Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Isabel del Rosario VILLALOBOS PEREZ DE REDHEAD

ASESOR

Mg. Jorge Arturo CASTILLO NOLE

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Villalobos, I. (2026). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	**Isabel del Rosario Villalobos Perez de Redhead**
Tipo de documento de identidad	**DNI**
Número de documento de identidad	**40013068**
URL de ORCID	**https://orcid.org/0009-0001-1526-7600**
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	**Jorge Arturo Castillo Nole**
Tipo de documento de identidad	**DNI**
Número de documento de identidad	**25617247**
URL de ORCID	**https://orcid.org/0009-0000-5767-4979**
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	**Emilio Javier Rojas Villanueva**
Tipo de documento	**DNI**
Número de documento de identidad	**10003595**
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	**Jorge Arturo Castillo Nole**
Tipo de documento	**DNI**
Número de documento de identidad	**25617247**
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	**María Alejandra Rojas Rieckhof**
Tipo de documento	**DNI**
Número de documento de identidad	**09645475**
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	**Carmen Rosa Zenozain Codero**
Tipo de documento	**DNI**

Número de documento de identidad	**09536732**
Datos de investigación	
Línea de investigación	Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional.
Grupo de investigación	Gestión del Talento Humano.
Agencia de financiamiento	Propio
Ubicación geográfica de la investigación	La Molina, Lima, Perú Latitud: -12.0838 Longitud: -76.9454
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024
URL de disciplinas OCDE	*2.02.04 - Negocios, Administración* ***URIS:*** *https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04*

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 0043-UPG-FCA-2026
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

En la Ciudad Universitaria, a los diecisiete días del mes de junio del año dos mil veintiséis, siendo las ocho horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, ***PRESIDIDO*** *por el* ***DR. EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA,*** *e integrado por los miembros:* ***DR. JORGE ARTURO CASTILLO NOLE (Asesor), DRA. MARÍA ALEJANDRA ROJAS RIECKHOF (Jurado), DRA. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO (Jurado);*** *la postulante al Grado Académico de* ***Magister*** *en* ***Administración*** *con mención en* ***Gestión Empresarial,*** *doña* ***ISABEL DEL ROSARIO VILLALOBOS PEREZ DE REDHEAD,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA OCCUPATIONAL GROUP S.A.C., LIMA, 2024",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de* ***Magister*** *en* ***Administración*** *con mención en* ***Gestión Empresarial.***

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el ***ARTÍCULO 100º*** *del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:*

DIECISEIS (16) BUENO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR *el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, a doña* ***ISABEL DEL ROSARIO VILLALOBOS PEREZ DE REDHEAD.*** *Se extiende la presente Acta siendo las* 8:40 hrs *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

DR. EMILIO JAVIER ROJAS VILLANUEVA
PRESIDENTE

DRA. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO
JURADO

DRA. MARÍA ALEJANDRA ROJAS RIECKHOF
JURADO

MG. JORGE ARTURO CASTILLO NOLE
ASESOR

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Jorge Arturo Castillo Nole** en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la UPG **N° 000996-2024-UPG-VDIP-FCA/UNMSM** de la tesis, cuyo título es **"Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Occupational Group S.A.C., Lima, 2024",** presentado por la tesista **Isabel del Rosario Villalobos Perez de Redhead** para optar el grado académico de **Magister** en **Administración** con mención en **Gestión Empresarial.**

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 18% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**
Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado académico de **Magister** en **Administración** con mención en **Gestión Empresarial**.

Lima, 17 de junio del 2026

Firma del Asesor: _____

Nombres y Apellidos del asesor: Jorge Arturo Castillo Nole

DNI: 25617247

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia (William, Alonso y Marcela), quienes me han apoyado e impulsado a seguir adelante durante el proceso de elaboración de esta tesis, brindándome siempre su comprensión y respaldo.

Dedicado a mi madre Isabel Pérez Sotelo por su comprensión, y su impulso constante durante todo el proceso de mis objetivos profesionales.

Dedico también este trabajo a mí misma, por el esfuerzo, la perseverancia y la fortaleza demostrados a lo largo de este proceso. Cada hora dedicada a esta investigación ha valido la pena.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por otorgarme la vida y sobre todo salud y por guiarme en cada uno de mis proyectos; y a mi querida familia, por su cariño, comprensión y apoyo en cada una de mis metas.

También de manera especial a mi asesor Mag. Jorge Castillo Nole por su orientación permanente en cada etapa de la elaboración y revisión de la presente tesis, así como por su constante acompañamiento académico.

Un agradecimiento especial a todos los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group por su apoyo para la culminación de mi trabajo ya que ellos son la fuerza principal de la empresa.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA i
AGRADECIMIENTO ii
ÍNDICE GENERAL iii
LISTA DE TABLAS vi
LISTA DE FIGURAS viii
RESUMEN ix
ABSTRACT x
CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN 1
1.1. Situación Problemática 1
1.2. Formulación del Problema 3
1.2.1 Problema general 4
1.2.2 Problemas específicos 4
1.3. Justificación teórica 5
1.4. Justificación práctica 6
1.5. Objetivos 6
1.5.1. Objetivo general 6
1.5.2. Objetivos específicos 6
1.6. Hipótesis 7
1.6.1. Hipótesis general 7
1.6.2. Hipótesis específicas 7
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO 9
2.1 Marco filosófico de la investigación 9
2.1.1. Ontología 10
2.1.2. Epistemología 10
2.1.3. Paradigma de investigación 11
2.2. Antecedentes de investigación 11
2.2.1. Antecedentes internacionales 11

2.2.2. Antecedentes nacionales 13
2.3. Bases teóricas 15
2.3.1. Inteligencia Emocional 15
2.3.1.1 Modelos teóricos 16
2.3.1.2 Dimensiones adoptadas 17
2.3.2 Desempeño Laboral 20
2.3.2.1 Enfoques teóricos 20
2.3.2.2 Dimensiones adoptadas 22
2.3. Glosario 26
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA 28
3.1. Tipo y Diseño de investigación 28
3.2. Población de estudio 29
3.3. Tamaño de muestra 30
3.3.1. Muestreo 31
3.3.2 Unidad de análisis 31
3.4. Técnicas de recolección de datos 31
3.5. Ética en la investigación 35
CAPÍTULO 4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36
4.1. Resultados descriptivos 36
4.1.1 Caracterización de la muestra 36
4.2. Prueba de Hipótesis 40
4.2.1 Prueba de Normalidad 40
4.2.2. Hipótesis General 40
4.2.3. Hipótesis especificas 1 41
4.2.4. Hipótesis especificas 2 42
4.2.5. Hipótesis especificas 3 42
4.2.6. Hipótesis especificas 4 43
4.2.7. Hipótesis especificas 5 44

4.3. Presentación y discusión de resultados 45
CAPÍTULO 5 PROPUESTA 48
5.1.1 Objetivos de la propuesta 48
5.1.1.2 Objetivos específicos: 48
5.2 Actividades propuestas 49
5.2.1 Criterios utilizados para escoger a un proveedor. 49
5.2.2 Plan de mejora para formación laboral 52
5.2.3 Fases de Implementación de los cursos 60
5.2.4 Indicadores de evaluación (KPI) 63
5.2.5 Análisis referencial del retorno de inversión ROI 65
5.3 Tendencia de las Propuestas 66
5.3.1 Tendencia en el clima Laboral 68
5.3.2 Tendencia en el Proceso de Comunicación 68
5.3.3 Tendencia en la Colaboración entre Equipos 69
5.3.4. Cronograma de actividades 69
5.4 Presupuesto 70
5.4.1. Beneficios esperados para la empresa: 71
5.4.1.1 Estimación económica basada en escenarios referenciales 71
5.4.2 Beneficios para el trabajador: 72
5.4.3 Fases de implementación y gestión de riesgos 72
5.5 Beneficios que aporta la propuesta 73
5.5.1 Empresas que promueven la formación de sus colaboradores. 73
CONCLUSIONES 75
RECOMENDACIONES 76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 77
ANEXOS 85

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: *Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento 1* 34

Tabla 2: *Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento 2* 34

Tabla 3: *Nivel de la variable Inteligencia Emocional (n= 79)* 36

Tabla 4: *Estadísticos descriptivos de Desempeño Laboral* 37

Tabla 5: *Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la inteligencia emocional* 37

Tabla 6: *Estadísticos descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral* 38

Tabla 7: *Suma de dimensiones de la variable de inteligencia emocional y desempeño laboral* 39

Tabla 8: *Prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov* 40

Tabla 9: *Hipótesis General: Inteligencia Emocional vs. Desempeño Laboral* 40

Tabla 10: *Hipótesis Específica 1: Autoconciencia vs. Desempeño Laboral* 41

Tabla 11: *Hipótesis Específica 2: Autorregulación vs. Desempeño Laboral* 42

Tabla 12: *Hipótesis Específica 3: Motivación vs. Desempeño Laboral* 43

Tabla 13: *Hipótesis Específica 4: Empatía vs. Desempeño Laboral* 43

Tabla 14: *Hipótesis Específica 5: Habilidades Sociales vs. Desempeño Laboral* 44

Tabla15: *Criterios de evaluación para escoger un proveedor* 49

Tabla 16: *Plan de mejora para formación laboral-Inteligencia emocional* 52

Tabla 17: *Plan de mejora para formación laboral-Desempeño laboral* 55

Tabla 18: *Fases de implementación de cursos* 60

Tabla 19: *KPI incremento del nivel de inteligencia emocional* 63

Tabla 20: *Mejora del desempeño laboral* 64

Tabla 21: *Incremento de la productividad organizacional* 64

Tabla 22: *Escenarios de estimación* 65

Tabla 23: *Métricas e indicadores del desempeño laboral* 67

Tabla 24: *Métricas complementarias de seguimiento* 68

Tabla 25: *Cronograma de actividades de la propuesta* 69

Tabla 26: *Métricas cuantitativas* 71

Tabla 27: *Estrategias de implementación* 72

Tabla 28: *Matriz de Operacionalización de la variable Inteligencia emocional* 89

Tabla 29: *Matriz de Operacionalización de la variable Desempeño Laboral* 91

Tabla 30: *Línea base* 93

Tabla 31:*Fórmula utilizada para el cálculo del ROI* 93

Tabla 32: *Supuestos utilizados.* 93

Tabla 33: *Escenarios de mejora estimada* 94

Tabla 34: *Cálculo escenario conservador* 94

Tabla 35: *Cálculo escenario medio* 94

Tabla 36: *Cálculo escenario optimista* 94

Tabla *37*: *Matriz de operacionalización Ítem-Dimensión* 95

Tabla *38*: *Matriz de operacionalización Ítem-Dimensión* 96

Tabla 39: *Validación mediante juicio de expertos* 105

Tabla 40:*Confiabilidad de los instrumentos a través de Alfa de Cronbach (n=20)* 105

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la empresa Occupational Safety Group S.A.C. 3

Figura 2: Representación del diseño de investigación 28

Figura 3: Estadística de la Inteligencia emocional 36

Figura 4: Variable desempeño laboral 37

Figura 5: Imágenes de las tablas del SPSS - 1 101

Figura 6: Imágenes de las tablas del SPSS - 2 102

Figura 7: Imágenes de las tablas del SPSS - 3 103

Figura 8: Imágenes de las tablas del SPSS - 4 104

RESUMEN

Objetivo: El estudio tuvo como propósito principal determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C. Lima 2024. Metodología: Se empleó un enfoque cuantitativo correlacional. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios estructurados administrados a una muestra de 79 colaboradores. Se evaluó la inteligencia emocional y el desempeño laboral utilizando la correlación de Spearman para analizar las relaciones entre las variables. Resultados: Los resultados revelaron que existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con una correlación de Spearman de $\rho = 0.743$; $p < 0.01$. Específicamente, se encontraron correlaciones significativas entre el desempeño laboral y las dimensiones de la autoconciencia (0.574, $p = 0.001$), autorregulación (0.647, $p = 0.001$), motivación (0.721, $p = 0.001$), empatía (0.538, $p = 0.001$) y habilidades sociales (0.576, $p = 0.001$). Conclusiones: Los hallazgos evidencian la existencia de una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la muestra evaluada. Estas conclusiones destacan la importancia de desarrollar competencias emocionales en el entorno laboral como estrategia alineada con los resultados correlacionales obtenidos de los empleados. Se recomienda a la empresa implementar programas de desarrollo emocional y continuar investigando este tema en diferentes contextos organizacionales.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, rendimiento.

ABSTRACT

The main purpose of this study was to determine if there is a relationship between emotional intelligence and job performance among employees of Occupational Safety Group S.A.C. in Lima, Peru, in 2024. Methodology: A quantitative correlational approach was used. Data collection was carried out using structured questionnaires administered to a sample of 79 employees. Emotional intelligence and job performance were assessed using Spearman's rank correlation coefficient to analyze the relationships between the variables. Results: The results revealed a positive and significant relationship between emotional intelligence and job performance, with a Spearman's rank correlation coefficient of $\rho = 0.743$; $p < 0.01$. Specifically, significant correlations were found between job performance and the dimensions of self-awareness (0.574, $p = 0.001$), self-regulation (0.647, $p = 0.001$), motivation (0.721, $p = 0.001$), empathy (0.538, $p = 0.001$), and social skills (0.576, $p = 0.001$). Conclusions: The findings demonstrate a positive and statistically significant association between emotional intelligence and job performance in the evaluated sample. These conclusions highlight the importance of developing emotional competencies in the workplace as a strategy aligned with the correlational results obtained from the employees. The company is recommended to implement emotional development programs and continue researching this topic in different organizational contexts.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, performance.

CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN

En el ámbito organizacional, el estudio de variables asociadas al comportamiento humano en el trabajo ha cobrado relevancia en la gestión del talento humano. Entre estas variables, la inteligencia emocional ha sido examinada por su relación con dinámicas interpersonales y desempeño laboral.

La inteligencia emocional se conceptualiza como el conjunto de competencias vinculadas con la identificación y regulación de las emociones propias y ajenas, estructurada en dimensiones como autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1998). Por su parte, el desempeño laboral se refiere al nivel de cumplimiento de funciones y objetivos organizacionales, considerando dimensiones como eficiencia, eficacia, productividad, calidad del trabajo, adaptabilidad y compromiso organizacional (Chiavenato, 2019).

Diversas investigaciones han reportado asociaciones estadísticamente significativas entre ambas variables en distintos contextos organizacionales. No obstante, en el sector de seguridad ocupacional existe limitada evidencia empírica que examine dicha relación en empresas peruanas.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. El estudio adopta un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y nivel correlacional. Los datos fueron recolectados mediante cuestionarios estructurados aplicados a 79 colaboradores y analizados a través del coeficiente de correlación de Spearman.

En coherencia con el diseño metodológico, la investigación se limita a identificar asociaciones estadísticas entre las variables, sin establecer relaciones de causalidad.

1.1. Situación Problemática

La inteligencia emocional (IE) es una competencia clave en el entorno laboral moderno, definida como la habilidad para reconocer, entender y gestionar las propias

emociones y las de los demás (Goleman, 1995). Esta habilidad se vincula con la resolución de conflictos, la comunicación interpersonal y el manejo del estrés en contextos organizacionales. El desempeño laboral, por su parte, se refiere a la eficacia con la que los empleados realizan sus tareas y contribuyen a los objetivos organizacionales (Robbins y Judge, 2018).

Diversos estudios han identificado una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, observándose que niveles elevados de inteligencia emocional suelen presentarse asociarse con mayores niveles de desempeño, satisfacción laboral y permanencia organizacional (Rivers et al., 2019).

En Perú, la relevancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral está ganando terreno. Un estudio de Bartra et al. (2022) reveló que solo el 40% de las empresas en Lima implementan programas de desarrollo de inteligencia emocional, aunque el 85% de los empleados encuestados consideran que la inteligencia emocional es crucial para su desempeño laboral. Estos hallazgos evidencian una diferencia entre la percepción de importancia y su incorporación formal en las prácticas empresariales.

A nivel global, la inteligencia emocional ha sido reconocida como una competencia significativa en el ámbito laboral. Esta habilidad se asocia con el reconocimiento y regulación de las emociones propias y ajenas, así como con diversos indicadores de desarrollo personal y profesional (Goleman, 1998).

Los entornos laborales deficientes que, por ejemplo, dan cabida a la discriminación y la desigualdad, las cargas de trabajo excesivas, el control insuficiente del trabajo y la inseguridad laboral, representan un riesgo para la salud mental.

