

Inteligencia emocional y el desempeño laboral: claves para el éxito de organizaciones peruanas

Emotional intelligence and job performance: keys to success for Peruvian organizations

Inteligência emocional e desempenho profissional: chaves para o sucesso das organizações peruanas

Camilo Odulmiro Collazos Salazar

ccollazoss@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-0372-1930>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Román Junior Balvin Azaña

rbalvin@ucss.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-5338-6646>

Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima, Perú

Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio

reruizvi@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-1353-1463>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

Cesar Antonio Monterroso Coronado

amonterroso@ucss.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-5407-8741>

Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima, Perú

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.5i12.179>

Artículo recibido 5 de agosto 2025 | Aceptado 25 de septiembre 2025 | Publicado 3 de octubre 2025

RESUMEN

El estudio planteado analiza la influencia de la inteligencia emocional (IE) sobre el desempeño laboral (DL) en una empresa comercial de Lima - Perú. Con relación a la metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal; se aplicaron instrumentos validados y confiables a una muestra censal de 60 colaboradores. Asimismo, se evaluó la influencia de las cinco dimensiones de la IE —autoconciencia, autorregulación, automotivación, conciencia y habilidades sociales— sobre el DL, logrando hallar una relación significativa ($R=0.951$; $R^2=0.903$). Los análisis inferenciales se realizaron mediante un modelo de regresión lineal, el cual evidenció que todas las dimensiones de la IE predicen de forma significativa el DL, destacando a las habilidades sociales ($R^2=0.767$) y la conciencia social ($R^2=0.760$) como las de mayor impacto. El estudio concluye indicando que, fomentar la IE en los colaboradores mejora su rendimiento, motivación y bienestar laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional; Autoconciencia; Autorregulación; Automotivación; Desempeño laboral

ABSTRACT

This study analyzes the influence of emotional intelligence (EI) on job performance (DP) in a commercial company in Lima, Peru. The methodology used was a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design; validated and reliable instruments were applied to a census sample of 60 employees. The influence of the five dimensions of EI—self-awareness, self-regulation, self-motivation, conscientiousness, and social skills—on DP was also evaluated, revealing a significant relationship ($R=0.951$; $R^2=0.903$). Inferential analyses were performed using a linear regression model, which showed that all dimensions of EI significantly predict DP, with social skills ($R^2=0.767$) and social awareness ($R^2=0.760$) having the greatest impact. The study concludes by indicating that fostering EI in employees improves their performance, motivation, and well-being at work.

Keywords: Emotional intelligence; Self-awareness; Self-regulation; Self-motivation; Job performance

RESUMO

Este estudo analisa a influência da inteligência emocional (IE) no desempenho no trabalho (DP) em uma empresa comercial em Lima, Peru. Quanto à metodologia, foi utilizada uma abordagem quantitativa, com um delineamento transversal não experimental; instrumentos validados e confiáveis foram aplicados a uma amostra censitária de 60 funcionários. Além disso, foi avaliada a influência das cinco dimensões da IE — autoconsciência, autorregulação, automotivação, conscienciosidade e habilidades sociais — no DP, encontrando uma relação significativa ($R = 0,951$; $R^2 = 0,903$). As análises inferenciais foram realizadas usando um modelo de regressão linear, que mostrou que todas as dimensões da IE predizem significativamente o DP, com as habilidades sociais ($R^2 = 0,767$) e a consciência social ($R^2 = 0,760$) se destacando como aquelas com maior impacto. O estudo conclui indicando que promover a IE nos funcionários melhora seu desempenho, motivação e bem-estar no trabalho.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Autoconsciência; Autorregulação; Automotivação; Desempenho no trabalho

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional (IE), de acuerdo a Misron et al. (2025) es la capacidad de comprender, percibir, regular y gestionar las emociones ajenas y propias. Mamadov y Wald (2025) indican que esto ayuda a tomar decisiones efectivas, mejorar la comunicación, gestionar los conflictos, y lograr un entorno de trabajo positivo que promueva la motivación, productividad, y rendimiento laboral. Para Pulido et al. (2023) y Herlina et al. (2024) es importante referenciar que diversos estudios concuerdan en que aplicar inteligencia emocional genera un efecto beneficioso en el rendimiento laboral y logro de objetivos organizacionales.

