos internos de control en las operaciones con informaciÃ³n privilegiada. *Estudios Gerenciales*, 228–239. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.07.002>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & RamÃrez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeÃo laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Urquijo, I., Extremera, N., & Azanza, G. (2019). The contribution of emotional intelligence to career success: Beyond personality traits. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23). <https://doi.org/10.3390/ijerph16234809>

Financiamiento

La investigaci3n no recibió financiamiento externo, ya que fue financiada exclusivamente por los autores.

Conflicto de intereses

Declaramos explícitamente no tener conflicto de intereses con ninguna instituci3n, personal, universidad o Revista con la publicaci3n del presente artÍCulo.