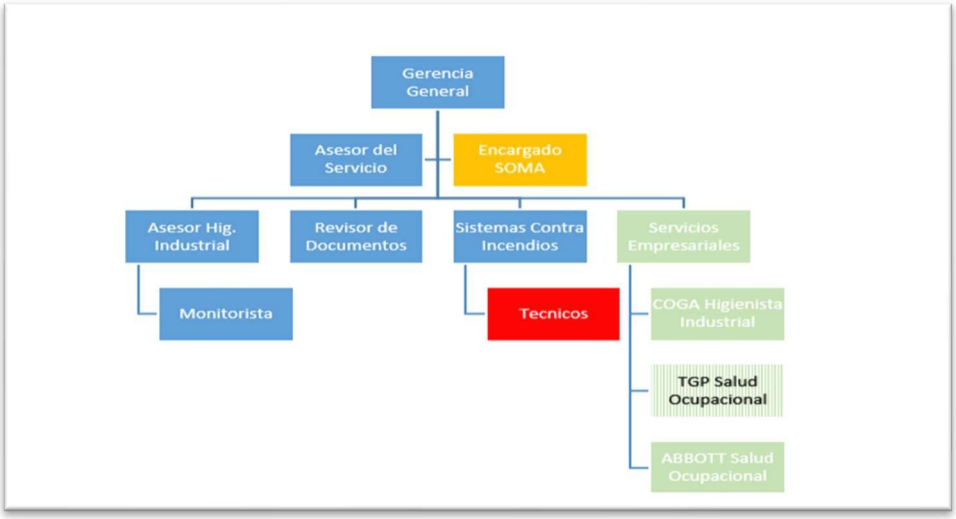
En el contexto social, la presente investigación es muy importante sobre todo para el área de gestión humana y para futuros estudios, ya que proporciona un marco de referencia sobre la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. El estudio contribuye al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N. 3: Salud y Bienestar, al promover prácticas orientadas al fortalecimiento del bienestar emocional y la salud mental en el entorno laboral. Asimismo, la investigación se adscribe a la línea de investigación de Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional, examina la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores dentro de organización del sector de la seguridad ocupacional.

La literatura científica actual reconoce que el desempeño laboral está relacionado no solo por competencias técnicas, sino también por habilidades socioemocionales que permiten a los colaboradores interactuar eficazmente, gestionar situaciones laborales

complejas y adaptarse a los cambios organizacionales. (Goleman, 1998; Boyatzis, 2008; Salovey & Mayer, 1990).

En el contexto específico la empresa Occupational Safety Group S.A.C., es una consultora especializada en la seguridad ocupacional y diversos servicios que soliciten las empresas, ofreciendo variados programas de formación a su personal, además de asesoramiento en el campo de la seguridad, mantenimiento de extintores, monitoreos ambientales, ocupacionales y salud ocupacional. Es una empresa que cuenta con más de quince años de experiencia en el mercado de Lima y todo el Perú.

Figura 1:
Organigrama de la empresa Occupational Safety Group S.A.C.



Nota. Elaboración del área de gerencia general.

1.2. Formulación del Problema

En los últimos años, el Departamento de Recursos Humanos ha identificado un incremento significativo en la rotación de personal, particularmente en colaboradores jóvenes, situación que ha generado preocupación en la organización y la necesidad de analizar los factores asociados a dicho fenómeno.

En un estudio interno realizado en 2021, mediante la aplicación de cuestionarios de estrés laboral (Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg) y satisfacción laboral (J. L. Meliá y J. M. Peiró), complementados con una evaluación de 360 grados, se evidenció que el 20% de los colaboradores manifestó intención de renuncia. Considerando escenarios conservadores en los que aproximadamente el 50% de dicha intención podría concretarse, se estima una rotación anual aproximada del 10% del personal, equivalente a ocho colaboradores por año.

Desde una perspectiva económica, y tomando como referencia un costo promedio de reemplazo equivalente al 30% de la remuneración anual, la organización podría estar asumiendo un impacto estimado de S/ 51,840 anuales por concepto de rotación, considerando gastos de reclutamiento, selección, inducción y pérdida de productividad durante el período de adaptación.

La literatura especializada señala que mayores niveles de inteligencia emocional se asocian con mejor desempeño laboral, mayor satisfacción y un clima organizacional más favorable, factores que se vinculan con la permanencia del personal y la estabilidad organizacional. En ese sentido, el fortalecimiento de competencias emocionales se presenta en la literatura como una variable asociada a indicadores de permanencia organizacional y podría contribuir indirectamente a mitigar condiciones relacionadas con la intención de renuncia, manteniendo siempre el carácter no experimental y no causal del presente estudio.

Asimismo, el análisis referencial del retorno de inversión (ROI), bajo escenarios conservadores de mejora en productividad del 2%, 3% y 4%, arroja valores estimados entre 71% y 243% (este análisis tiene carácter exclusivamente referencial y no deriva de una evaluación experimental de impacto), lo que evidencia la viabilidad económica potencial de intervenciones orientadas al desarrollo de la inteligencia emocional.

Frente a este contexto, surge la necesidad de analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Occupational Safety Group S.A.C., con el propósito de aportar evidencia empírica que contribuya a la toma de decisiones en la gestión del talento humano y al fortalecimiento del clima organizacional.

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024?

1.3. Justificación teórica

La inteligencia emocional ha sido abordada en la literatura organizacional como un conjunto de competencias socioemocionales vinculadas con la percepción, comprensión y regulación de las emociones en contextos laborales. Los modelos propuestos por Daniel Goleman (1998) y por Peter Salovey y John D. Mayer (1997) plantean una estructura multidimensional que incluye componentes intrapersonales e interpersonales, los cuales han sido examinados en estudios organizacionales contemporáneos.

En el ámbito de la gestión, el desempeño laboral es analizado como un constructo vinculado al cumplimiento de funciones, resultados y comportamientos organizacionales esperados, considerando tanto indicadores cuantitativos como cualitativos. Desde esta perspectiva, la literatura administrativa reconoce que el rendimiento no se circunscribe únicamente a competencias técnicas, sino que incorpora habilidades socioemocionales relevantes para la interacción y adaptación organizacional.

Diversos estudios empíricos han reportado asociaciones estadísticas entre competencias emocionales y variables organizacionales, tales como compromiso, satisfacción y productividad. Sin embargo, gran parte de la evidencia disponible se concentra en sectores educativos y de servicios generales, observándose menor producción científica en el sector de seguridad ocupacional en el contexto peruano.

En ese sentido, la presente investigación se sustenta en el enfoque de competencias emocionales aplicado al ámbito organizacional, con el propósito de examinar la relación estadística entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa del sector de seguridad ocupacional. El estudio se enmarca en un diseño correlacional, por lo que no

busca establecer relaciones de causalidad, sino identificar patrones de asociación entre las variables analizadas.

Los resultados obtenidos permitirán ampliar la evidencia empírica en un sector poco explorado, aportando información relevante para futuras investigaciones en gestión del talento humano y comportamiento organizacional.

1.4. Justificación práctica

La empresa Occupational Safety Group S.A.C. presenta una rotación significativa en colaboradores jóvenes, situación que se observa junto con costos asociados a procesos de reclutamiento, selección, inducción y pérdida de productividad durante la curva de aprendizaje. En términos organizacionales, la rotación representa un impacto económico relevante, considerando que el reemplazo de un trabajador puede equivaler entre el 30% y 50% de su remuneración anual.

La literatura especializada señala que mayores niveles de inteligencia emocional se asocian con mejor clima laboral, mayor compromiso y satisfacción en el trabajo, variables que se vinculan con la permanencia del personal. En ese sentido, analizar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral permite aportar evidencia empírica relevante para la toma de decisiones estratégicas en gestión del talento humano.

Asimismo, el estudio incorpora un análisis referencial de retorno de inversión (ROI) ante escenarios conservadores de mejora en productividad, con la finalidad de estimar el impacto económico potencial que podría derivarse de programas de fortalecimiento emocional, manteniendo siempre el carácter no experimental y no causal del estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

- Determinar la relación que existe entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima 2024.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- H0(nula): No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas

- H0(nula): No existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H0(nula): No existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

- H0(nula): No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H0(nula): No existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H0(nula): No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

El presente estudio se fundamenta en el análisis conceptual de dos constructos relevantes en el ámbito organizacional: la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Ambos han sido abordados en la literatura científica como variables asociadas al comportamiento humano en contextos laborales y a la dinámica interna de las organizaciones.

La inteligencia emocional ha sido desarrollada desde distintos enfoques teóricos. Entre los modelos más representativos se encuentran el enfoque de habilidad y el modelo de competencias emocionales. En la presente investigación se adopta el modelo de competencias propuesto por Goleman (1998), el cual organiza la inteligencia emocional en cinco dimensiones: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Este modelo ha sido empleado en estudios organizacionales debido a su estructura multidimensional y su operacionalización mediante conductas observables.

En relación con el desempeño laboral, este se conceptualiza como una creación multidimensional que describe el nivel de cumplimiento de funciones y responsabilidades dentro de un puesto de trabajo. Diversos enfoques lo analizan a partir de dimensiones como eficiencia, eficacia, productividad, calidad del trabajo, adaptabilidad y compromiso organizacional.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación se orienta a examinar la asociación estadística entre ambos constructos en un contexto organizacional específico. El desarrollo del presente marco teórico tiene como finalidad exponer los fundamentos conceptuales y empíricos que sustentan el análisis correlacional planteado, sin asumir relaciones de causalidad entre las variables estudiadas.

2.1 Marco filosófico de la investigación

La presente investigación se orienta a comprender la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., situada en Lima Metropolitana. Para ello, se sustenta en una estructura filosófica que comprende la ontología, epistemología y el paradigma de investigación.

2.1.1. Ontología

La presente investigación se sustenta en el realismo crítico o realismo moderado, el cual sostiene que los fenómenos sociales existen independientemente del observador, aunque su comprensión se encuentra mediada por procesos interpretativos (Bhaskar, 2008). Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional y el desempeño laboral se conciben como constructos reales dentro del contexto organizacional, susceptibles de ser estudiados mediante procedimientos sistemáticos de medición.

La inteligencia emocional encuentra fundamentos filosóficos en la ética clásica. Aristóteles, en *Ética a Nicómaco*, resaltó la importancia del control racional de las emociones como condición para la conducta virtuosa, destacando que la moderación emocional constituye un elemento central del comportamiento ético (Aristóteles, trad. García Yebra, 2002).

Además, el rendimiento en el trabajo se vincula a principios ontológicos vinculados con la responsabilidad, la eficacia y la dedicación. De acuerdo con Max Weber, la ética protestante fomentó valores como la autodisciplina, la diligencia y la racionalidad instrumental, que se transformaron en pilares para el avance del capitalismo y de una ética laboral eficaz (Weber, 2005).

2.1.2. Epistemología

La inteligencia emocional ha sido conceptualizada desde una perspectiva científica por Mayer, Salovey y Caruso (2004), quienes la definen como la capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, con el fin de facilitar el pensamiento y el crecimiento personal.

En cuanto al desempeño laboral, diversos estudios empíricos han demostrado que estas dimensiones pueden medirse de manera objetiva mediante instrumentos psicométricos confiables, lo que posibilita el análisis de las relaciones estadísticas entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (Joseph & Newman, 2010; O'Boyle et al., 2011).

El estudio adopta un enfoque post-positivista, que reconoce la posibilidad de aproximarse objetivamente a la realidad mediante instrumentos válidos y análisis estadístico, aceptando al mismo tiempo las limitaciones inherentes al diseño y al contexto (Creswell & Creswell, 2018). En coherencia con ello, se emplean instrumentos estandarizados y técnicas cuantitativas orientadas al análisis de la relación entre variables.

2.1.3. Paradigma de investigación

La investigación se enmarca en el paradigma cuantitativo, con diseño no experimental y correlacional. Su propósito es identificar asociaciones estadísticas entre inteligencia emocional y desempeño laboral, sin establecer relaciones de causalidad o determinación.

2.2. Antecedentes de investigación

2.2.1. Antecedentes internacionales

Faza, F. M. A. (2025), en su tesis doctoral titulada *"The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance"*, desarrollada en la Arab American University Palestine, realizó una investigación cuantitativa con diseño correlacional enfocada en empleados municipales.

El estudio examinó la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral mediante instrumentos estructurados y análisis estadístico. Los resultados mostraron una asociación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, evidenciando que mayores niveles de inteligencia emocional se relacionan con mejor desempeño en el trabajo.

El autor concluyó que la inteligencia emocional presenta asociación significativa con el desempeño laboral en el contexto organizacional evaluado, aportando evidencia empírica relevante al campo de estudio.

Sánchez Gómez (2021), en su tesis doctoral desarrollada en la Universitat Jaume I, titulada Emotional Intelligence: A New Way to Assess It and Its Importance to Understand Work Outcomes, tuvo como objetivo desarrollar y validar un instrumento de evaluación de la inteligencia emocional y examinar su relación con resultados laborales.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional. Se aplicó un instrumento psicométrico validado para medir inteligencia emocional en población trabajadora. Los resultados reportaron asociaciones estadísticamente significativas entre inteligencia emocional, eficacia profesional y niveles de agotamiento laboral ($p < 0.05$).

El autor concluyó que la inteligencia emocional presenta asociación con diversas variables organizacionales, lo cual respalda su análisis en contextos laborales.

Zans (2018), en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la FAREM – UNAN Managua”, desarrolló un estudio cuantitativo no experimental, de nivel correlacional.

La muestra estuvo conformada por 59 colaboradores seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se aplicaron cuestionarios estructurados con escala tipo Likert para la medición de las variables. Los resultados evidenciaron asociación entre la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral ($p < 0.05$).

El estudio concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables en el contexto universitario evaluado.

Tanasescu y León (2019), en su artículo científico publicado en la revista académica internacional titulado “Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System”, desarrollaron una investigación cuantitativa con estrategia de estudio de caso en 55 trabajadores del banco ING en Bucarest.

Se emplearon instrumentos estandarizados para medir inteligencia emocional, estrés ocupacional y desempeño laboral. Los hallazgos evidenciaron asociaciones estadísticamente significativas entre las variables ($p < 0.05$), observándose relación positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral, así como relación negativa entre inteligencia emocional y estrés ocupacional.

El estudio concluyó que la inteligencia emocional se asocia con indicadores relevantes del contexto organizacional bancario.

Ortiz y Chávarry (2022), en su artículo: *Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: una revisión*., publicada en la revista científica indexada *Apuntes Universitarios*, desarrollaron una investigación orientada al análisis de estudios empíricos sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector público. La revisión incluyó investigaciones cuantitativas de diseño correlacional identificadas en bases de datos académicas especializadas.

Los estudios analizados reportaron coeficientes de correlación que oscilaron entre 0.40 y 0.60, con significancia estadística ($p < 0.05$), lo cual evidencia una asociación de magnitud moderada entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los contextos examinados.

En ese sentido, los resultados de la revisión permitieron identificar que la inteligencia emocional se asocia de manera estadísticamente significativa con el desempeño laboral, observándose que mayores niveles de competencias emocionales se relacionan con mejores indicadores de desempeño en los entornos organizacionales analizados.

Jackson, L. (2014), en su tesis de maestría titulada *"The Work Engagement and Job Performance Relationship: Exploring the Mediating Effect of Trait Emotional Intelligence"*, desarrollada en la San José State University como parte de la Maestría en Psicología, examinó cómo la inteligencia emocional rasgo se relaciona con el desempeño laboral a través del compromiso laboral.

El estudio, de diseño correlacional y cuantitativo con una muestra de 225 participantes, encontró que la inteligencia emocional está asociada positivamente con el desempeño en diferentes dimensiones del trabajo.

La autora concluyó que la inteligencia emocional rasgo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, sugiriendo una asociación que puede ser explicada mediante factores contextuales como el compromiso en el trabajo.

Los resultados reportados describen relaciones estadísticamente significativas entre inteligencia emocional y desempeño laboral, así como con otras variables organizacionales vinculadas a la eficacia profesional y el bienestar laboral. Asimismo, la revisión sistemática considerada señala consistencia en los coeficientes de correlación reportados en investigaciones previas.

En conjunto, los estudios revisados reportan resultados consistentes sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en concordancia con el enfoque correlacional del presente estudio.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Gálvez (2022), en su tesis de maestría titulada "Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021", desarrolló un estudio cuantitativo, de diseño correlacional y transversal.

La muestra estuvo conformada por 75 trabajadores. Se emplearon cuestionarios estructurados tipo Likert para la medición de las variables. Los resultados reportaron un coeficiente de correlación de 0.57 ($p < 0.05$), evidenciando una asociación positiva moderada entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

El estudio concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables en el contexto empresarial analizado.

Ramos (2021), en su tesis de maestría desarrollada en Tacna, titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat”, aplicó un diseño correlacional y transversal en una muestra de 50 docentes.

Se utilizó cuestionario estructurado con escala tipo Likert. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de 0.51 ($p < 0.05$), indicando asociación positiva moderada entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

El autor concluyó que ambas variables presentan relación estadísticamente significativa en el contexto educativo evaluado.

Ramos Garay (2025), en su tesis de maestría titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2024”, desarrollada en la Universidad de Huánuco, realizó una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, en una muestra de 109 trabajadores del sector público municipal. Para la medición de las variables se aplicaron cuestionarios estructurados con escala tipo Likert.

Los resultados reportaron un coeficiente de correlación de $R = 0.540$ ($p < 0.01$), evidenciando asociación positiva moderada entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Se concluyó que ambas variables presentan relación estadísticamente significativa en el contexto organizacional evaluado, aportando evidencia empírica reciente en el ámbito de la gestión pública peruana.

Mostacero Díaz (2021), en su tesis de maestría titulada *“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019”*, desarrollada en la Universidad Nacional de Cajamarca, llevó a cabo una investigación cuantitativa con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, en una muestra de 107 colaboradores administrativos.

Para la medición de las variables se aplicaron cuestionarios estructurados con escala tipo Likert. Los resultados reportaron un coeficiente de correlación de $r = 0.7609$ ($p < 0.05$), evidenciando asociación positiva significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

El autor concluyó que ambas variables presentan relación estadísticamente significativa en el contexto universitario evaluado.