En el contexto internacional, Misbahuddin et al. (2024) refiere que las compañías del sector de telecomunicaciones de Indonesia, han desarrollado programas de formación en liderazgo emocionalmente inteligente con la finalidad de incrementar el bienestar y productividad de sus. Asimismo, se puede mencionar el estudio de Murugan y Prabadevi (2025) el cual evidencia que los líderes que tienen una elevada inteligencia emocional tienen la capacidad de gestionar de manera eficiente los diversos cambios organizacionales, a través del pensamiento innovador y la creatividad, lo cual permite que las empresas que dirigen puedan mantenerse competitivas en un contexto cambiante.

En el contexto nacional peruano, se ha empezado a reconocer la relevancia de la IE en las organizaciones, aunque su aplicación todavía es limitada. De acuerdo Ipanaque (2024), varias empresas en Perú no han incorporado estas prácticas dentro de sus organizaciones. Diaz y Chávarri (2022) indican que la falta de inversión en el desarrollo emocional de sus líderes ha impactado de manera negativa en la organización, generando un clima organizacional negativo y una baja satisfacción y rendimiento laboral.

En el ámbito local, en función al conocimiento empírico y método de la observación directa, se ha identificado que la empresa comercializadora de productos eléctricos en estudio se ha detectado la falta de

inteligencia emocional en los colaboradores, lo cual ha generado desmotivación, bajo rendimiento laboral, alta rotación de personal y un bajo desempeño organizacional; lo cual ha afectado la rentabilidad del negocio.

La inteligencia emocional, que de acuerdo a Rahmawaty (2021) es la capacidad que tienen los colaboradores para gestionar sus emociones y la de los demás, discriminándolas y haciendo uso de esa información para guiar sus acciones y pensamientos. La IE para Wu (2024) es relevante en el ámbito laboral, puesto que es un elemento que influye en el desarrollo de las actividades de los colaboradores, lo cual impacta de manera directa en su satisfacción y desempeño. Asimismo, Cayak y Eskici (2021) indican que la IE proporciona ventaja en el ámbito organizacional, ya que permite crear emociones positivas en los empleados, lo cual repercute en su desempeño laboral y logro de los objetivos organizacionales.

Rahmawaty et al. (2021) considerando a Goleman, indica que la inteligencia emocional tiene 5 dimensiones. Como primera dimensión se tiene a la autoconciencia, que se refiere a la habilidad que tiene el colaborador para comprender y reconocer sus propias emociones, así como sus defectos. La segunda dimensión es la autoregulación, que consiste en la capacidad que tiene el trabajador para controlar y gestionar sus emociones en situaciones complicadas, lo que permite que pueda controlar sus acciones y mantener una actitud equilibrada.

Como tercera dimensión se tiene a la automotivación, la cual implica a la capacidad del colaborador para utilizar sus emociones para alcanzar sus objetivos y metas trazadas. La cuarta dimensión es la conciencia social, la cual se refiere a la capacidad del colaborador para comprender las emociones, preocupaciones y necesidades de sus compañeros. Como quinta dimensión se tiene a las habilidades sociales, las cuales se definen como la capacidad que tienen los trabajadores para interactuar con otras personas.

El desempeño laboral, de acuerdo a Geraldo (2022), es el resultado del comportamiento que está bajo control de colaboradores que contribuye a los resultados de la organización. El DL según Juyumaya et al. (2024) es relevante para una empresa, puesto que de esta depende el cumplimiento de los objetivos organizacionales y sostenibilidad en el mercado. Asimismo, Zahra y Kee (2022) indica que el DL es fundamental para el logro de la misión, objetivos y visión de la organización.

Considerando a Geraldo (2022) se puede indicar que el desempeño laboral tiene 3 dimensiones. La primera dimensión es el desempeño de tarea, el cual se refiere a las responsabilidades y funciones asignadas al colaborador relacionado con el puesto de trabajo. Como segunda dimensión se tiene al desempeño contextual, el cual hace referencia a las actitudes y comportamientos del colaborador que impactan de manera positiva en el ambiente de la organización, pero que no guardan relación directa con las tareas del puesto de trabajo. Como tercera dimensión se tiene el desempeño laboral contraproducente, son las acciones, comportamientos y conductas que afectan el desempeño laboral de los colaboradores y que impactan en su productividad y logro de objetivos.

A nivel internacional, diversos estudios evidencian que la inteligencia emocional (IE) influye significativamente en el desempeño laboral. En Palestina, Fashafsheh et al. (2025) encontraron una correlación positiva entre IE y rendimiento en enfermeras ($r=0,611$; $p<0,01$). En India, Chauhan et al. (2022) identificaron un efecto directo y significativo ($\beta=0,324$; $p<0,00$), mediado por la satisfacción laboral. En Indonesia, Rahmawaty et al. (2021) reportaron una influencia positiva de la IE en trabajadores de microfinancieras (coef. $=0,257$; $p=0,000$). En conjunto, estos hallazgos resaltan el valor estratégico de la IE en contextos laborales, al mejorar el desempeño individual y organizacional.

En el contexto nacional, investigaciones en Perú también han evidenciado la relación entre inteligencia emocional (IE) y desempeño laboral. Castro et al. (2023) hallaron una correlación positiva y significativa ($r=0,538$; $p<0,01$), concluyendo que regular emociones mejora la IE y el rendimiento. Shigyo et al. (2022) en una empresa del sector salud, reportaron una influencia significativa ($R^2=0,682$; $p<0,001$), destacando las dimensiones intrapersonal e interpersonal como claves. Bartra et al. (2022), en una empresa tecnológica, confirmaron un impacto positivo de la IE en el desempeño ($r=0,78$; $p<0,05$), recomendando invertir en programas de competencias emocionales. Estos estudios respaldan la relevancia de la IE en entornos laborales peruanos.

En función a los estudios descritos, se puede indicar que la inteligencia emocional es un factor clave para el desempeño laboral, y que, si bien hay estudios que demuestran ello, todavía existe vacíos académicos por llenar que requieren de validación empírica.

Con base a lo expuesto anteriormente, se planteó dos hipótesis: la primera, la inteligencia emocional predice de manera directa y moderada el desempeño laboral. La segunda, la autoconciencia, autorregulación, automotivación, conciencia social y habilidades sociales influyen de manera directa y moderada en el desempeño laboral de una empresa comercial de Lima, Perú.

Por lo tanto, el presente trabajo pretende establecer la relación entre la inteligencia emocional - desde la autoconciencia, autorregulación, automotivación, conciencia social y habilidades sociales - y el desempeño laboral de una empresa comercial de Lima - Perú. La relevancia del estudio radica en que la IE y el DL son dos elementos importantes para que las organizaciones mejoren la motivación, productividad y bienestar de los empleados, generando así un ambiente laboral inclusivo, justo y saludable. Cabe indicar que, el aporte descrito se alinea con las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, el cual busca lograr el empleo pleno, productivo y decente para todas las personas.

MÉTODO

El enfoque de investigación aplicado fue el cuantitativo, considerando a Hernández y Mendoza (2028). El diseño de investigación utilizado en el presente estudio, de acuerdo a Zúñiga et al. (2023) es no experimental de corte transversal, debido a que se recolecta la información en un único momento y en su

ámbito natural, sin manipulación ni intervención por parte del investigador. El alcance del estudio fue explicativo, considerando a Hernández et al. (2014), puesto que no solo se busca describir el fenómeno analizado, sino que es de interés entender las dinámicas que originaron el problema.

En la investigación participaron los gerentes, jefes y operarios de la empresa comercial en estudio. De ellos, se seleccionó a la totalidad de los colaboradores (60), haciendo uso de la técnica de muestreo censal que, de acuerdo con Otzen y Manterola (2017), permite seleccionar a todos los casos al ser una población pequeña.

El 87% de los participantes fueron operarios, el 10% jefes y el 3% gerentes; de ellos el 57% fueron mujeres y 43% varones. El 48 % se encuentra entre 31 y 45 años de edad, el 30% entre 18 y 30 años, el 15% entre 46 y 60 años y el 7% más de 60 años. En cuanto al nivel educativo: el 70% alcanzó educación secundaria y técnica, mientras que la universitaria solamente el 22% y 8% con posgrado. La antigüedad laboral de los participantes: 41% menos de un año; 37% de 1 a 3 años, y 22% de 5 años a más.

El instrumento propuesto para medir la inteligencia emocional (IE) fue un cuestionario de 20 ítems Tabla 1, a partir de los estudios realizados por Rahmawaty et al. (2021), quienes indican que esta variable tiene cinco dimensiones: autoconciencia, autorregulación, automotivación, conciencia social y habilidades sociales. Asimismo, para medir estas dimensiones se utilizó la escala de Likert de cinco puntos que va desde (1) nunca hasta (5) siempre.