Sixto (2020), en su tesis de maestría titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao”, realizó un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional, en una muestra de 80 trabajadores.

Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de 0.48 ($p < 0.05$), indicando asociación positiva moderada entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

El autor concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables en el contexto institucional analizado.

Dionicio (2019), en su tesis de maestría desarrollada en una empresa gráfica de Trujillo, llevó a cabo una investigación cuantitativa con diseño correlacional y transversal, en una muestra de 60 trabajadores.

Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de 0.53 ($p < 0.05$), lo que indica asociación positiva moderada entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

El autor concluyó que ambas variables presentan relación estadísticamente significativa en el contexto empresarial evaluado.

En conjunto, los antecedentes nacionales e internacionales correspondientes a tesis de maestría, tesis doctorales y artículos científicos reportan relaciones estadísticamente significativas entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en diversos contextos organizacionales, con coeficientes que oscilan entre 0.40 y 0.60.

Estos resultados muestran consistencia en el análisis correlacional de ambas variables y son concordantes con el enfoque metodológico adoptado en el presente estudio.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se define como el conjunto de habilidades relacionadas con la identificación, comprensión y regulación de las emociones propias y ajenas, orientadas a facilitar la adaptación y el desempeño en contextos sociales y laborales (Mayer, Salovey & Caruso, 2004).

2.3.1.1 Modelos teóricos

1. Teoría de la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer

La teoría de la inteligencia emocional (IE) desarrollada por Peter Salovey y John D. Mayer constituye uno de los primeros aportes teóricos en este campo. Los autores conceptualizan la inteligencia emocional como una habilidad vinculada al procesamiento de información emocional. En su trabajo seminal, Salovey y Mayer (1990) definieron la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades interrelacionadas: percepción emocional, facilitación emocional, comprensión y regulación emocionales.

La percepción emocional se define operativamente como la capacidad para identificar y diferenciar emociones en uno mismo y en los demás. La facilitación emocional alude al uso de las emociones en relación con procesos cognitivos como el pensamiento y la resolución de problemas. La comprensión emocional comprende el análisis de las causas y consecuencias de las emociones, mientras que la regulación emocional se define como la capacidad para manejar las emociones propias y las que surgen en las interacciones interpersonales (Mayer et al., 2004).

El modelo de Salovey y Mayer se encuentra vinculado al desarrollo de instrumentos de evaluación como el MSCEIT, el cual evalúa estas habilidades mediante tareas específicas (Brackett y Salovey, 2006). Este enfoque teórico ha sido ampliamente difundido en la literatura científica y se ha incorporado en diversas investigaciones que analizan la relación entre la inteligencia emocional y variables como el rendimiento académico, las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

2. Modelo de Competencias de Daniel Goleman

Daniel Goleman difundió ampliamente el concepto de inteligencia emocional (IE), planteando su relevancia en el ámbito personal y profesional. El autor amplió el modelo propuesto por Salovey y Mayer al incorporar un conjunto de competencias agrupadas en cinco dominios: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

La autoconciencia se define operativamente como el reconocimiento de las propias emociones y su relación con el comportamiento. La autorregulación alude a la capacidad para manejar las emociones de manera adecuada en distintos contextos. La motivación se vincula con la orientación hacia el logro de objetivos. La empatía se define como la capacidad de comprender las emociones de los demás, mientras que las habilidades sociales se relacionan con la gestión de relaciones interpersonales y la interacción efectiva en

entornos sociales y organizacionales (Goleman, 1995). El modelo de Goleman ha sido ampliamente difundido en el ámbito empresarial y organizacional, donde se ha incorporado en programas de desarrollo de competencias dentro de la gestión del talento humano. Desde esta perspectiva, las competencias emocionales se describen como elementos relevantes en el desempeño laboral y en la dinámica de las relaciones interpersonales.

3. Teoría de los Rasgos de Inteligencia Emocional de Petrides y Furnham

K. V. Petrides y Adrian Furnham desarrollaron la teoría de los rasgos de inteligencia emocional, la cual conceptualiza la IE como un conjunto de disposiciones emocionales y autopercepciones ubicadas en niveles de la jerarquía de la personalidad. Según Petrides y Furnham (2001), los rasgos de inteligencia emocional se evalúan mediante instrumentos de autoinforme y reflejan la manera en que los individuos perciben sus propias capacidades emocionales en distintos contextos.

Este enfoque se diferencia de los modelos de habilidad al enfatizar el carácter subjetivo y experiencial de la inteligencia emocional, ofreciendo una perspectiva complementaria a los modelos basados en habilidades cognitivas. Diversas investigaciones han analizado la relación entre los rasgos de inteligencia emocional, el bienestar psicológico y el comportamiento social (Petrides, 2010).

Para efectos del presente estudio, se adopta el modelo de competencias de Goleman (1998), debido a su aplicabilidad en el ámbito laboral y su estructura multidimensional.

2.3.1.2 Dimensiones adoptadas

El modelo adoptado organiza la inteligencia emocional en cinco dimensiones autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, destacando su aplicación en contextos organizacionales.

1.Dimensión: Autoconciencia

Se define como la capacidad del individuo para reconocer y comprender sus propias emociones en el momento en que ocurren. Comprende el conocimiento de los estados emocionales personales y de los factores asociados a su aparición. Esta dimensión se vincula con la identificación de la relación entre emociones, pensamientos y comportamientos en distintos contextos, incluido el ámbito laboral.

Indicadores:

- **Reconocimiento de emociones propias**
  Capacidad del trabajador para identificar sus emociones en el momento en que se presentan y distinguir su intensidad, independientemente de su valencia.
- **Evaluación precisa de uno mismo**
  Capacidad para reconocer fortalezas, limitaciones y áreas de mejora, manteniendo una percepción equilibrada de sí mismo.
- **Confianza en sí mismo**
  Seguridad basada en el conocimiento de las propias capacidades y responsabilidades.

2. Dimensión: Autorregulación

Se conceptualiza como la gestión consciente de impulsos y estados emocionales, así como a la capacidad de reflexionar antes de actuar. Esta dimensión comprende el manejo de las emociones en situaciones de presión, cambio o conflicto, y se asocia con estabilidad conductual en contextos laborales.

Indicadores:

- **Autocontrol emocional**
  Capacidad del colaborador para identificar y gestionar reacciones emocionales intensas ante situaciones laborales exigentes.
- **Fiabilidad emocional**
  Estabilidad emocional manifestada frente a cargas laborales o situaciones adversas.
- **Adaptabilidad emocional**
  Capacidad para ajustar emociones y conductas frente a cambios organizacionales o nuevas tareas.
- **Innovación**
  Disposición para afrontar situaciones nuevas y plantear alternativas o propuestas ante escenarios laborales diversos.

3. Dimensión: Motivación

Se describe como la orientación interna hacia el logro de metas y objetivos. Comprende la disposición a mantener constancia frente a dificultades y el interés por alcanzar estándares personales de desempeño en el ámbito laboral.

Indicadores:

- **Deseo de logro**
  Tendencia a establecer metas desafiantes y mantener esfuerzo continuo para alcanzarlas.
- **Compromiso**
  Nivel de involucramiento del personal con las metas y actividades organizacionales.
- **Iniciativa personal**
  Disposición para actuar de manera proactiva en el entorno laboral.
- **Optimismo**
  Actitud orientada al logro y persistencia ante situaciones adversas.

Dimensión 4: Empatía

Se conceptualiza como la capacidad para reconocer y considerar las emociones y perspectivas de otras personas. Esta dimensión se vincula con la comprensión de experiencias emocionales ajenas dentro de contextos interpersonales y organizacionales.

Indicadores:

- **Comprensión de perspectivas ajenas**
  Capacidad para considerar puntos de vista distintos a los propios.
- **Desarrollo de otras personas**
  Disposición para identificar capacidades en otros y brindar retroalimentación.
- **Orientación al servicio**
  Reconocimiento de las necesidades de otras personas dentro del entorno laboral.
- **Aprovechamiento de la diversidad**
  Integración de diferencias individuales en contextos organizacionales.
- **Conciencia política**

Comprensión de dinámicas emocionales presentes en grupos y organizaciones.

Dimensión 5: Habilidades Sociales

Comprende competencias vinculadas con la interacción interpersonal en el entorno laboral, incluyendo comunicación, coordinación y manejo de situaciones interpersonales.

Indicadores:

- **Influencia:** Participación en dinámicas grupales orientadas al logro de objetivos laborales.
- **Comunicación eficaz:** Capacidad para expresar ideas y emociones de manera clara y respetuosa.
- **Gestión de conflictos:** Abordaje de desacuerdos mediante alternativas dialogadas.
- **Liderazgo y coordinación interpersonal:** Capacidad para orientar y guiar positivamente a otros dentro del entorno laboral.
- **Trabajo en equipo y colaboración:** Integración y participación en actividades orientadas al logro de los objetivos en común.

Estas dimensiones permiten analizar la inteligencia emocional desde una perspectiva aplicada al desempeño organizacional.

2.3.2 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se conceptualiza como el grado en que el trabajador cumple eficaz y eficientemente sus funciones, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2019). Este constructo comprende tanto resultados observables como comportamientos asociados al cumplimiento de responsabilidades.

2.3.2.1 Enfoques teóricos

1. Teoría de los dos factores por Frederick Herzberg

La teoría de los dos factores, propuesta por Frederick Herzberg en 1959, constituye un referente en el estudio de la motivación y el desempeño laboral. El autor distingue dos conjuntos de factores asociados al contexto de trabajo: factores motivadores y factores higiénicos.

Los factores motivadores como el logro, el reconocimiento y el contenido del trabajo se describen en la literatura como elementos vinculados a experiencias de satisfacción laboral. Por su parte, los factores higiénicos como las condiciones de trabajo, el salario y las políticas organizacionales se relacionan con el entorno laboral y con la presencia o ausencia de insatisfacción (Herzberg et al., 1959).

Esta teoría ha sido considerada en estudios organizacionales que analizan la relación entre condiciones laborales, satisfacción y desempeño. Asimismo, ha orientado propuestas de diseño del trabajo centradas en la diferenciación entre factores motivacionales e higiénicos.

2. Teoría del Establecimiento de Metas de Locke y Latham

La teoría del establecimiento de metas fue desarrollada por Edwin A. Locke y Gary P. Latham, quienes plantean que las metas pueden analizarse en función de su claridad y nivel de dificultad. El modelo describe que las metas específicas y desafiantes se asocian con distintos niveles de desempeño en comparación con metas generales o ambiguas.

El enfoque también incorpora la retroalimentación como un elemento vinculado al seguimiento del progreso respecto a los objetivos establecidos (Locke y Latham, 1990). Esta teoría ha sido aplicada en el ámbito organizacional, particularmente en esquemas de gestión por objetivos, donde se estructuran metas individuales y organizacionales dentro de un marco formal de evaluación (Locke y Latham, 2002).

3. Modelo de Evaluación del Desempeño de Campbell

John P. Campbell (1990) propuso un modelo multidimensional para el análisis del desempeño laboral. El autor identifica ocho componentes: competencia en tareas específicas, competencia en tareas generales, comunicación, esfuerzo, disciplina, liderazgo, gestión de equipo y desempeño personal.

Estos componentes describen diferentes dimensiones del desempeño en contextos organizacionales y constituyen un marco teórico para su evaluación. El modelo ha sido utilizado en investigaciones y prácticas de gestión del rendimiento, especialmente en estudios que abordan el desempeño desde una perspectiva integral (Campbell et al., 1993).

4. Aportes recientes de Chiavenato (2019)

En los aportes más recientes de Idalberto Chiavenato (2019), se expone la base teórica del presente estudio a partir de una visión integradora de los fundamentos y prácticas de la administración moderna. Su enfoque articula diversas corrientes administrativas dentro de un marco conceptual orientado al análisis de la organización y su funcionamiento.

Chiavenato examina la teoría clásica de la administración, sustentada en los principios de la administración científica formulados por Frederick Winslow Taylor. Este enfoque se caracteriza por el estudio sistemático de las tareas, la estandarización de procesos y la capacitación en métodos de trabajo definidos. La propuesta se centra en el análisis técnico de las actividades laborales y en la organización racional del trabajo.

Finalmente, la teoría contingencial plantea que las estructuras y prácticas administrativas se analizan en función de variables contextuales como el entorno, la tecnología y el tamaño organizacional. Desde esta perspectiva, la administración se estudia considerando la variabilidad situacional y la adecuación entre estructura y contexto (Chiavenato, 2019).

2.3.2.2 Dimensiones adoptadas

Tomando en cuenta la variable desempeño laboral analizada por Idalberto Chiavenato (2019) en su libro "Administración de Recursos Humanos" que es una obra ampliamente utilizada por su claridad y utilidad para gestionar el desempeño laboral de las organizaciones. I. Chiavenato realizó una recopilación y adaptación de ideas claves de la literatura existente de estudios de otros autores como Frederick Taylor y Peter Drucker Calidad de trabajo (eficiencia y eficacia), W.Edwards Deming (calidad del trabajo) y los teóricos Meyer y Allen (compromiso organizacional), donde encontramos en forma clara las seis dimensiones estudiadas, y que utilizaremos para el siguiente estudio.

1. Dimensión: Eficiencia; se conceptualiza como la capacidad de un empleado para utilizar los recursos disponibles, incluyendo tiempo, materiales y esfuerzo, de la manera óptima posible para alcanzar los objetivos establecidos. Esta dimensión mide cómo se realiza el trabajo con el menor desperdicio de recursos, maximizando la producción con el mínimo de insumos. En el ámbito laboral, la eficiencia es crucial para la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones, ya que permite reducir costos y mejorar la rentabilidad (Chiavenato, 2019).

Indicadores:

- **Uso adecuado del tiempo laboral**
  Habilidad del trabajador para priorizar y organizar su jornada laboral.
- **Cumplimiento oportuno de tareas asignadas**

Es la responsabilidad que tiene el trabajador para la entrega de sus trabajos en los tiempos establecidos.

- **Reducción de desperdicios**

  Habilidad del trabajador para minimizar el uso innecesario de recursos, realizando así una gestión racional y económica.

2. Dimensión: Eficacia; es la capacidad de un empleado para alcanzar los objetivos y metas establecidos por la organización. Esta dimensión se centra en la consecución de resultados específicos y en la capacidad de cumplir con las expectativas y demandas del trabajo. En términos laborales, la eficacia es un indicador de la alineación entre los esfuerzos de los empleados y los objetivos estratégicos de la organización (Chiavenato, 2019).

Indicadores:

- **Logros de objetivos y metas laborales**

  Es la capacidad que tiene el trabajador para cumplir sus metas establecidas.

- **Calidad del trabajo realizado**

  Es la precisión que se tiene para realizar el trabajo, evitando de esta manera errores y presentando un trabajo adecuado.

- **Satisfacción del cliente interno y externo**

  Es el nivel de conformidad de los clientes, usuarios y proveedores. Generando confianza y credibilidad.

3. Dimensión 3: Productividad; es una dimensión clave del desempeño laboral que mide la cantidad de trabajo producido por un empleado en relación con los recursos utilizados. Se calcula generalmente como una relación entre la producción (output) y los insumos (input), y es un indicador de la eficiencia y efectividad combinadas. En el contexto laboral, la productividad es esencial para evaluar el rendimiento de los empleados y para identificar áreas de mejora (Chiavenato, 2019).

Indicadores:

- **Cantidad del trabajo realizado**

Se define operativamente como el volumen de producción logrado por el trabajador.

- **Tasa de producción**
  Es la frecuencia con la que se produce un bien o servicio, cumpliendo los estándares de producción.
- **Relación entre inputs y outputs**
  Es la proporción entre los recursos utilizados como tiempo, esfuerzo, materiales y los resultados obtenidos, siendo favorable cuando se logra una mayor producción con un menor uso de recursos, optimizando así el aprovechamiento de los medios disponibles y el rendimiento laboral.

4. Dimensión: Calidad del Trabajo; se refiere al grado de excelencia con el que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades. Esta dimensión evalúa la precisión, atención al detalle, consistencia y cumplimiento de estándares establecidos en el desempeño laboral. En el ámbito laboral, la calidad del trabajo es fundamental para asegurar la satisfacción del cliente y la reputación de la organización (Chiavenato, 2019).

Indicadores:

- **Grado de precisión y exactitud**
  Es el nivel de cuidado y detalle con el que el trabajador realiza sus actividades, asegurando así que los resultados sean confiables y correctos.
- **Número de errores y retrabajos**
  Frecuencia con la que se cometen fallas que obligan a repetir el trabajo, para evitar este error el trabajador hace uso de sus conocimientos y habilidades.
- **Cumplimiento de estándares de calidad**
  Los colaboradores cumplen los procedimientos institucionales respetando las normas, políticas y criterios establecidos por la empresa.

5. Dimensión: Adaptabilidad; es la capacidad de un empleado para ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios y desafíos en el entorno laboral. Esta dimensión incluye la habilidad para aprender nuevas habilidades, adoptar nuevas tecnologías y procedimientos, y manejar situaciones imprevistas con flexibilidad

y creatividad. En términos laborales, la adaptabilidad es crucial para la resiliencia organizacional y la capacidad de innovar (Chiavenato, 2019).