Se evaluó la evidencia de validez de contenido, en base a Ventura-León (2019), con el procedimiento de consulta a jueces, cuyas respuestas se valoraron usando la V de Aiken, donde se halló que los ítems del instrumento obtuvieron un valor superior a 0.70. La fiabilidad del instrumento se analizó mediante el Alfa de Cronbach, teniendo en cuenta a Murphy y Davidshofer (2018), para el análisis global, y se obtuvo el coeficiente 0.882 el cual es alto.

Tabla 1. *Cuestionario de la variable inteligencia emocional*

Variable: Inteligencia emocional	Ítems
Autoconciencia	1. Soy consciente de mis emociones en el trabajo, incluso cuando están afectando mi rendimiento
	2. Puedo identificar cómo las emociones de mis compañeros de trabajo afectan la dinámica laboral
	3. Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades en el desempeño laboral
	4. Reflexiono regularmente sobre cómo mis emociones afectan mis decisiones y mi desempeño en el trabajo
Autorregulación	5. Soy capaz de controlar mis emociones en situaciones de estrés o presión laboral
	6. Evito tomar decisiones impulsivas cuando me siento frustrado o enojado

Variable: Inteligencia emocional	Ítems
Automotivación	7. Puedo mantener la calma y mantenerme centrado durante momentos complicados en el trabajo
	8. Soy capaz de adaptarme rápidamente a cambios inesperados en el entorno laboral sin dejar que mis emociones me descontrolen
	9. Establezco metas claras y específicas en mi trabajo que me motiven a seguir adelante
	10. Sigo trabajando en mis tareas incluso cuando enfrento obstáculos o dificultades
	11. Me siento entusiasta y comprometido con mi trabajo, incluso en tareas rutinarias
Conciencia social	12. Busco constantemente oportunidades para mejorar mis habilidades y conocimientos en el trabajo
	13. Soy capaz de comprender y compartir las emociones de mis compañeros de trabajo
	14. Reconozco cómo las emociones de un equipo pueden afectar la productividad y el ambiente de trabajo
Habilidades sociales	15. Soy capaz de identificar las necesidades emocionales o profesionales de mis compañeros y actuar en consecuencia
	16. Puedo percibir cuándo alguien está molesto o preocupado en el entorno laboral y tomar medidas para abordarlo
	17. Me comunico de manera clara y efectiva con mis compañeros y superiores en el trabajo
	18. Soy capaz de manejar desacuerdos o conflictos con colegas de manera constructiva
	19. Trabajo bien en equipo y busco la colaboración para alcanzar los objetivos comunes
	20. Soy capaz de motivar e inspirar a mis compañeros de trabajo para alcanzar metas comunes de manera efectiva

Para medir el desempeño laboral (DL) se elaboró un cuestionario con 14 ítems (tabla 2), considerando la investigación desarrollada por Geraldo (2022), la escala de medición fue Likert con una escala del uno al cinco, donde la menor puntuación era (1) nunca y la máxima (5) siempre.

La validez del contenido se realizó por medio juicio de expertos, cuyas respuestas se valoraron mediante la V de Aiken, donde se encontró que los ítems obtuvieron valores superiores a 0.70. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un coeficiente de 0.846 el cual es alto; y la consistencia interna con coeficientes de omega mayores a 0.80.

Tabla 2. Cuestionario de la variable desempeño laboral

Variable: desempeño laboral	Ítems
Desempeño de tarea	1. Organizo mi trabajo para acabarlo a tiempo.
	2. Soy capaz de establecer las prioridades de mi trabajo.
	3. Soy capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.
	4. Gestiono bien mi tiempo en el desarrollo de mi trabajo.

Variable: desempeño laboral	Ítems
Desempeño contextual	5. Por iniciativa propia, empiezo con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas. 6. Dedico mi tiempo en mantener actualizados mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo. 7. Desarrollo soluciones creativas a nuevos problemas. 8. Asumo responsabilidades adicionales. 9. Busco continuamente nuevos retos en mi trabajo. 10. Participó activamente en reuniones y/o consultas. 11. Empeoro los problemas del trabajo.
Desempeño contraproducente	12. Me centro en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. 13. Hablo con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. 14. Hablo con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo

Cabe indicar que, los instrumentos utilizados para recoger la información fueron aplicados de manera presencial dentro de la organización en estudio. Para la aplicación de los instrumentos, se solicitó el consentimiento informado a los participantes. Asimismo, cabe indicar que no se discriminó a ningún colaborador, y se les brindaron toda la información y facilidades para el llenado de los instrumentos. También, se les indicó la finalidad de la información recolectada.