Indicadores:

- **Capacidad de ajustarse a cambios**
  Es la habilidad para responder positivamente a cambios en los procesos, funciones o condiciones de trabajo.
- **Flexibilidad en la ejecución de tareas**
  Habilidad que tiene el trabajador para asumir distintas funciones.
- **Innovación y mejora continua**
  Disposición para aplicar nuevas ideas que ayuden a mejorar los procesos o formas de trabajo.

6. Dimensión: Compromiso Organizacional; se refiere al grado de lealtad y dedicación que un empleado siente hacia su organización. Esta dimensión mide la voluntad de los empleados de esforzarse por los objetivos de la organización y de permanecer con la empresa a largo plazo. Laboralmente, el compromiso organizacional es descrito en la literatura como una variable asociada de la retención de empleados, la moral y la cohesión del equipo (Chiavenato, 2019).

Indicadores:

- **Lealtad y sentido de pertenencia**
  Es el deseo que tiene el trabajador de pertenecer a la empresa, respetando sus valores, normas y reglas.
- **Proactividad en la resolución de problemas organizacionales**
  Capacidad del trabajador para adelantarse y participar activamente en la solución de dificultades en la empresa, proponiendo soluciones y mejoras organizacionales.

En el ámbito de la inteligencia emocional aplicada a la empresa, se ha señalado que el desarrollo de habilidades como autorregulación, empatía y habilidades sociales se vincula con mejoras observables en productividad y compromiso laboral. Si bien los resultados varían según el contexto, la literatura reporta incrementos moderados en desempeño y reducciones significativas en indicadores de rotación y ausentismo.

2.3. Glosario

- **Autoconciencia**

  Capacidad de reconocer y comprender las propias emociones en tiempo real. Implica introspección y conocimiento de los factores asociados a las experiencias emocionales, así como la identificación de la relación entre emociones, pensamientos y comportamientos (Goleman, 1998).

- **Autorregulación**

  Habilidad para controlar o redirigir impulsos y estados emocionales, manteniendo estabilidad ante situaciones de estrés. Se conceptualiza como la gestión consciente de las emociones y a la adaptación frente a cambios o desafíos (Goleman, 1998).

- **Capital Humano**

  Valor económico atribuido a las habilidades, conocimientos y experiencias de los empleados dentro de una organización. Comprende la formación, capacidades y talento que los colaboradores poseen (Becker, 2021).

- **Clima Laboral**

  Percepción compartida por los empleados sobre el ambiente de trabajo. Incluye aspectos relacionados con satisfacción, interacción interpersonal y condiciones organizacionales (Bar-On, 2020).

- **Competencias Emocionales**

  Conjunto de habilidades vinculadas con la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Se relacionan con la gestión de emociones y la interacción interpersonal en diversos contextos (Goleman, 1998).

- **Desempeño Laboral**

  Nivel de eficacia con el que los empleados realizan sus tareas en relación con los objetivos organizacionales. Incluye la cantidad y calidad del trabajo, así como el cumplimiento de estándares establecidos (Cuello et al., 2020).

- **Empatía**

  Capacidad para reconocer y comprender las emociones y perspectivas de otras personas. Se asocia con la interacción interpersonal y la consideración hacia los demás (Salovey y Mayer, 2020).

- **Gestión del Estrés**

  Capacidad para manejar situaciones estresantes mediante estrategias de autorregulación y control emocional. Se relaciona con el bienestar laboral (Salovey y Mayer, 2020).

- **Habilidades Sociales**

  Conjunto de competencias vinculadas con la comunicación, la interacción interpersonal, manejo de conflictos y colaboración. Se asocian con la interacción interpersonal en el entorno laboral (Bradberry y Greaves, 2022).

- **Inteligencia Emocional (IE)**

  Capacidad para reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás. Incluye dimensiones como autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Aragón, 2019).

- **Motivación:**

  Disposición interna hacia el logro de metas y objetivos, asociada a factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con el trabajo.

- **Productividad**

  Relación entre la cantidad de trabajo producido y los recursos utilizados. Constituye un indicador del rendimiento organizacional (Chiavenato, 2019).

- **Resolución de Conflictos**

  Proceso orientado al abordaje de desacuerdos en el entorno laboral mediante estrategias de comunicación y negociación (Mayer et al., 2004).

- **Retroalimentación**

  Información proporcionada sobre el desempeño laboral en relación con criterios previamente establecidos (Locke y Latham, 2019).

- **Satisfacción Laboral**

  Grado de percepción positiva o negativa que los empleados manifiestan respecto a su trabajo y entorno organizacional (Herzberg, 2020).

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

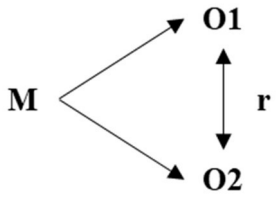
El presente estudio se clasifica como una investigación de tipo aplicada, ya que tiene como finalidad generar información empírica relevante que pueda servir para la toma de decisiones dentro de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., utilizando conocimientos teóricos relacionados con la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

El enfoque adoptado es cuantitativo, puesto que permite medir y analizar numéricamente la relación entre las variables. Este método se caracteriza por la medición y cuantificación del comportamiento observado en la muestra en relación con las variables estudiadas. Su principal objetivo es generar conocimientos expresables en términos numéricos, lo que permite obtener datos precisos y objetivos que faciliten el análisis estadístico y la obtención de conclusiones confiables. Mediante esta metodología, se espera lograr una comprensión más precisa y cuantitativa de los fenómenos investigados, contribuyendo a resultados más rigurosos y confiables (Fernández, 2020).

El diseño es no experimental, ya que no se manipulan las variables, sino que se observan tal como se presentan en su contexto natural. Se emplea un diseño transeccional correlacional, dado que los datos se recolectan en un solo momento durante el año 2024 y el propósito es analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (Hernández & Mendoza, 2023).

Asimismo, el nivel de investigación es relacional, ya que se pretende identificar la intensidad y dirección del vínculo entre las variables, en concordancia con los objetivos e hipótesis planteadas. De este modo, se busca alcanzar una comprensión más profunda y detallada del objeto de estudio (Arias y Covinos, 2021).

Figura 2:
Representación del diseño de investigación



Nota. (M) = Muestra de estudio; (O1) = Variable 1: inteligencia emocional; (O2) = Variable 2: Desempeño laboral; (r) = Correlación.

Finalmente, respecto al período temporal del estudio, se utilizó una metodología transversal. Esto implica la recolección de datos en un único momento, a diferencia de los diseños longitudinales que requieren la observación de los mismos sujetos en múltiples momentos a lo largo del tiempo. En este caso, el estudio se realizará durante el año 2024. A través de este enfoque transversal, se obtendrá una instantánea de la situación actual, facilitando la comprensión de las relaciones entre las variables en ese periodo específico (Hernández y Mendoza, 2023).

3.2. Población de estudio

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2023), el término 'población' se define como el grupo total de individuos o elementos que poseen un conjunto específico de características pertinentes para la investigación de un fenómeno determinado. En este estudio, la población de interés estuvo conformada por 97 de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

1. Criterios de selección.
    - En esta investigación colaboradores que aceptaron participar voluntariamente en la investigación, se tomaron en cuenta los siguientes criterios:
    - Participantes: Empleados que laboran en oficinas, talleres y personal operativo que trabajan en empresa Occupational Safety Group SAC., en el año 2024.
    - Edad: Colaboradores de entre 18 a 65 años
    - Experiencia laboral: Cumplir seis meses de trabajo en la empresa como mínimo.
    - Disponibilidad: Colaboradores que desearon participar voluntariamente en las siguientes encuestas.
    - Aceptar voluntariamente su participación en el estudio.
    - Encontrarse disponibles para responder los instrumentos de recolección de datos.
    - Estos criterios permitieron asegurar que los participantes tuvieran una experiencia suficiente dentro de la organización y conocimiento del entorno laboral evaluado.

2. Criterios de exclusión.
    - Se excluyeron a los siguientes colaboradores:
    - No aceptaron participar de manera voluntaria.
    - No completaron o llenaron correctamente la evaluación.
    - Desempeñaban funciones como practicantes o contratos temporales.

3.3. Tamaño de muestra

En cuanto a la muestra, esta representa una parte específica y representativa de la población que comparte características y atributos relevantes, lo que facilita la obtención de información relevante al conjunto total de la población.

Sin embargo, es fundamental utilizar técnicas adecuadas para la selección de la muestra, asegurando la obtención de resultados deseados, según los principios metodológicos (Arías y Covinos, 2021). Para determinar el tamaño de muestra adecuado en nuestra investigación, se utilizó una fórmula específica para poblaciones finitas. Esta fórmula se basa en un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, garantizando así resultados precisos y confiables. Con este enfoque, se pudo establecer el tamaño óptimo de muestra necesario para obtener información relevante y significativa sobre nuestra población de interés. Este método ha sido crucial para guardar relación entre el tamaño ideal de la muestra, permitiendo obtener datos estadísticamente significativos sobre la población investigada (Sánchez, 2020).

Donde:

$$N = \frac{(N.Z^2.p.q)}{[d^2(N-1) + Z^2.p.q]}$$

Donde:

n=Tamaño de la muestra

N=Población total

Z=Valor de la normal estándar

p=Proporción de aceptación

q=Proporción de no aceptación

d=Margen de error

$$n = \frac{(97\,.\,1.96^2\,.\,0.5\,.\,0.5)}{[(0.05)^2(97-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)]} = 79$$

3.3.1. Muestreo

En el estudio, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la participación de los colaboradores dependió de su disponibilidad y aceptación voluntaria. Este procedimiento permitió seleccionar a los participantes que cumplían con los criterios establecidos, facilitando la recolección de datos dentro del contexto organizacional.

La elección de este procedimiento se sustentó en las características del contexto organizacional y en la ausencia de un marco muestral que permitiera una selección aleatoria estricta de los colaboradores. En consecuencia, el muestreo no probabilístico resultó metodológicamente pertinente para el logro de los objetivos de la investigación (Arias y Covinos, 2021).

3.3.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por cada colaborador individual, dado que son quienes experimentan las condiciones emocionales y organizacionales en estudio realizado a 79 de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

3.4. Técnicas de recolección de datos

En este estudio se utilizó la técnica de encuesta como método para la recolección de datos, ya que permite al investigador obtener la información necesaria y cuantificar los resultados mediante preguntas que fomentan la generación de nuevos conocimientos (Medina et al., 2023). Esta metodología incluyó preguntas diseñadas para explorar las percepciones de los colaboradores sobre su inteligencia emocional y cómo esta se relaciona en su desempeño laboral, con el objetivo de establecer relaciones entre variables como el autoconocimiento, la autorregulación emocional, la motivación, la empatía y la eficacia en el cumplimiento de tareas y objetivos dentro del entorno organizacional.

1. Modelo de estimación financiera bajo escenarios prudenciales.

Con el objetivo de evaluar la viabilidad económica del programa propuesto, se diseñó un modelo de simulación financiera basado en escenarios prudenciales de incremento global de productividad. Si bien en el marco teórico se presentan proyecciones operativas de mejora en indicadores específicos (15% en reducción de ausentismo y 20% en rendimiento laboral), se reconoce que no la totalidad de dichas mejoras se traduce directamente en impacto financiero global. Factores como estructura de costos, eficiencia operativa y condiciones del

mercado se asocia con la conversión de mejoras organizacionales en resultados económicos. Por esta razón, se adoptaron escenarios conservadores de incremento de productividad del 2%, 3% y 4%, los cuales representan una traducción parcial y prudente del impacto organizacional estimado hacia indicadores financieros agregados. Este enfoque responde a un criterio metodológico de prudencia financiera, evitando sobreestimaciones y permitiendo evaluar la recuperación de la inversión bajo supuestos realistas. Los resultados obtenidos constituyen estimaciones referenciales derivadas de simulación y no evidencia causal del impacto del programa.

3.4.1. Instrumento.

El instrumento fue diseñado con una escala tipo Likert de cinco puntos, lo que corresponde a un nivel de medición ordinal. Asimismo, dado que la prueba de Kolmogorov-Smirnov evidenció un nivel de significancia $p < 0.05$, se rechazó el supuesto de normalidad en la distribución de los datos. Por ello, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), adecuado para variables ordinales y distribuciones no normales, con el fin de analizar la asociación entre las variables de estudio.

El instrumento aplicado consistió en un cuestionario adaptado a partir de escalas previamente validadas y desarrolladas por autores reconocidos en el ámbito organizacional, lo cual respalda su pertinencia teórica y metodológica para el contexto de la investigación.

Para medir la variable de inteligencia emocional el cuestionario se sustentó en el modelo de competencias propuesto por Goleman (1998), considerándolas dimensiones de autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. El instrumento fue apropiado para la situación organizacional de Occupational Safety Group S.A.C. Se hicieron modificaciones en la redacción de los ítems para garantizar que fueran claros, relevantes desde el punto de vista cultural y comprensibles para los colaboradores, sin cambiar el contenido conceptual de las dimensiones originales.

Para medir la variable desempeño laboral, se utilizó un cuestionario que se adaptó de sugerencias teóricas de autores como Robbins y Judge (2017) y Koopmans et al. (2014), teniendo en cuenta las dimensiones de eficacia, eficiencia, productividad, calidad del trabajo, compromiso organizacional y capacidad para adaptarse. Los ítems de los cuestionarios fueron revisados y aprobados por expertos en el tema quienes aprobaron y validaron su contenido.

El cuestionario número 01 consta de 21 ítems y el cuestionario número 02 consta de 18 ítems y utilizan una escala de medición ordinal tipo Likert para que los participantes marquen sus respuestas. Las fichas técnicas detalladas en los anexos 7 y 8.

3.4.2. Validez y Confiabilidad del Instrumento.

La validez se describe como la habilidad de un instrumento o prueba para medir con precisión la variable que se pretende evaluar. En cambio, la confiabilidad se refiere operativamente a la consistencia y estabilidad de las mediciones realizadas con dicho instrumento. Esto significa que al aplicar la misma prueba varias veces a un individuo, se esperan resultados consistentes en cada ocasión (Salvatierra, 2020).

La validez de contenido de los cuestionarios fue evaluada mediante el coeficiente V de Aiken, por 3 expertos en el área de gestión y psicología organizacional. Los expertos evaluaron la claridad e importancia de cada ítem de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, siguiendo las directrices de la UNMSM. El cuestionario sobre inteligencia emocional obtuvo un coeficiente de validez global del 94.4, lo que indica una validez muy satisfactoria y lo hace adecuado para su uso en el estudio.

De manera similar, el cuestionario sobre desempeño laboral mostró un coeficiente de validez global del 94.4, indicando también una validez muy satisfactoria y su idoneidad para ser utilizado. La validación de los expertos se encuentra en el anexo 10.

$$V = \frac{\Sigma\, s}{n(c-1)}$$

V: Coeficiente de validez de contenido (oscila entre 0 y 1).

s: Puntaje ajustado de cada juez, calculado como:

r: Calificación otorgada por el experto al ítem.

l_0: Valor mínimo de la escala utilizada.

n: Número de expertos.

c: Número total de categorías de la escala.

Tabla 1:
Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento 1

Ítem	Experto 1	Experto 2	Experto 3	
Pertinencia	4	4	4	1.000
Relevancia	3	4	4	0.889
Claridad	4	4	3	0.889
Coherencia	4	4	4	1.000
Total				94.4

Nota. Elaboración propia, resultados de la validación de juicio de expertos

Tabla 2:
Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento 2

Ítem	Experto 1	Experto 2	Experto 3	
Pertinencia	3	4	4	0.889
Relevancia	4	3	4	0.889
Claridad	4	4	4	1.000
Coherencia	4	4	4	1.000
Total				94.4

Nota. Elaboración propia

3.4.3. La confiabilidad del instrumento

Fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en la muestra final (n = 79). Se obtuvo un valor de $\alpha = 0.945$ para la variable inteligencia emocional y $\alpha = 0.876$ para la variable desempeño laboral. De acuerdo con los criterios metodológicos, valores superiores a 0.70 indican adecuada consistencia interna, por lo que los instrumentos presentan buena confiabilidad. En ese sentido, los resultados evidencian que el instrumento presenta una adecuada consistencia interna para su aplicación en la muestra estudiada. Los datos recolectados fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS versión 25.

El análisis de los datos se realizó mediante estadísticos descriptivos como la media, mediana, desviación estándar, y los valores mínimo y máximo. Este procedimiento permitió describir el comportamiento de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, sin establecer puntos de corte ni clasificaciones por niveles, en coherencia con el diseño descriptivo correlacional de la investigación. Los puntajes obtenidos en los instrumentos fueron analizados como variables cuantitativas continuas.

3.5. Ética en la investigación

El estudio se llevó a cabo siguiendo los estrictos principios éticos, tal como lo describe Mamani (2023), con el objetivo de proteger la dignidad, integridad y derechos de los colaboradores. También se respetaron los aspectos éticos fundamentales, incluyendo la originalidad académica, asegurando así que todas las fuentes utilizadas fueran correctamente referenciadas para mantener la autenticidad del estudio. En cuanto a la confidencialidad, se tomaron precauciones para evitar cualquier tipo de daño a los participantes. Además, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, garantizando que comprendieran plenamente los objetivos y procedimientos del estudio antes de su participación. El principio de autonomía permitió la participación voluntaria de los colaboradores.

Finalmente, los resultados fueron presentados de manera objetiva, respetando el principio de veracidad y evitando cualquier alteración o manipulación de la información recopilada, conforme a lo señalado por Espinoza (2022).

CAPÍTULO 4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

En la presente investigación, la inteligencia emocional se analiza desde una perspectiva organizacional y no clínica. Por ello, no se realizan interpretaciones psicológicas individuales, sino que se utilizan estadísticos descriptivos para describir de manera objetiva el comportamiento de las variables estudiadas. Este procedimiento es coherente con el diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, planteado en el estudio.

4.1.1 Caracterización de la muestra

Estadísticos descriptivos de la Inteligencia Emocional

Tabla 3:
Nivel de la variable Inteligencia Emocional (n= 79)

Variable	n	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Inteligencia Emocional	79	86.16	86	85	10.02	33	103

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Figura 3:
Estadística de la Inteligencia emocional



Nota. Elaborado en SPPS versión 25

Interpretación

Los resultados de la tabla 3 muestran una media de 86.16, con una mediana cercana 86.00 y una moda de 85, lo que evidencia una distribución aproximadamente simétrica de los puntajes. La desviación estándar de 10.02 indica una variabilidad moderada, lo que sugiere que, si bien existen diferencias individuales, la mayoría de los colaboradores

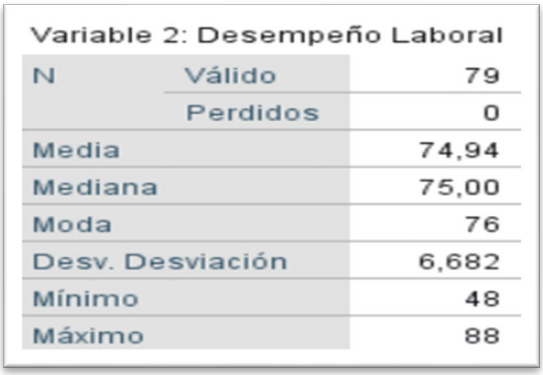
presenta puntajes similares entre sí. Los valores mínimo y máximo 33 y 103, respectivamente reflejan la presencia de distintos niveles dentro de la muestra, sin que ello afecte la tendencia central observada.

Tabla 4:
Estadísticos descriptivos de Desempeño Laboral

Variable	n	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Desempeño Laboral	79	74.94	75.00	76	6.68	48	88

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Figura 4:
Variable desempeño laboral



Variable 2: Desempeño Laboral

N	Válido	79
	Perdidos	0
Media		74,94
Mediana		75,00
Moda		76
Desv. Desviación		6,682
Mínimo		48
Máximo		88

Nota. Elaborado en SPPS versión 25

Interpretación

En la Tabla 4 Respecto al desempeño laboral, se obtuvo una media de 74.94 y una mediana de 75.00, lo cual también evidencia una distribución equilibrada de los datos. La moda de 76 indica el puntaje más frecuente, mientras que la desviación estándar de 6.68 muestra una dispersión moderada, lo que sugiere consistencia en el desempeño de los colaboradores evaluados. Los valores mínimo y máximo 48 y 88 reflejan variabilidad en el desempeño laboral.

Tabla 5:
Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la inteligencia emocional

Variable	n	Media	Mediana	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Autoconciencia	79	12.10	12.00	1.86	3	15

Autorregulación	79	16.75	17.00	1.63	10	20
Motivación	79	16.53	17.00	1.91	7	20
Empatía	79	20.27	20.00	2.81	5	25
Habilidades sociales	79	20.52	20.00	2.63	8	25

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Interpretación

Al analizar las dimensiones de la inteligencia emocional, se observa que las mayores medias corresponden a empatía 20.27 y habilidades sociales 20.52, lo que indica mayores puntajes promedio en comparación con las demás dimensiones evaluadas. Las dimensiones de autoconciencia, autorregulación y motivación presentan medias moderadas, manteniendo una cercanía entre media y mediana, lo que confirma una distribución relativamente simétrica y una variabilidad controlada entre los participantes.

Tabla 6:
Estadísticos descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

Variable	n	Media	Mediana	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Eficiencia	79	12.05	12.00	1.768	3	15
Eficacia	79	11.87	12.00	1.917	3	15
Productividad	79	12.39	13.00	1.628	6	15
Calidad de trabajo	79	12.68	13.00	1.549	8	15
Adaptabilidad	79	12.70	13.00	1.381	8	15
Compromiso Organizacional	79	13.25	13.00	1.203	12	15

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Interpretación

El análisis descriptivo de las dimensiones del desempeño laboral muestra medias cercanas entre sí, destacando el compromiso organizacional 13.25, la adaptabilidad 12.70 y calidad de trabajo 12.68 como las dimensiones con mayor promedio. Estos resultados evidencian que los colaboradores presentan niveles consistentes de involucramiento con la empresa, capacidad la habilidad de adaptación a los cambios y cumplimiento adecuado de

los estándares de calidad. Las desviaciones estándar relativamente bajas muestran que las respuestas presentan una dispersión moderada y mantienen un comportamiento estable.

Tabla 7:
Suma de dimensiones de la variable de inteligencia emocional y desempeño laboral

Variable: Inteligencia emocional	n	Suma	Variable: Desempeño laboral	n	Suma
Autoconciencia	79	956	**Eficiencia**	79	952
Autorregulación	79	1323	**Eficacia**	79	938
Motivación	79	1306	**Productividad**	79	972
Empatía	79	1601	**Calidad de trabajo**	79	1002
Habilidades sociales	79	1621	**Adaptabilidad**	79	1003
			Compromiso Organizacional	79	1047

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Interpretación

Las sumas de las dimensiones de cada variable refuerzan los hallazgos descriptivos y reflejan que las dimensiones de empatía y habilidades sociales concentran los mayores puntajes dentro de la inteligencia emocional, mientras que en el desempeño laboral destacan el compromiso organizacional, adaptabilidad y calidad de trabajo. Los resultados obtenidos permiten identificar las principales características del perfil socioemocional y del desempeño laboral de los colaboradores, sin establecer relaciones causales.

Mediante la descripción de los resultados obtenidos nos muestra que tanto la inteligencia emocional como el desempeño laboral presentan niveles básicamente homogéneos y moderados a altos en la población estudiada, lo que proporciona una base sólida para el posterior análisis correlacional. Por lo tanto, los resultados descriptivos permiten describir de manera objetiva las características de las variables analizadas, en coherencia con el diseño descriptivo-correlacional del estudio y con el enfoque organizacional asumido en la investigación.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1 Prueba de Normalidad

Tabla 8:

Prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov

Variables	Estadístico	gl	Sig
Variable 1: Inteligencia Emocional	0.227	79	0.001
Variable 2: Desempeño Laboral	0.14	79	0.001

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Interpretación

La prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov indicó que ambas variables, inteligencia emocional y desempeño laboral, no siguen una distribución normal ($p<0.05$). En consecuencia, para el análisis de la relación entre ambas variables se optó por el uso de pruebas estadísticas no paramétricas.

4.2.2. Hipótesis General

Formulación de Hipótesis

- H0(nula): No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

Tabla 9:

Hipótesis General: Inteligencia Emocional vs. Desempeño Laboral

Rho Spearman		Variable 2: Desempeño Laboral
Variable 1: Inteligencia Emocional	Rho = Grado de relación	0.743
	Sig. = Significancia	0.001
	N = Muestra	79

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Interpretación

El análisis mediante el coeficiente Rho de Spearman evidenció un valor de ρ = 0.743; p = 0.001, lo que indica una relación positiva de intensidad fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Dado que el nivel de significancia es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables en la muestra estudiada (N = 79).

4.2.3. Hipótesis especificas 1

Formulación de Hipótesis

- H0(nula): No existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

Tabla 10:
Hipótesis Específica 1: Autoconciencia vs. Desempeño Laboral

Rho Spearman		Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 1. Autoconciencia	Rho = Grado de relación	0.574
	Sig. = Significancia	0.001
	N = Muestra	79

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Interpretación

El análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman evidenció un valor de ρ = 0.574, lo que indica una relación positiva de intensidad moderada entre la autoconciencia y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue p = 0.001, valor inferior a 0.05, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa.

En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral en la muestra estudiada (N = 79).

4.2.4. Hipótesis especificas 2

Formulación de Hipótesis

- H0(nula): No existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

Tabla 11:

Hipótesis Específica 2: Autorregulación vs. Desempeño Laboral

Rho Spearman		Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 2. Autorregulación	Rho = Grado de relación	0.647
	Sig. = Significancia	0.001
	N = Muestra	79

Nota. Elaborado en SPPS versión 25

Interpretación

El análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman evidenció un valor de $\rho = 0.647$, lo que indica una relación positiva de intensidad fuerte entre la autorregulación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue $p = 0.001$, valor inferior a 0.05, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa.

En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral en la muestra estudiada (N = 79).

4.2.5. Hipótesis especificas 3

Formulación de Hipótesis

- H0(nula): No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

Tabla 12:
Hipótesis Específica 3: Motivación vs. Desempeño Laboral

	Rho Spearman	Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 3. Motivación	Rho = Grado de relación	0.721
	Sig. = Significancia	0.001
	N = Muestra	79

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Interpretación

El análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman evidenció un valor de ρ = 0.721, lo que indica una relación positiva de intensidad fuerte entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue p = 0.001, valor inferior a 0.05, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa.

En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.6. Hipótesis especificas 4

Formulación de Hipótesis

- H0(nula): No existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

Tabla 13:
Hipótesis Específica 4: Empatía vs. Desempeño Laboral

	Rho Spearman	Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 4. Empatía	Rho = Grado de relación	0.538
	Sig. = Significancia	0.001
	N = Muestra	79

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS versión 25.

Interpretación

El análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman evidenció un valor de ρ = 0.538, lo que indica una relación positiva de intensidad moderada entre la empatía y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue p = 0.001, valor inferior a 0.05, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa.

En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.7. Hipótesis especificas 5

Formulación de Hipótesis

- H0(nula): No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.
- H1(alterna): Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.

Tabla 14:
Hipótesis Específica 5: Habilidades Sociales vs. Desempeño Laboral

Rho Spearman		Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 5. Habilidades sociales	Rho = Grado de relación	0.746
	Sig. = Significancia	0.001
	N= Muestra	79

Nota. Elaborado en SPPS versión 25

Interpretación

El análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman evidenció un valor de ρ = 0.746; p < 0.01, lo que indica una relación positiva de intensidad fuerte entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue p = 0.001, indicando significancia estadística.

En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula.

4.3. Presentación y discusión de resultados

El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con diseño no experimental y corte transversal.

Los resultados descriptivos evidenciaron que ambas variables presentan distribuciones relativamente homogéneas en la muestra evaluada, con medias que se ubican en rangos moderados a altos. Las dimensiones de empatía y habilidades sociales registraron mayores puntajes promedio dentro de la variable inteligencia emocional, mientras que en desempeño laboral destacaron compromiso organizacional, adaptabilidad y calidad de trabajo. Estos hallazgos se describen estrictamente en términos de distribución de puntajes y comportamiento estadístico de la muestra.

La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov indicó ausencia de distribución normal ($p < 0.05$), lo que justificó el empleo del coeficiente Rho de Spearman para el análisis correlacional.

Respecto a la **hipótesis general**, se obtuvo un coeficiente $\rho = 0.743$ con $p = 0.001$, lo que indica una asociación positiva de intensidad fuerte entre inteligencia emocional y desempeño laboral en la muestra estudiada ($N = 79$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo la existencia de relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

En cuanto a las **hipótesis específicas**, todas las dimensiones de la inteligencia emocional presentaron asociaciones positivas y estadísticamente significativas con el desempeño laboral: autoconciencia ($\rho = 0.574$), autorregulación ($\rho = 0.647$), motivación ($\rho = 0.721$), empatía ($\rho = 0.538$) y habilidades sociales ($\rho = 0.746$), con niveles de significancia $p = 0.001$ en todos los casos. Estas asociaciones se interpretan en términos de magnitud y dirección estadística, sin establecer relaciones de causalidad ni capacidad predictiva.

Este hallazgo es consistente con los planteamientos teóricos de Daniel Goleman, quien señala que la inteligencia emocional se relaciona con diversas competencias personales y sociales relevantes en el ámbito laboral, tales como el manejo de las emociones, la interacción con los demás y la adaptación a las exigencias del entorno de trabajo. En este sentido, los colaboradores que presentan mayores niveles de inteligencia emocional tienden a mostrar un mejor desempeño en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones laborales.

En relación con el **objetivo general**, orientado a determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024, los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables ($\rho = 0.743$; $p < 0.01$). Esto indica que niveles más altos de inteligencia emocional se asocian con niveles más altos de desempeño laboral en los colaboradores evaluados.

Respecto al **primer objetivo específico**, orientado a determinar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral, los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables ($\rho = 0.574$; $p < 0.01$). Esto indica que niveles más altos de autoconciencia se asocian con niveles más altos de desempeño laboral en los colaboradores evaluados. La autoconciencia es una dimensión fundamental de la inteligencia emocional, relacionada con la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones. En este sentido, los resultados coinciden con estudios previos que reportan una relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el contexto organizacional.

En relación con el **segundo objetivo específico**, los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral ($\rho = 0.647$; $p < 0.01$). Esto indica que niveles más altos de autorregulación emocional se asocian con niveles más altos de desempeño laboral en los colaboradores evaluados. La autorregulación es una dimensión de la inteligencia emocional relacionada con la capacidad de gestionar adecuadamente las emociones. En este sentido, los resultados coinciden con investigaciones previas que reportan una relación significativa entre la autorregulación emocional y el desempeño laboral.

En cuanto al **tercer objetivo específico**, los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral ($\rho = 0.721$; $p < 0.01$). Esto indica que niveles más altos de motivación se asocian con niveles más altos de desempeño laboral en los colaboradores evaluados. La motivación es una dimensión de la inteligencia emocional relacionada con la orientación al logro y el compromiso con las responsabilidades laborales.

Respecto al **cuarto objetivo específico**, los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la empatía y el desempeño laboral ($\rho = 0.538$; $p < 0.01$). Esto indica que niveles más altos de empatía se asocian con niveles más altos de desempeño laboral en los colaboradores evaluados. La empatía es una dimensión de la inteligencia emocional relacionada con la capacidad de comprender las emociones de los demás y con la interacción interpersonal.

Respecto al **quinto objetivo específico**, los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral ($\rho = 0.576$; $p < 0.01$). Esto indica que niveles más altos de habilidades sociales se asocian con niveles más altos de desempeño laboral en los colaboradores evaluados. Las habilidades sociales son una dimensión de la inteligencia emocional relacionada con la interacción y la comunicación.

Desde el plano teórico, los resultados guardan correspondencia conceptual con los enfoques que abordan la inteligencia emocional como conjunto de competencias socioemocionales relevantes en entornos organizacionales y el desempeño laboral como constructo multidimensional vinculado a la gestión empresarial. Esta correspondencia se interpreta en términos de coherencia teórica y no como validación causal.

Las implicancias del estudio se circunscriben al ámbito descriptivo y correlacional dentro del contexto analizado. Las recomendaciones derivadas deben interpretarse como orientaciones basadas en las asociaciones observadas. Entre las limitaciones se reconoce el tamaño de la muestra, el carácter transversal del diseño y el uso de instrumentos de autorreporte.

En conclusión, el estudio evidenció asociaciones estadísticas significativas entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la muestra evaluada. Los resultados se interpretan estrictamente dentro del marco de un diseño descriptivo correlacional, sin establecer relaciones causales ni capacidad predictiva.

CAPÍTULO 5 PROPUESTA

5.1 Propuesta para solución del problema

La presente propuesta se formula como un plan de mejora organizacional sustentado en los resultados descriptivos y correlacionales obtenidos en el estudio, donde se identificaron asociaciones estadísticas entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. En ese sentido, no se busca demostrar efectos directos ni establecer relaciones de causa y efecto, sino proponer acciones orientadas al fortalecimiento de competencias socioemocionales y laborales dentro de la empresa.

Dado que la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental y de corte transversal, las acciones propuestas se presentan como recomendaciones alineadas con los resultados observados en la muestra estudiada, sin atribuir efectos causales.

Desde el plano teórico, los planteamientos de Daniel Goleman (1998) y de Peter Salovey y John D. Mayer (1990) sustentan la importancia de la inteligencia emocional como un conjunto de competencias relevantes en el entorno organizacional. Estos planteamientos brindan respaldo conceptual a la propuesta presentada.

5.1.1 Objetivos de la propuesta

Proponer un plan de mejora organizacional dirigido al fortalecimiento de competencias socioemocionales y laborales en los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., con el propósito de contribuir al fortalecimiento del desempeño laboral.

5.1.1.2 Objetivos específicos:

- Fortalecer las habilidades de autoconciencia y autorregulación emocional de los colaboradores mediante actividades formativas.
- Promover estrategias relacionadas con el manejo del estrés y bienestar laboral en el entorno organizacional.
- Desarrollar competencias relacionadas con la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación laboral.
- Establecer indicadores de seguimiento que permitan evaluar la implementación de la propuesta a nivel organizacional.

5.2 Actividades propuestas

Las actividades estarán a cargo del área de Recursos Humanos y se desarrollarán durante un periodo de doce meses, combinando modalidades presenciales y virtuales.