Los análisis de datos se efectuaron en dos partes. La primera correspondiente a la elaboración de los 2 instrumentos y sus respectivos análisis de validez y confiabilidad. La segunda parte, en referencia a los análisis descriptivos e inferenciales. Es importante mencionar que, en la segunda etapa se realizó el análisis descriptivo de las variables a través de los niveles de predominancia, para lo cual se extrajeron los baremos de cada cuestionario. Después, se desarrolló los análisis de correlación de Pearson por la normalidad de datos encontrada en la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para finalizar, se verificó que se cumplan los supuestos requeridos para la aplicación del modelo de regresión múltiple.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En primer lugar, se realizó los análisis descriptivos. En cuanto a la variable inteligencia emocional, se identificó que el 65% de los encuestados perciben un nivel medio, seguido del 26.7% con un nivel alto y solo el 8.3% con un nivel bajo. Las dimensiones con mayor percepción media fueron la autoconciencia (53.3%), la autorregulación (73.3%) y la conciencia social (63.3%). Asimismo, la automotivación (51.7%) y las habilidades sociales (60%) también se ubicaron predominantemente en el nivel medio, aunque se destaca un porcentaje considerable en el nivel alto.

En relación con el desempeño laboral, el 61.7% de los encuestados se ubicó en un nivel medio, mientras que el 30% reportó un nivel alto. Las dimensiones de desempeño de tarea (63.3%) y desempeño contextual (75%) fueron percibidas principalmente en nivel medio, mientras que el desempeño laboral

contraproducente presentó una distribución más dispersa, con un 58.3% en nivel medio y un 10% en nivel bajo. Estos resultados evidencian una tendencia general hacia percepciones moderadas tanto en inteligencia emocional como en desempeño laboral.

En segundo lugar, se procedió a desarrollar el análisis inferencial. Se partió de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov Tabla 3, donde se halló que las distribuciones de los datos para una muestra de 60 encuestados son normales, ya que el nivel de significancia de la prueba estadística es mayor que el mínimo requerido de 0.05, por lo tanto, para probar las hipótesis en una investigación explicativa se puede aplicar regresión lineal.

Tabla 3. Normalidad de Kolmogorov-Smirnova

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia E.	,360	60	,087
Desempeño L.	,344	60	,075

También, mediante el análisis inferencial, se procedió a probar las hipótesis del estudio. En primer lugar, se analizó si la IE influye en el DL de los colaboradores de la empresa comercial de Lima-Perú. Según la Tabla 4, al aplicar regresión lineal los hallazgos del resumen del modelo, se obtuvo un Sig. < 0.05 y un coeficiente de correlación (R) alto de 0.951 con un nivel de varianza ajustada (R²) del 90.3% entre la variable independiente (Inteligencia emocional) y la variable dependiente (Desempeño laboral) en la investigación. Así mismo en la tabla 5, ANOVA un Sig. < 0.05 negando el Ho y aceptando la Ha y en la tabla 6, la Sig.>0.05 y t-student <1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, confirmando que no hay constante, pero si para las variables independientes (predictora) la Sig.<0.05 y t-student >1.96 señalando que la inteligencia emocional si influye sobre el desempeño laboral.

Tabla 4. Resumen del modelo para la hipótesis I

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,951 ^a	,905	,903	,182

a. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

En segundo lugar, se analizó si la autoconciencia influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. De acuerdo con, la Tabla 5, mediante la regresión lineal simple el resumen del modelo arrojó una Sig. < 0.05, un coeficiente de correlación (R) de 0.730 y un nivel de varianza ajustada (R²) del 52.5% entre la primera dimensión autoconciencia (de Inteligencia emocional) y la variable dependiente Desempeño laboral en la investigación. La ANOVA prueba un Sig. < 0.05 negando el Ho y aceptando la Ha. Se confirma la Sig.< 0.05 y t-student >1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, afirmando que, si hay constante, así mismo, para la dimensión 1 de la variable independiente (predictora). La Sig.<0.05 y t-student >1.96 señalan que la autoconciencia influye sobre el desempeño laboral.

Tabla 5. Resumen del modelo para la hipótesis II

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,730 ^a	,533	,525	,403

a. Predictores: (Constante), Autoconciencia

En tercer lugar, se analizó si la autorregulación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. Los resultados en la Tabla 6, al aplicar regresión lineal simple mostró un resumen del modelo con un Sig. < 0.05, un coeficiente de correlación (R) de 0.696 y un nivel de varianza ajustada (R²) del 47.5% entre la segunda dimensión Autorregulación (de Inteligencia emocional) y la variable dependiente Desempeño laboral en la investigación. La ANOVA prueba un Sig. < 0.05 negando el Ho y aceptando la Ha. Se confirma la Sig.>0.05 y t-student <1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, afirmando que, si hay constante, para la dimensión 2 de la variable independiente (predictora). La Sig.<0.05 y t-student >1.96 señalan que la Autoregulación influye sobre el desempeño laboral.

Tabla 6. Resumen del modelo para la hipótesis III

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,696 ^a	,484	,475	,424

a. Predictores: (Constante), Autorregulación

En cuarto lugar, se analizó si la automotivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. Los Hallazgos al aplicar la regresión lineal en la Tabla 7, mostraron el resumen del modelo mediante un Sig. < 0.05, un coeficiente de correlación (R) de 0.791 y un nivel de varianza ajustada (R²) del 61.9% entre la tercera dimensión automotivación (de Inteligencia emocional) y la variable dependiente Desempeño laboral en la investigación. La ANOVA prueba un Sig. < 0.05 negando el Ho y aceptando la Ha. Se confirma la Sig.< 0.05 y t-student >1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, afirmando que, si existe constante, de la misma manera para la dimensión 3 de la variable independiente (predictora). La Sig.<0.05 y t-student >1.96 confirman que la automotivación influye sobre el desempeño laboral.

Tabla 7. Resumen del modelo para la hipótesis IIII

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,791 ^a	,626	,619	,361

a. Predictores: (Constante), Automotivación

En quinto lugar, se analizó si la conciencia social influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. En la Tabla 8, mediante la regresión lineal los resultados en el resumen del modelo un Sig. < 0.05, un coeficiente de correlación (R) de 0.874 y un nivel de varianza ajustada (R²) del 76% entre la cuarta dimensión Conciencia Social (de Inteligencia emocional) y la variable dependiente Desempeño laboral en la investigación. La ANOVA prueba un Sig. < 0.05 negando el Ho y

aceptando la Ha. Se confirma la Sig.>0.05 y t-student <1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, afirmando que, si hay constante, para la dimensión 4 de la variable independiente (predictora). La Sig.<0.05 y t-student >1.96 señalan que la dimensión Conciencia Social influye sobre el desempeño laboral.

Tabla 8. Resumen del modelo para la hipótesis V

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,874 ^a	,764	,760	,287

a. Predictores: (Constante), Conciencia Social

En sexto lugar, se analizó si las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. Los resultados en la Tabla 9, al aplicar regresión lineal arrojaron un resumen del modelo a través de un Sig. < 0.05, un coeficiente de correlación (R) de 0.878 y un nivel de varianza ajustada (R²) del 76.7% entre la quinta dimensión Habilidades Sociales (de Inteligencia emocional) y la variable dependiente Desempeño laboral en la investigación. La ANOVA prueba un Sig. < 0.05 negando el Ho y aceptando la Ha. Se confirma la Sig.>0.05 y t-student >1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, afirmando que, si hay constante, para la dimensión 5 de la variable independiente (predictora). La Sig.<0.05 y t-student >1.96 señalan que la dimensión Habilidades Sociales influye sobre el desempeño laboral.

Tabla 9. Resumen del modelo para la hipótesis VI

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,878 ^a	,771	,767	,282

a. Predictores: (Constante), Habilidades Sociales

En resumen, los resultados obtenidos en la regresión múltiple aplicada, demuestra la influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de la empresa comercial en estudio. Asimismo, se puede resaltar que la autoconciencia, autorregulación, automotivación, conciencia social y habilidades sociales, tienen influencia sobre el DL, lo cual da a entender que aplicar estrategias en base a estos dos elementos contribuyen a mejorar la motivación, productividad y desempeño laboral.