Entre las principales actividades se proponen:

- Realizar capacitaciones bimestrales orientadas al desarrollo de competencias socioemocionales y laborales, coordinadas por el área de Recursos Humanos con apoyo de especialistas externos.
- Abordar temas como eficiencia, eficacia, productividad, calidad del trabajo, adaptabilidad, compromiso organizacional y aspectos técnicos propios de cada puesto.
- Diseñar una evaluación de desempeño alineada con los objetivos organizacionales, que permita monitorear indicadores laborales y competencias.
- Incorporar en el proceso de selección criterios relacionados con competencias socioemocionales, además de la experiencia profesional requerida.
- Implementar programas de reconocimiento institucional basados en indicadores de desempeño previamente establecidos.
- Establecer incentivos económicos y no económicos como parte de las estrategias de reconocimiento organizacional.

5.2.1 Criterios utilizados para escoger a un proveedor.

El área encargada de la contratación será el área de RRHH el cual utilizara criterios que aseguren la obtención de resultados óptimos para los colaboradores, estos serán los siguientes criterios.

Tabla15:
Criterios de evaluación para escoger un proveedor

Criterios de Evaluación	**Inteligencia emocional**	**Desempeño Laboral**
	- Experiencia comprobada en formación en inteligencia emocional en contextos organizacionales.	- Experiencia en capacitaciones vinculadas al desarrollo del desempeño y la productividad.

Experiencia del proveedor	-Certificaciones en psicología organizacional, seguridad ocupacional y coaching. - Referencias institucionales y trayectoria en empresas similares.	- Certificaciones en desarrollo organizacional, gestión del talento humano o coaching laboral. - Referencias o constancias de trabajos realizados en otras organizaciones.
Importancia para Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos	-Contenidos orientados al manejo del estrés, toma de decisiones y resolución de conflictos. -Experiencia en contextos laborales de alta exigencia o presión. -Integración de enfoques relacionados con cultura de seguridad y prevención de riesgos.	- Experiencia en sectores considerados de alto riesgo (construcción, minería, manufactura, entre otros). - Inclusión de contenidos relacionados con seguridad laboral en los programas formativos. - Estrategias formativas orientadas a la reducción de errores operativos desde una perspectiva preventiva.
Contenido, Metodología y Enfoque Didáctico	-Empleo de situaciones prácticas, simulaciones de roles y simulaciones. -Formato versátil (presencial, virtual o mixto). -Aplicación de evaluaciones diagnósticas antes, durante y después del proceso formativo.	-Contenidos con temas relacionados en productividad, administración del tiempo y eficacia en las operaciones. -Tácticas para gestionar el estrés y potenciar el bienestar en el trabajo. -Características adaptables: en persona, en línea o híbrido.

Cumplimiento de Normativas y Estándares	-Alineación con normas de seguridad y bienestar laboral (ISO 45001, OHSAS 18001, entre otras). -Consideración de lineamientos relacionados con bienestar emocional en el trabajo.	-Contenidos afines con los estándares de seguridad laboral como ISO 45001 u OHSAS 18001. -Incorporación de normativas locales relacionadas con salud y seguridad en el trabajo.
Aspectos económicos y organizacionales	-Análisis de los costos con otros proveedores sin sacrificar la calidad. -Revisión de indicadores organizacionales relacionados con rendimiento laboral y seguridad.	-Precios competitivos manteniendo la calidad intacta. -Alternativas de personalización para ajustarse a la compañía. -Oportunidad de formación interna para disminuir gastos en logística.
Evaluación de Resultados	-Evaluación mediante encuestas, retroalimentación e indicadores clave de desempeño de seguridad. -Propuesta de sesiones de fortalecimiento o monitoreo para consolidar los conocimientos adquiridos.	-Análisis del rendimiento a través de indicadores clave (KPI). -Evaluaciones antes y después del curso para evaluar avances. -Implementación de sesiones de seguimiento cuando la organización lo considere pertinente.

Nota: Elaboración propia

5.2.2 Plan de mejora para formación laboral

Identificación del perfil motivacional: Mediante dinámicas reflexivas y cuestionarios breves, los participantes identificarán qué factores se relacionan en su compromiso laboral (reconocimiento, desarrollo profesional, estabilidad, logro personal, etc.).

Tabla 16:
Plan de mejora para formación laboral-Inteligencia emocional

Cursos/Talleres: Inteligencia Emocional	**Objetivos**	**Actividades**
Desarrollo del Autoconocimiento emocional	- Favorecer la identificación y comprensión de las propias emociones en el entorno laboral. - Promover la reflexión sobre cómo las emociones se relacionan con el desempeño laboral.	-Dinámicas de reconocimiento emocional: Se realizarán ejercicios prácticos con situaciones laborales típicas para que los participantes identifiquen sus emociones. -Registro de experiencias y emociones: Cada participante llevará un registro donde anotará situaciones significativas, emociones, pensamientos y reacciones, permitiendo identificar patrones y áreas de mejora en la gestión emocional. -Reflexión sobre actitudes frente a desafíos: Se promoverán reflexiones individuales y grupales sobre cómo las emociones se relacionan con el desempeño y la interacción con colegas, identificando estrategias para responder de manera más consciente y efectiva ante retos laborales.

		-Se evaluará el nivel de comprensión alcanzado. Duración: 6 horas Metodología: Actividades en parejas, trabajos individuales y trabajos grupales.
Introducción a la Regulación Emocional	- Fortalecer la capacidad de gestionar emociones frente a situaciones de presión. - Fomentar respuestas asertivas ante conflictos laborales.	-Técnicas del manejo del estrés en situaciones de crisis. -Prácticas para manejar conflictos laborales. -Técnicas de reflexión ante un conflicto. Duración: 8 horas Metodología. Taller practico con asesoría personalizada, exposiciones breves
Taller Motivación y Automotivación	- Estimular la orientación al logro y compromiso organizacional. - Relacionar metas personales con objetivos institucionales.	-Identificación del perfil motivacional: Mediante dinámicas reflexivas y cuestionarios breves, los participantes identificarán qué factores se asocian con su compromiso laboral (reconocimiento, desarrollo profesional, estabilidad, logro personal, etc.). -Formulación de metas SMART: Se capacitará en la elaboración de objetivos bajo el modelo SMART. Cada participante diseñará metas

		alineadas a su puesto de trabajo, especificando indicadores de cumplimiento y plazos definidos. -Construcción del propósito laboral: Se desarrollará una actividad reflexiva donde los colaboradores relacionen sus valores personales con la misión organizacional, promoviendo mayor sentido de pertenencia y compromiso. Duración: 6 horas Metodología: Dinámica grupal y taller práctico con asesoría personalizada.
Taller de Empatía y Conciencia Social	- Desarrollar la capacidad de comprender emociones y perspectivas de los demás. - Promover un clima laboral colaborativo.	-Entrenamiento en escucha activa: Los participantes trabajarán en parejas practicando técnicas de: **-Contacto visual.** **-Parafraseo.** **-Validación emocional.** **-Eliminación de juicios** -Análisis crítico de casos organizacionales: Se presentarán casos relacionados con conflictos interpersonales y se analizarán alternativas de solución desde la perspectiva empática. Duración: 4 horas Metodología: Debate estructurado, ejercicios en pareja.

Taller Habilidades Sociales y Trabajo en Equipo	- Fortalecer competencias comunicativas y de cooperación. - Mejorar la interacción interpersonal en el ámbito laboral.	-Taller de comunicación asertiva avanzada: Se profundizará en: • Comunicación verbal y no verbal. • Manejo de críticas. • Solicitudes claras y respetuosas. • Negociación colaborativa -Dinámica de integración y resolución colaborativa: Se planteará un problema organizacional real y los equipos deberán diseñar propuestas de mejora aplicando habilidades de cooperación y liderazgo compartido. Duración: 6 horas Metodología: Exposición, practica, trabajo en equipo y presentación de propuestas.

Nota: Elaboración propia

Tabla 17:
Plan de mejora para formación laboral-Desempeño laboral

Cursos/Talleres: Desempeño Laboral	**Objetivos**	**Actividades**
	-Fortalecer prácticas relacionadas con el uso organizado del tiempo y los recursos disponibles.	-Introducción a herramientas de mejora continua (5S y Kaizen): Desarrollo de un taller teórico–práctico donde se explique el significado de cada principio y se analicen ejemplos aplicados al contexto

Eficiencia Operativa Procedimientos para maximizar el tiempo y los recursos.	-Promover la identificación de desperdicios y errores en los procesos internos. -Fomentar mayor orden en la planificación y ejecución de tareas.	de la organización. Los participantes identificarán posibles áreas donde estas prácticas podrían asociarse con una mejor organización del trabajo. -Revisión de procesos internos: Trabajo en grupos para describir paso a paso un procedimiento habitual dentro de la empresa, señalando posibles obstáculos, demoras o duplicidad de funciones. Posteriormente se plantearán propuestas de reorganización. -Uso de herramientas digitales: Ejercicios prácticos con programas informáticos de planificación o gestión de tareas, orientados a reflexionar sobre cómo estas herramientas pueden contribuir a una distribución más organizada del tiempo. Duración: 6 horas Metodología: exposiciones, discusiones y trabajos colaborativos.
		-Gestión del tiempo: Taller sobre elaboración de agendas, priorización de tareas (matriz urgente/importante) y

Productividad Personal y en Equipo Técnicas para incrementar el desempeño en el trabajo.	-Promover estrategias de organización personal vinculadas al desempeño laboral. -Fortalecer la coordinación y comunicación dentro de los equipos de trabajo. -Reflexionar sobre prácticas que se asocian con una ejecución más ordenada de proyectos.	planificación semanal. Los participantes diseñarán su propio esquema de organización laboral. -Desafío de concentración de 48 horas: Actividad voluntaria donde los colaboradores registrarán su nivel de concentración al reducir actividades simultáneas. Luego se realizará una sesión de reflexión grupal sobre los resultados observados. -Dinámica de coordinación en equipo: Simulación de un proyecto breve donde los participantes deban distribuir funciones, establecer tiempos y presentar resultados. Al finalizar, se analizará la experiencia en términos de comunicación y organización. Duración: 6 horas Metodología: Exposiciones interactivas, discusión de experiencias y retroalimentación colectiva.
	-Promover una actitud reflexiva frente a cambios institucionales.	-Simulación de escenarios de cambio: Presentación de situaciones ficticias como implementación de nueva tecnología o reestructuración interna. Los grupos analizarán

Flexibilidad y Adaptabilidad Respuesta eficaz ante cambios y retos emergentes.	-Desarrollar estrategias para afrontar nuevas herramientas o procesos. -Fomentar disposición hacia el aprendizaje continuo.	posibles respuestas y estrategias de adaptación. -Resolución de problemas en entornos variables: Ejercicio grupal donde se introducen cambios inesperados durante el desarrollo de una tarea, con el fin de observar y analizar las reacciones adoptadas. -Reflexión sobre experiencias previas de cambio: Espacio de diálogo donde los participantes compartan experiencias reales relacionadas con procesos de adaptación, identificando aprendizajes obtenidos. Duración: 6 horas Metodología: estudio de casos y dinámica grupal, trabajo en equipo, dinámica participativa.
Gestión del Estrés y Bienestar	-Promover prácticas de autocuidado relacionadas con el desempeño laboral. -Reflexionar sobre la relación entre estrés, bienestar y productividad.	-Taller de técnicas de respiración y relajación: Sesión práctica donde se enseñen ejercicios breves que puedan aplicarse durante la jornada laboral. -Análisis de situaciones generadoras de estrés: Identificación grupal de factores estresores frecuentes en el entorno laboral y

Reducción de fatiga y mejora del enfoque.	-Fomentar un clima organizacional más saludable.	discusión de posibles estrategias de afrontamiento. -Diseño de plan personal de bienestar: Elaboración de un esquema individual que incluya hábitos saludables y estrategias de organización personal. Duración: 5 horas Metodología: Ejercicios de respiración, lluvias de ideas para identificar los factores de estrés.
Toma de Decisiones y Resolución de Problemas Tácticas para reducir los errores.	-Fortalecer la capacidad de análisis ante situaciones laborales complejas. -Promover el uso de información y datos en la toma de decisiones. -Desarrollar habilidades de resolución de conflictos.	-Análisis de casos empresariales: Revisión de decisiones organizacionales exitosas y fallidas, identificando factores que presenten vinculación con los resultados. -Evaluación de alternativas en escenarios simulados: Presentación de situaciones con información limitada donde los participantes deban analizar opciones y sustentar su elección. -Aplicación del análisis FODA: Ejercicio práctico para evaluar fortalezas, oportunidades, debilidades y

		amenazas en un caso específico relacionado con la empresa. Duracion:6 horas Metodología: Trabajos y ejercicios en grupos y exposiciones grupales.

Nota: Elaboración propia

Ofrecer capacitaciones para el crecimiento de los empleados se asocia en la literatura organizacional con variaciones favorables en indicadores de eficacia, bienestar y competitividad.

5.2.3 Fases de Implementación de los cursos

En la siguiente tabla se describen las fases de implementación de los cursos propuestos, organizadas de manera secuencial para estructurar el desarrollo progresivo de la inteligencia emocional en los colaboradores. Cada fase contempla objetivos y actividades específicas orientadas a la sensibilización, capacitación y evaluación del programa, considerando un seguimiento sistemático de su aplicación en el contexto organizacional. Asimismo, se precisa que las acciones planteadas corresponden al ámbito formativo y organizacional, sin incluir evaluaciones de carácter clínico o médico.

Tabla 18:
Fases de implementación de cursos

Fases	Objetivos	Actividades
Fase 1 **Sensibilización** Primer mes	-Generar conciencia en los colaboradores sobre la importancia de la inteligencia emocional y	-Charlas introductorias sobre inteligencia emocional: Exposición general del concepto, sus dimensiones y su relación con el desempeño laboral, acompañada de ejemplos prácticos del contexto organizacional.

	como influirá este en el entorno laboral, y en su desarrollo personal.	-Aplicación de encuesta diagnóstica inicial: Instrumento orientado a recoger información sobre percepción emocional y nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. -Evaluación de autoconocimiento emocional: Aplicación de una prueba para identificar el nivel de autoconciencia emocional y reconocer posibles aspectos que podrían fortalecerse mediante el programa.
Fase 2 **Capacitación y aplicación** 2do a 6to mes	-Brindar herramientas prácticas relacionadas con la gestión emocional en el trabajo. -Promover espacios de aprendizaje vinculados al liderazgo, manejo del estrés y comunicación asertiva. -Fomentar dinámicas de trabajo colaborativo en el equipo.	-Realizar talleres de gestión emocional: liderazgo, manejo del estrés y una comunicación asertiva. -Dinámicas grupales y role-playing (juegos de rol): Simulación de situaciones laborales donde los participantes asumen distintos papeles y practican la resolución de conflictos, liderazgo o comunicación asertiva. -Ejercicios de regulación emocional: técnicas de respiración, y meditación.

		-Trabajo en equipo: actividades colaborativas para fortalecer la inteligencia emocional. Actividades colaborativas ayudan a desarrollar empatía, comunicación asertiva, gestión del estrés y resolución de conflictos.
Fase 3 **Evaluación y ajustes** 7mo a 12vo mes	-Analizar el desarrollo del programa en el contexto organizacional. -Identificar aspectos que puedan requerir ajustes o refuerzo en su implementación.	-Aplicación de encuesta posterior al programa: Instrumento orientado a recoger información sobre la percepción de los colaboradores respecto a la inteligencia emocional y su desempeño laboral. -Revisión de indicadores organizacionales: Análisis descriptivo de información relacionada con clima laboral, niveles de estrés reportados y productividad, considerando su comportamiento durante el periodo de implementación. -Entrevistas y espacios de diálogo: Conversaciones con colaboradores y directivos para recoger opiniones sobre la experiencia del programa.

		-Propuesta de ajustes: Identificación de aspectos que podrían reforzarse o modificarse en futuras etapas del programa.

Nota: Elaboración Propia

Este enfoque estructurado organiza el programa en fases progresivas, lo que permite su desarrollo de manera ordenada dentro del contexto organizacional. La propuesta formativa contempla espacios de capacitación y acompañamiento que podrían contribuir al fortalecimiento de competencias emocionales en el equipo de trabajo. Asimismo, se considera la incorporación de sesiones de coaching dirigidas a colaboradores que presenten mayores dificultades en la regulación emocional y en aspectos relacionados con el desempeño laboral, como parte del acompañamiento formativo del programa.

5.2.4 Indicadores de evaluación (KPI)

La medición se realizará de forma semestral, utilizando como fuente los resultados del cuestionario de desempeño laboral y los registros del área de Recursos Humanos. El responsable del seguimiento el coordinador del programa de capacitación.

Tabla 19:
KPI incremento del nivel de inteligencia emocional

Elemento	Descripción
KPI	Incremento del nivel de inteligencia emocional
Objetivo	Evaluar mejora de competencias emocionales
Indicador	Variación % del puntaje de IE
Fórmula	(Post – Pre) / Pre ×100
Línea Base	Resultado de evaluación inicial
Meta	≥10% de incremento
Frecuencia	Antes y después del programa
Responsable	RRHH

Nota: Elaboración Propia

La Tabla 19 presenta el indicador clave de desempeño orientado a medir el incremento del nivel de inteligencia emocional en los colaboradores. Este KPI permite comparar los resultados obtenidos antes y después de la implementación del programa de capacitación, con el propósito de identificar la variación porcentual en el puntaje promedio de inteligencia emocional. La meta establecida corresponde a un incremento mínimo del

10%, lo que permitirá evidenciar la mejora en las competencias emocionales desarrolladas durante el proceso formativo.