Discusión

Los hallazgos de esta investigación confirman que la inteligencia emocional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio. EL modelo de regresión lineal aplicado mostró una alta correlación (R = 0.951) y una varianza explicada del 90.3% (R² = 0.903), lo cual evidencia que la IE explica en gran medida el desempeño laboral. Lo hallado coincide con diversas investigaciones internacionales, tal como la de Fashafsheh et al. (2025) en Palestina, la cual demostró una relación significativa (r = 0.611; p < 0.01) entre IE y desempeño laboral de enfermeras, se destaca impacto en la calidad y cantidad del trabajo. De igual manera, Chauhan et al. (2022) en la India lograron demostrar

un efecto positivo ($\beta = 0.324$; $p < 0.00$) con mediación de la satisfacción laboral. También, en Indonesia, Rahmawaty et al. (2021) hallaron que la IE influye de manera significativa (coef. estandarizado = 0.257; $p = 0.000$) en los colaboradores de microfinancieras, recomendando fortalecer sus habilidades blandas.

En el ámbito nacional, lo hallado también se alinea con otros estudios. Castro et al. (2023), en Perú, demostraron una correlación positiva entre IE y desempeño ($r = 0.538$; $p < 0.01$), destacan la relevancia de regular sus emociones en el entorno laboral. Shigyo et al. (2022) hallaron que la IE influye en el equipo de ventas del sector salud ($R^2 = 0.682$; $p < 0.001$), por su lado Bartra et al. (2022) en una empresa de tecnología, hallaron un impacto significativo ($r = 0.78$; $p < 0.05$), recomendaron invertir en el desarrollo de competencias emocionales. Los antecedentes descritos refuerzan el presente estudio, validando la relación de la IE y el desempeño laboral en diversos contextos y sectores.

A nivel dimensional, todas las dimensiones de la inteligencia emocional demostraron correlaciones significativas. La autoconciencia tiene una influencia del 52.5% ($R^2 = 0.525$), la autorregulación del 47.5% ($R^2 = 0.475$), y la automotivación del 61.9% ($R^2 = 0.619$). Asimismo, la conciencia social y las habilidades sociales tienen niveles de explicación más altos, con $R^2 = 0.760$ y $R^2 = 0.767$ respectivamente, lo cual indica que estas últimas las dimensiones tienen mayor impacto. Los hallazgos obtenidos reflejan que, más allá de la inteligencia emocional global, las competencias sociales e interpersonales son relevantes para un desempeño efectivo.

Finalmente, es importante mencionar que entre las principales limitaciones del estudio se puede referir al uso de un diseño transversal, lo cual impide establecer relaciones de causalidad en el largo plazo. Además, se puede mencionar que la muestra se restringe a una sola institución o contexto organizacional, lo cual limita la generalización de los resultados a otros sectores o contextos.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación demuestran que la inteligencia emocional, tanto en su forma global como en sus dimensiones, es un predictor sólido del desempeño laboral. Esto da a entender la necesidad de implementar programas de desarrollo emocional en las empresas para optimizar el rendimiento y mejorar el bienestar de los colaboradores.

Este estudio plasmado aporta evidencia empírica sobre la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, se destaca su relevancia como una competencia transversal en contextos organizacionales. Los resultados obtenidos pueden ser utilizados por gestores, capacitadores y líderes empresariales, para diseñar programas de inteligencia emocional que se orienten a mejorar el rendimiento individual y colectivo dentro de las organizaciones.

Finalmente, se recomienda implementar estudios longitudinales que ayuden a observar cómo evoluciona la relación entre inteligencia emocional y desempeño en el tiempo. Asimismo, impulsar futuras investigaciones comparativas en distintos sectores económicos o implementar variables moderadoras como el liderazgo, la cultura organizacional o el estrés laboral para ampliar el modelo explicativo utilizado.