Tabla 20:
Mejora del desempeño laboral

Elemento	Descripción
KPI	Mejora del desempeño laboral
Objetivo	Determinar impacto de la IE en el desempeño
Indicador	Variación % del desempeño
Fórmula	(Post – Pre) / Pre ×100
Línea Base	Evaluación de desempeño inicial
Meta	≥3% de mejora
Frecuencia	Semestral
Responsable	RRHH y jefaturas

Nota: Elaboración Propia

La Tabla 20 muestra el indicador relacionado con la mejora del desempeño laboral de los colaboradores. Este KPI permite evaluar la variación porcentual en los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas antes y después de la implementación del programa de capacitación. La meta planteada establece una mejora mínima del 3% en el desempeño laboral, lo que permitirá observar cambios en el rendimiento de los trabajadores asociados al fortalecimiento de sus competencias emocionales.

Tabla 21:
Incremento de la productividad organizacional

Elemento	Descripción
KPI	Incremento de la productividad
Objetivo	Medir impacto económico del programa
Indicador	Productividad anual por colaborador
Fórmula	Productividad total / Nº de colaboradores
Línea Base	S/ 18,000 por colaborador
Meta	Mejora entre 2% y 4%
Frecuencia	Anual
Responsable	Área administrativa y financiera

Nota: Elaboración Propia

La Tabla 21 presenta el indicador orientado a evaluar el incremento de la productividad organizacional. A través de este KPI se analiza la productividad anual promedio por colaborador, lo que permite estimar el impacto del programa de capacitación en el rendimiento general de la organización.

5.2.5 Análisis referencial del retorno de inversión ROI

El cálculo del retorno de inversión (ROI) se presenta de forma referencial, ya que se basa en supuestos y escenarios estimados, debido a que el estudio no cuenta con un diseño experimental que permita atribuir efectos directos al programa. Para el análisis se consideró un ingreso anual aproximado de S/ 1,746,000 y un costo de capacitación de S/ 20,370.

Tabla 22:
Escenarios de estimación

Escenario	Incremento Estimado de productividad	Beneficio neto estimado	ROI referencial
Conservador	+2% productividad	*S/.* 14,550	71%
Moderado	+3% productividad	*S/.* 32,010	157%
Optimista	+4% productividad	*S/.* 49,470	243%

Nota: Valores referenciales. Elaboración propia

Bajo escenarios conservadores de incremento de productividad del 2%, 3% y 4%, el ROI referencial oscila entre 71% y 243%, calculado mediante la fórmula financiera estándar:

$$\boldsymbol{ROI = \frac{Beneficio - Costo}{Costo}\ x\ 100}$$

Estos resultados evidencian que incluso bajo un escenario conservador, la implementación del programa de capacitación resulta económicamente viable, ya que el beneficio estimado supera el costo de la inversión inicial, lo que sugiere que el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los colaboradores puede traducirse en mejoras significativas en el desempeño laboral y en la productividad organizacional. Se adjunta en anexo 4.

El Maslach Burnout Inventory **(MBI**) es un instrumento ampliamente utilizado para evaluar el síndrome de burnout en el ámbito laboral, el cual mide tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Este instrumento permite analizar el nivel de desgaste psicológico de los colaboradores y su posible impacto en el desempeño laboral y en la productividad organizacional.

No obstante, en el presente estudio el modelo de análisis se centra en la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, por lo que la medición del burnout no forma parte directa de las variables principales del modelo de investigación. A pesar de ello, el MBI

podría permitir evaluar de manera indirecta el impacto de programas de desarrollo de competencias emocionales, considerando que la reducción del estrés laboral puede relacionarse positivamente con una mayor productividad y con la disminución de errores operativos.

En este sentido, diversos estudios señalan que el desarrollo de la inteligencia emocional favorece la autorregulación emocional, lo que contribuye a disminuir el agotamiento emocional y a mejorar el desempeño en el trabajo (Goleman, 1998). Sin embargo, dado que en la presente investigación no se contempló la medición del estrés laboral como variable de estudio, la aplicación del MBI no se incorpora como indicador dentro de los KPI del programa.

Por esta razón, se sugiere que futuras investigaciones incluyan la medición del estrés laboral mediante el MBI con el fin de analizar con mayor profundidad la relación entre inteligencia emocional, niveles de burnout y desempeño laboral, lo que permitiría ampliar la comprensión del impacto de las competencias emocionales en el bienestar psicológico y en la productividad de los colaboradores.

5.3 Tendencia de las Propuestas

Se definirán las métricas para evaluar las tendencias de la propuesta como los indicadores, usaremos la reducción del ausentismo y la satisfacción laborales del personal. Para las evaluaciones de desempeño laboral se utilizarán métricas que nos ayudarán a evaluar la calidad y la eficacia.

La propuesta orientada al fortalecimiento de la inteligencia emocional se plantea como una alternativa formativa dentro del contexto organizacional. En el estudio realizado se observó una asociación positiva entre la gestión emocional y el desempeño laboral, lo cual sugiere la pertinencia de promover acciones de capacitación en esta línea. Dichas acciones no se interpretan como generadoras de efectos causales directos, sino como estrategias formativas alineadas con los hallazgos obtenidos.

De manera general, las tendencias de la propuesta se manifiestan en:

- Mejor interacción entre los colaboradores.
- Mayor compromiso con las tareas asignadas.
- Mejor capacidad de adaptación frente a cambios organizacionales.
- Mayor cumplimiento de metas y estándares de trabajo.

- Estos aspectos permiten fortalecer el desempeño laboral desde una perspectiva organizacional y preventiva.

Tabla 23:
Métricas e indicadores del desempeño laboral

Para evaluar las tendencias de la propuesta, se pueden emplear métricas organizacionales objetivas, sin realizar evaluaciones médicas.

Dimensión del desempeño laboral	**Métrica**	**Indicador**
Eficiencia	Cumplimiento de tareas	% de actividades realizadas dentro del tiempo establecido
Eficacia	Logro de objetivos	% de metas alcanzadas según el plan de trabajo
Productividad	Rendimiento laboral	Relación entre tareas ejecutadas y recursos utilizados
Calidad de trabajo	Nivel de errores	% de retrabajos o correcciones
Adaptabilidad	Capacidad de ajuste	Nivel de respuesta ante cambios en los procesos.
Compromiso organizacional	Participación laboral	Nivel de involucramiento en actividades y proyectos institucionales

Nota: Elaboración propia

Además de las dimensiones del desempeño laboral, se pueden considerar algunos indicadores.

Tabla 24:
Métricas complementarias de seguimiento

Métrica	Indicador
Ausentismo laboral	% de días no trabajados
Rotación de personal	Tasa de salida de colaboradores
Clima Laboral	Resultados promedio de encuestas internas
Satisfacción laboral	Nivel de percepción favorable del trabajo

Nota: Elaboración propia

5.3.1 Tendencia en el clima Laboral

El fortalecimiento de competencias emocionales suele vincularse, en estudios organizacionales, con percepciones favorables del clima laboral y que les facilitan a gestionar el estrés, controlar sus emociones e impulsar interacciones positivas. En este sentido, se espera que la propuesta contribuye a:

Disminución del estrés y la ansiedad laboral.

Incremento del sentimiento de pertenencia y dedicación hacia la compañía.

Avance en la visión de equidad y bienestar dentro de la organización.

Indicadores de seguimiento:

- Encuestas sobre el ambiente laboral previo y posterior a la formación.
- Índices de gratificación en el trabajo y salud emocional.
- Registros de ausentismo y rotación de personal.

5.3.2 Tendencia en el Proceso de Comunicación

Una inteligencia emocional elevada potencia la manera en que los colaboradores expresan sus pensamientos, reciben comentarios y gestionan circunstancias complicadas. A nivel organizacional, ello podría reflejarse en:

- Mayor habilidad para escuchar de manera activa y empatizar en las relaciones interpersonales.
- Menor frecuencia de confusiones y disputas entre los empleados.
- Incremento en la transparencia y eficacia de la comunicación entre sectores.
- Indicadores de seguimiento
- Encuestas de opinión acerca de la comunicación interna.

- Disminución de incidentes relacionados con conflictos de trabajo registrados en Recursos Humanos.
- Evaluaciones internas sobre de la calidad y la transparencia de las opiniones en los equipos.

5.3.3 Tendencia en la Colaboración entre Equipos

El fortalecimiento de capacidades emocionales y un rendimiento laboral superior hacen posible que los equipos operen de forma más sincronizada, con más seguridad y concentración en metas compartidas. Esto podría asociarse con:

- Mayor colaboración y predisposición a intercambiar saberes.
- Disminución del individualismo y potenciación del trabajo colaborativo.
- Establecimiento de un clima de confianza y respaldo recíproco.

Objetivos cuantificables

- Valoraciones del rendimiento colectivo y productividad.
- Tiempo medio requerido para solucionar problemas en el equipo.
- Reconocimiento de confianza y respaldo en cuestionarios de equipos.

5.3.4. Cronograma de actividades

Tabla 25:

Cronograma de actividades de la propuesta

Programa de Capacitación	Cantidad	Costo unitario	Numero de colaboradores	Costo Total
Dictar talleres en temas relacionados de Inteligencia Emocional: • Desarrollo del Autoconocimiento emocional • Introducción a la regulación emocional	6	70	97	6,790

• Empatía y comunicación asertiva • Taller de motivación y automotivación • Manejo de conflictos				
Programa de talleres en temas relacionados al desempeño laboral: • Eficiencia laboral • Eficacia laboral • Adaptabilidad • Calidad del trabajo • Productividad • Compromiso organizacional	6	70	97	6,790
Implementación de línea de apoyo psicológico	6	50	97	4,850
			TOTAL	S/ 20,370

***Nota**:* Elaboración propia

Estos valores no representan resultados empíricos del estudio, sino parámetros utilizados para modelar la viabilidad económica.

5.4 Presupuesto

El costo de implementación de la propuesta se plantea como una acción de mejora organizacional, elaborada a partir de los resultados obtenidos en la investigación, en los cuales se identificó la existencia de una relación estadística entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y técnicos de la empresa Occupational Safety Group S.A.C.

El presupuesto se ha organizado sobre la base de una programación anual, cuya ejecución estará a cargo del área de Recursos Humanos. Para su estimación se han

considerado métricas cuantitativas referenciales, orientadas a describir los recursos necesarios y los posibles beneficios organizacionales, sin establecer relaciones causales.

Tabla 26:
Métricas cuantitativas

Categoría	Descripción
Número de empleados a capacitar	97
Horas de capacitación por empleado (x mes)	4
Costo total de los cursos	s/ 20,370.00
Costo por empleado	s/ 210
Duración del programa	12 meses
Indicadores de éxito	
Productividad laboral	+15% incremento referencial
Errores operativos	-20% reducción referencial
Satisfacción laboral	Mejora referencial según encuestas internas

Nota: Elaboración propia

5.4.1. Beneficios esperados para la empresa:

Proyección de reducción del ausentismo en un 15%, lo que equivale a un ahorro de S/ 10,000 anuales en productividad perdida. Estimación de incremento del rendimiento laboral en un 20%, lo cual podría reflejarse en variaciones positivas en los ingresos. Proyección de disminución de la rotación laboral, disminuyendo los costos de contratación y capacitación de nuevos empleados. Potencial mejora en la eficiencia y productividad en las operaciones Posible reducción de costos operativos por errores o retrabajos. Proyección de mayor retención de talento y reducción de la rotación del personal. La inversión inicial estimada para el primer año asciende a S/ 20,370.00. Bajo determinados escenarios financieros, esta inversión podría recuperarse dentro del primer año, dependiendo del nivel de incremento de productividad alcanzado.

5.4.1.1 Estimación económica basada en escenarios referenciales

La estimación económica presentada se basa en simulaciones prudenciales de incremento global de productividad del 2%, 3% y 4%, considerando que no toda mejora organizacional se traduce linealmente en resultados financieros.

Los porcentajes proyectivos de reducción de ausentismo (15%) y mejora en rendimiento laboral (20%) se incorporan únicamente como parámetros referenciales derivados de literatura comparativa, sin que constituyan resultados empíricos del presente estudio.

En consecuencia, el ROI calculado representa una estimación simulada bajo supuestos financieros controlados y no evidencia causal ni garantía de retorno económico.

5.4.2 Beneficios para el trabajador:

- Desarrollo de las habilidades clave
- Mayor acceso a oportunidades de promoción interna
- Aumento en la motivación y satisfacción laboral.

5.4.3 Fases de implementación y gestión de riesgos

Las siguientes estrategias de implementación para su aplicación en el programa laboral.

Tabla 27:
Estrategias de implementación

Categoría	**Descripción**
Modalidad de capacitación	50% presencial, 50 % virtual
Proveedores de capacitación	Empresas de capacitación y plataformas de e-learning
Metodología	-Talleres prácticos -Cursos teóricos -Certificaciones especializadas -Coaching para mandos medios y altos
Plan de ejecución	
Fase 1 (1er) mes	Diagnóstico de necesidades y selección de cursos
Fase 2 (2do – 6to) mes	Ejecución de la capacidad en módulos
Fase 3 (7mo – 12do) mes	Evaluación y ajustes para futuras capacitaciones
Recursos adicionales	-Materiales físicos y digitales -Acceso a plataformas de e-learning -Licencias de software para prácticas

Nota: Elaboración propia

Los posibles riegos serian la baja participación de los empleados en los talleres programados, resistencia de la gerencia a la implementación de cambios y una dificultad para medir los resultados.

Las estrategias de mitigación deben de ofrecer incentivos como certificaciones, reconocimientos internos, presentar evidencias positivas de la inteligencia emocional en la productividad y establecer indicadores desde el inicio y realizar un seguimiento constante.

5.5 Beneficios que aporta la propuesta

Diversos estudios organizacionales han reportado asociaciones entre programas de fortalecimiento de competencias socioemocionales y variaciones favorables en indicadores como desempeño laboral, clima organizacional y ausentismo. No obstante, dichos hallazgos corresponden a contextos y diseños metodológicos específicos.

En coherencia con esta evidencia referencial, la presente propuesta plantea posibles escenarios organizacionales en los cuales podrían observarse variaciones en indicadores como satisfacción laboral, ausentismo, rotación o productividad. Estas proyecciones no constituyen resultados empíricos derivados del presente estudio, sino modelamientos referenciales orientados a evaluar la viabilidad organizacional de la intervención.

El seguimiento de tales indicadores mediante encuestas internas, métricas de productividad y análisis de interacción organizacional permitiría describir el comportamiento de estas variables a lo largo del tiempo y ajustar estrategias formativas según los resultados observados.

- Índice de satisfacción laboral: Se emplearán encuestas pre y post programa para evaluar mejoras en la preparación del ambiente de trabajo
- Número de conflictos internos reportados: Reducir en un 30% las quejas relacionadas con problemas de comunicación.

5.5.1 Empresas que promueven la formación de sus colaboradores.

En Perú, diversas empresas invierten en la capacitación de sus empleados, comprendiendo que el desarrollo del talento humano es crucial para aumentar la productividad y competitividad. Existen estudios y tesis que han analizado esta relación, demostrando que la formación laboral se asocia positivamente en el desempeño de los colaboradores.

Por ejemplo, un estudio en la empresa FISIM S.A.C. en Tingo María analizó la relación entre un programa de capacitación y la productividad del personal operativo. Los resultados indicaron que estas iniciativas mejoraron significativamente la eficiencia y eficacia en el trabajo, aumentando la productividad empresarial.

Otra investigación sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en Inversiones Gian Pier's en Lima reveló que la ausencia de programas de desarrollo afectaba negativamente el rendimiento. Sin embargo, tras la implementación de estrategias de capacitación, se evidenció una mejora en el desempeño de los colaboradores.

Formar al personal en inteligencia emocional y rendimiento laboral tiene un nivel directo en la optimización del ambiente de trabajo, la comunicación eficaz y la cooperación entre los equipos. El monitoreo de cambios a través de encuestas, índices de productividad y análisis de interacción organizacional permite describir el comportamiento de los indicadores y ajustar estrategias formativas dentro del marco de gestión institucional.

CONCLUSIONES

Se determinó la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C. Lima, 2024, con una correlación de Spearman de 0.743 (p = 0.001) los datos obtenidos indican una asociación de magnitud alta, lo cual indica que mayores niveles de inteligencia emocional se vinculan con mejores niveles de desempeño dentro de la muestra analizada. Estos hallazgos permiten aceptar la hipótesis general planteada.

Asimismo, se identificó una relación positiva y significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral (ρ = 0.574; p = 0.001), este resultado sugiere que la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones se vincula con un desempeño más adecuado en el contexto organizacional, en coherencia con los fundamentos teóricos revisados.

Respecto a la autorregulación, se encontró una relación positiva y significativa con el desempeño laboral (ρ = 0.647; p = 0.001), lo que evidencia que la gestión adecuada de las emociones guarda correspondencia con indicadores favorables de desempeño en el ámbito laboral.

La dimensión motivación presentó una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral (ρ = 0.721; p = 0.001), este hallazgo respalda la importancia de los factores intrínsecos en la ejecución eficiente de funciones dentro de la organización.