REFERENCIAS

- Bartra, K., Torres, O., Armesto, M. (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/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>
- Castro, W., Chávez, A., Arévalo, J. (2023). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare*, 27 (1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>
- Çayak, S., Eskici, M. (2021) The Mediating Role of Emotional Intelligence in the Relationship Between School Principals' Sustainable Leadership Behaviors and Diversity Management Skills. *Frontiers in Psychology*. 12(1), 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.774388>
- Chauhan, R., Kaul, V., Maheshwari, N. (2022). Impact of Emotional Intelligence on Job Performance of Nurses with Mediating Effect of Job Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 17(2), 1-8. <https://doi.org/10.24083/apjhm.v17i2.1257>
- Díaz, E., Chávarry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12 (2), 97-113. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Fashafsheh, I., Faeda, E., Bahaaeddin, H., Ahmad, A., Basma, S. (2025). The impact of emotional intelligence on work performance among ICU nurses in Palestine: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 24 (413), 2-8. <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03068-y>
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Herlina, M., Budiansyah, M., Janah, F., Adryana, D. (2024). Unlocking employee innovative behaviour: exploring the power of transformational leadership and tacit knowledge sharing among indonesian white-collar workers. *Economics and Culture*, 21 (1), 29-45. <https://doi.org/10.2478/jec-2024-0003>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill. <https://doi.org/10.17993/CcyLl.2018.15>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education.
- Ipanaque, R., Navarrete, M., García, C., Castillo, L. (2024). Is there a relationship between emotional intelligence and transformational leadership? Empirical analysis in a distribution company in Chiclayo, Peru. *Lacpei*, 2024 (1), 1-9. <https://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2024.1.1.553>
- Juyumaya, J., Torres-Ochoa, C., Rojas, G. (2024), Boosting job performance: the impact of autonomy, engagement and age", *Revista de Gestão*, 31(4), 397-414. <https://doi.org/10.1108/REG-09-2023-0108>
- Mammadov, A., Wald, A. (2025). The Role of Cultural Intelligence and Emotional Intelligence in the Internationalization of SMEs: Does Global Mindset Matter? *Management International Review* 65 (1), 115-144. <https://doi.org/10.1007/s11575-024-00561-5>

- Misbahuddin, M., Maarif, M., Suroso, I., Triyonggo, Y. (2024). The linkage between leadership style of project manager and project performance: Evidence from telecommunication industry. *Journal of Project Management*, 9 (3), 163–182. <https://doi.org/10.5267/j.jpm.2024.6.001>
- Misron, A., Hee, OC., Zandi, G. (2025). Emotional Intelligence as a Mediator between Personality Traits and Digital Literacy in Enhancing Customer-Oriented Behavior among Nursing Students in Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 15 (2), 12-19. <https://doi.org/10.32479/irmm.17715>
- Murphy, K. y Davidshofer, C. (2018). *Psychological Testing: principles and application* (6th edición). Pearson India
- Murugan, M., Prabadevi, M. (2025). Emotional Intelligence, Leadership, Governance and Management Strategy: Key Drivers of Business Sustainability in Engineering Services. *Qubahan Academic Journal*, 5 (1), 318-333. <https://doi.org/10.48161/qaj.v5n1a1125>
- Otzen, T. y Manterola, A.C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35 (1): 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pulido, M., Leire, G., Augusto, J., Lopez, E. (2023). Transformational leadership and emotional intelligence: allies in the development of organizational affective commitment from a multilevel perspective and timelagged data. *Review of Managerial Science*, 18 (1), 2229–2253. <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00684-3>
- Rahmawaty, A., Rokhman, W., Bawomo, A., Irkhami, N. (2021). Emotional intelligence, spiritual intelligence and employee performance: the mediating role of communication competence. *International Journal of Business and Society*, 22 (2), 734-752. <https://doi.org/10.33736/ijbs.3754.2021>
- Shigyo, C., Cevallos, J., Flores, J. (2022). Inteligencia emocional en el desempeño de las ventas en una empresa del sector salud ubicada en el Perú. *Industrial Data*, 25 (2), 261-267. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.22739>
- Ventura-León, J. (2019). De regreso a la validez basada en el contenido. *Adicciones*, 0. <http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.1213>
- Wu, S. (2024). Emotional Intelligence and Workplace Spirituality in Predicting Career Success of High-Tech Leaders. *Behavioral Sciences*, 14(11), 1-14. <https://doi.org/10.3390/bs14111009>
- Zahra, M., Kee, D. (2022). Influence of proactive personality on job performance of bank employees in pakistan: work engagement as a mediator. *International Journal of Management Studies*, 29(1), 83-108. <https://doi.org/10.32890/ijms2022.29.1.3>
- Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., y Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658