En cuanto a la empatía, se observó una relación positiva y significativa con el desempeño laboral (ρ = 0.538; p = 0.001), lo cual indica que la capacidad de comprender las emociones de los demás se relaciona con un mejor desenvolvimiento en entornos organizacionales caracterizados por interacción constante.

Finalmente, las habilidades sociales mostraron una relación positiva y significativa con el desempeño laboral (ρ = 0.576; p = 0.001), confirmando que la competencia para gestionar relaciones interpersonales se vincula con resultados laborales favorables.

En términos generales, los resultados obtenidos muestran coherencia con el marco teórico desarrollado y refuerzan la relevancia de la inteligencia emocional como variable asociada al desempeño laboral. No obstante, dado el diseño no experimental y transversal del estudio, los hallazgos deben interpretarse en términos de asociación y no de causalidad.

RECOMENDACIONES

Se sugiere que la empresa evalúe la implementación de programas de desarrollo de inteligencia emocional orientados al fortalecimiento de competencias emocionales en los colaboradores, considerando la asociación estadísticamente significativa identificada entre esta variable y el desempeño laboral en la muestra estudiada.

Se recomienda implementar espacios de capacitación vinculados al desarrollo de la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, orientados al fortalecimiento de competencias que, según los resultados obtenidos, muestran asociación con el desempeño organizacional.

Se considera pertinente establecer mecanismos de evaluación periódica que permitan monitorear de manera descriptiva los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral, mediante encuestas, procesos de retroalimentación y registros internos, con el propósito de observar su comportamiento a lo largo del tiempo.

Se sugiere fortalecer la comunicación interna y el trabajo colaborativo, promoviendo prácticas organizacionales que la literatura especializada vincula con niveles favorables de satisfacción y compromiso organizacional.

Para futuras investigaciones, se recomienda desarrollar estudios con diseño longitudinal o experimental que permitan profundizar en el análisis de la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, así como examinar posibles variables intervinientes.

Finalmente, se sugiere continuar promoviendo una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo y al desarrollo integral del personal, considerando la evidencia académica que reporta asociaciones entre componentes emocionales y dinámicas laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente,* *6*(1), 55-68. https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1.ª ed.). Enfoques Consulting EIRL. https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION

Aristóteles. (2002). Ética a Nicómaco (J. Pallí Bonet, Trad.). Gredos. (Obra original publicada ca. 350 a. C.) https://archive.org/details/aristoteles-etica-nicomaquea-o-etica-eudemia-bcg-89/

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, *18*(Extra-1), 13-25. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4679040

Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. National Bureau of Economic Research. https://www.nber.org/books-and-chapters/human-capital-theoretical-and-empirical-analysis-special-reference-education-first-edition

Bhaskar, R. (2008). *A Realist Theory of Science*. Routledge. (Obra original publicada en 1975). https://uberty.org/wp-content/uploads/2015/09/Roy_Bhaskar_A_Realist_Theory_of_Science.pdf

Bisquerra Alzina, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Editorial Síntesis. https://sonria.com/wp-content/uploads/2020/03/Psicopedagogia-emociones-Bisquerra.pdf

Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). *Emotional intelligence 2.0*. TalentSmart. https://www.academia.edu/45269018/Travis_Bradberry_Jean_Greaves_Emotional_Intelligence_2_0_TalentSmart_2009_1_

Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: A comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology, 91*(4), 780–795. https://doi.org/10.1037/0022-3514.91.4.780

Cabello, E., Algarra, M., Díaz, P., & Olmo Collado, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*, *4*, 200–205. https://doi.org/10.30827/Digibug.37148

Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. Dunnette & L. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2.ª ed., Vol. 1, pp. 687–732). Consulting Psychologists Press. https://psycnet.apa.org/record/1993-97198-012

Chalco, F. T., Ortiz, S., Mamani, T. G., & Chavez, L. M. (2023). Análisis de las habilidades blandas en el contexto de la Educación Superior durante el estado de emergencia sanitaria COVID – 19, 2020 Perú. *Universidad y Sociedad*, *15*(4), 730–735. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4032

Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5.ª ed.). McGraw-Hill. https://studylib.net/doc/27948279/chiavenato--i.--2019-.-gesti%C3%B3n-del-talento-humano--el-nue...?p=4

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.ª ed.). McGraw-Hill. https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion/9781456272104/

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4.ª ed.). SAGE Publications. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf

Dionicio Paz de Yalle, Y. I. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa gráfica de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. https://hdl.handle.net/11537/24083

Espinoza-Freire, E. E. (2022). Ética en la investigación científica. *Revista Mexicana De Investigación E Intervención Educativa*, *1*(2), 35–43. https://doi.org/10.62697/rmiie.v1i2.13

Faza, F. M. A. (2025). *The impact of emotional intelligence on job performance* [Tesis doctoral, Arab American University Palestine]. AAUP Institutional Repository. https://repository.aaup.edu/handle/123456789/3225

Fernández, V. (2020). *Fundamentos de metodología de investigación*. OmniaScience. https://doi.org/10.3926/oss.38es

Gálvez, M. J. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/79264

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books. https://donainfo.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/09/emotional-intelligence-daniel-goleman.pdf

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.

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*, Artículo 2707. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company. https://archive.org/details/worknatureofman0000unse_t8s4

Herzberg, F. (1993). *Motivation to Work* (1st ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315124827

Jackson, L. (2014). *The work engagement and job performance relationship: Exploring the mediating effect of trait emotional intelligence* [Tesis de maestría, San José State University]. SJSU ScholarWorks. https://scholarworks.sjsu.edu/etd_theses/4467

Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology, 95*(1), 54–78. https://doi.org/10.1037/a0017286

Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Prentice Hall. https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Motivation/Locke%20Theory%20of%20Goal%20Setting%20Ch%201-2.pdf

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist, 57*(9), 705–717. https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705

Mayer, J. D., Caruso, D. R., Sitarenios, G., & Romero, M. (2024). How many emotional intelligence abilities are there? An examination of four measures of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, *219*, Artículo 112468. https://doi.org/10.1016/j.paid.2023.112468

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, *15* (3), 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02

Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Editorial INUDI. https://doi.org/10.35622/inudi.b.080

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, *5*, 59–74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Mera, A. R. (2017). *Revisión teórica del concepto de inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral* [Trabajo de fin de maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio de la Universidad Espíritu Santo. https://repositorio.uees.edu.ec/items/5a4824a1-f18f-42e0-8708-d73109391748/full

Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 90*(2), 177–202. https://doi.org/10.1111/joop.12167

Moreno Ochoa, E. A. (2023). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi. http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11289

Mostacero Díaz, A. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4985

Ortiz, E. M. D., & Chávarry Ysla, P. R. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios, 12*(2). https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035

O'Boyle, E. H., Jr., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior, 32*(5), 788–818. https://doi.org/10.1002/job.714

Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, *15*(6), 425-448. https://doi.org/10.1002/per.416

Ramos Garay, A. (2025). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2024* [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional de la Universidad de Huánuco. https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/6561

Ramos, R. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la Institución Educativa Champagnat, Tacna 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. http://hdl.handle.net/20.500.12969/1975

Rivers, S. E., Handley-Miner, I. J., Mayer, J. D., & Caruso, D. R. (2020). Emotional intelligence. En R. J. Sternberg (Ed.), *The Cambridge handbook of intelligence* (pp. 709–735). Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/9781108770422.030

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.ª ed.). Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, *9*(3), 185–211. https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG

Salvatierra Melgar, A. (2020). *Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación*. Apogeo E.I.R.L.

Sánchez Gómez, M. (2021). *Emotional intelligence: A new way to assess it and its importance to understand work outcomes* [Tesis doctoral, Universitat Jaume I]. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). http://hdl.handle.net/10803/672096

Sixto Berrospi, T. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/47847.

Tanasescu, R. I., & León, R. D. (2019). Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, *7*(3), 323–335. Retrieved from https://www.managementdynamics.ro/index.php/journal/article/view/324

Tosi, H. L. (1991). Review of A Theory of Goal Setting and Task Performance, by E. Locke & G. Latham. *The Academy of Management Review*, *16*(2), 480–483. https://doi.org/10.2307/258875

Weber, M. (2001). *The Protestant ethic and the spirit of capitalism* (T. Parsons, Trad.). Routledge. (Obra original publicada 1904-1905). https://selforganizedseminar.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/07/weber_protestant_ethic.pdf

Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016* [Tesis de

maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio Institucional de la UNAN-Managua. http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/5805

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO DE TESIS: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA OCCUPATIONAL SAFETY GROUP S.A.C., LIMA 2024.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1 Inteligencia Emocional	VARIABLE 2 Desempeño Laboral	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024? **PROBLEMA ESPECIFICO 1** ¿Cuál es la relación que existe entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024? **PROBLEMA ESPECIFICO 2** ¿Cuál es la relación que existe entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024? **PROBLEMA ESPECIFICO 3** ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **OBJETIVO ESPECIFICO 1** Determinar la relación que existe entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **OBJETIVO ESPECIFICO 2** Determinar la relación que existe entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C.,Lima, 2024. **OBJETIVO ESPECIFICO 3** Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa	H0: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. H1(alterna): Existe relación significativa entre la inteligencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **HIPÓTESIS ESPECIFICA 1** H0(nula): No existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima,2024. H1(alterna): Existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **HIPÓTESIS ESPECIFICA 2** H0(nula): No existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima,2024.	Dimensiones D1: Autoconciencia D2: Autorregulación D3: Motivación D4: Empatía	Dimensiones D1: Eficiencia D2: Eficacia D3: Productividad D4: Calidad de Trabajo D5: Adaptabilidad	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental de corte transversal Nivel: Correlacional

Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024? **PROBLEMA ESPECIFICO 4** ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024? **PROBLEMA ESPECIFICO 5** ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024?	Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **OBJETIVO ESPECIFICO 4** Determinar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **OBJETIVO ESPECIFICO 5** Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.	H1(alterna): Existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **HIPÓTESIS ESPECIFICA 3** H0(nula): No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima,2024. H1(alterna): Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **HIPOTESIS ESPECIFICA 4** H0(nula): No existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima,2024. H1(alterna): Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024. **HIPOTESIS ESPECIFICA 5** H0(nula): No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima,2024.	D5: Habilidades Sociales	D6: Compromiso Organizacional	Enfoque: Cuantitativo Corte: Transversal

		H1(alterna): Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024.			

Nota. Elaboración Propia

Anexo 2

Tabla 28:

Matriz de Operacionalización de la variable Inteligencia emocional

Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Inteligencia emocional - Goleman (1098)	Autoconciencia	• Reconocimiento de emociones propias • Evaluación precisa de uno mismo • Confianza en uno mismo	3	Medición: Escala Ordina - Tipo Likert Categoría de respuesta: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo Rangos: Inadecuado: 21-48 Regular: 49-76 Adecuado: 77-105
	Autorregulación	• Autocontrol emocional • Fiabilidad • Adaptabilidad • Innovación	4	
	Motivación	• Deseo de logro • Compromiso • Iniciativa • Optimismo	4	
	Empatía	• Comprensión de las emociones ajenas • Desarrollo de otras personas • Orientación al servicio • Aprovechamiento de la diversidad • Conciencia política	5	
	Habilidades Sociales	• Influencia • Comunicación • Gestión de conflictos	5	

	• Liderazgo • Trabajo en equipo y colaboración

Nota. Elaboración propia

Anexo 3

Tabla 29:
Matriz de Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral - Chiavenato (2019)	Eficiencia	• Uso óptimo de recursos • Cumplimiento de tiempos y plazos • reducción de desperdicios	3	Medición: Escala Ordina - Tipo Likert Categoría de respuesta: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
	Eficacia	• Logro de objetivos y metas • Calidad del trabajo realizado • Satisfacción del cliente interno y externo.	3	
	Productividad	• Cantidad de trabajo realizado • Tasa de producción • Relación entre inputs y outputs	3	
	Calidad de trabajo	• Grado de precisión y exactitud • Número de errores y retrabajos • Cumplimiento de estándares de calidad	3	Rangos: Deficiente: 18-41 Regular: 42-65 Eficiente: 66-90
	Adaptabilidad	• Capacidad de ajustarse a cambios • Flexibilidad en la ejecución de tareas • Innovación y mejora continua	3	
		• Lealtad y sentido de pertenencia		

	Compromiso organizacional	• Proactividad en la resolución de problemas organizacionales	2

Nota. La tabla muestra la operacionalización de las variables 2. Adaptado de Chiavenato (2019).

Anexo 4

Beneficios cuantificados - Cálculo del Retorno de la Inversión (ROI)

Tabla 30.
Línea base

Indicador	**Valor**
Número de colaboradores	97
Productividad promedio anual por colaborador	18,000
Productividad total anual (línea base)	1,746,000
Costo estimado del programa de capacitación	20,370.00

Nota. Registros internos y estimaciones de la empresa.

Tabla 31
Fórmula utilizada para el cálculo del ROI

Elemento	**Descripción**
Formula ROI	ROI= (Beneficio económico-Costo de la inversión) /Costo de la inversión x 100
Beneficio económico	Incremento estimado en la productividad anual
Costo de inversión	Costo total del programa de capacitación

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 32
Supuestos utilizados.

Supuesto	**Descripción**
Mejora en desempeño laboral	El desarrollo de la inteligencia emocional puede asociarse con mejoras en la productividad laboral.
Participación del personal	Se considera la participación del total de colaboradores (97).
Impacto en productividad	Se plantean tres escenarios de mejora en la productividad: conservador, medio y optimista.
Duración del programa	Capacitación anual con impacto estimado en el mismo periodo laboral.

Nota. Elaboración propia

Tabla 33

Escenarios de mejora estimada

Escenario	Mejora actividad en productividad	Incremento económico anual	ROI estimado
Conservador	2%	34,920	71.4%
Medio	3%	52,380	157.1%
Optimista	4%	69,840	242.9%

Nota. Elaboración propia.

Tabla 34

Cálculo escenario conservador

Concepto	Cálculo
Productividad anual base	S/ 1,746,000
Incremento estimado (2%)	S/ 34,920
Costo del programa	S/ 20,370
ROI	(34,920 − 20,370) / 20,370 × 100 = **71.47%**

Nota. Elaboración propia

Tabla 35

Cálculo escenario medio

Concepto	Cálculo
Productividad anual base	S/ 1,746,000
Incremento estimado (3%)	S/ 52,380
Costo del programa	S/ 20,370
ROI	(52,380 − 20,370) / 20,370 × 100 = **157.1%**

Nota. Elaboración propia

Tabla 36

Cálculo escenario optimista

Concepto	Cálculo
Productividad anual base	S/ 1,746,000
Incremento estimado (2%)	S/ 69,840
Costo del programa	S/ 20,370
ROI	(69,840 − 20,370) / 20,370 × 100 = **242.86%**

Nota. Elaboración propia

Anexo 5.

Tabla *37*:
Matriz de operacionalización Ítem-Dimensión

	Dimensión	**Ítem**	**Planteamiento del ítem**
Variable: Inteligencia emocional	Autoconciencia	3	-Soy consciente de mis emociones en diferentes situaciones laborales -Reconozco mis fortalezas y debilidades en mi desempeño profesional. -Me siento seguro(a) al tomar decisiones en mi trabajo.
	Autorregulación	4	-Puedo mantener la calma bajo presión en el entorno laboral. -Soy consistente y confiable en mis responsabilidades laborales. -Me adapto fácilmente a los cambios en el trabajo. -Busco nuevas formas de mejorar mi desempeño laboral.
	Motivación	4	-Me esfuerzo continuamente por alcanzar metas laborales. -Estoy comprometido(a) con los objetivos de mi equipo de trabajo. -Tomo la iniciativa para resolver problemas laborales. -Mantengo una actitud positiva frente a los desafíos laborales.
	Empatía	5	-Puedo entender cómo se sienten mis colegas en situaciones difíciles. -Me esfuerzo por ayudar a mis compañeros a mejorar sus habilidades. -Estoy dispuesto(a) a ayudar a los demás en mi equipo de trabajo. -Valoro las diferentes perspectivas de mis compañeros de trabajo. -Soy consciente de las dinámicas de poder en mi lugar de trabajo.
	Habilidades sociales	5	-Puedo influir positivamente en las decisiones de mi equipo. -Me comunico de manera efectiva con mis compañeros de trabajo. -Puedo manejar conflictos en el trabajo de manera constructiva. -Tengo la capacidad de liderar a mi equipo hacia el éxito. -Colaboro eficazmente con otros para lograr objetivos comunes.

Nota. Elaboración propia

Anexo 6.

Tabla *38*:
Matriz de operacionalización Ítem-Dimensión

	Dimensión	**Ítem**	**Planteamiento del ítem**
Variable: Desempeño laboral	Eficiencia	3	-Utilizo los recursos disponibles de manera eficiente en mi trabajo. -Cumplo con los plazos establecidos para mis tareas. -Minimizo el desperdicio de recursos en mi trabajo.
	Eficacia	3	-Alcanzo los objetivos y metas fijadas en mi trabajo. -Realizo mi trabajo con alta calidad. -Recibo retroalimentación positiva de clientes internos y externos.
	Productividad	3	-Completo una cantidad significativa de trabajo diariamente. -Mantengo una alta tasa de producción en mis tareas laborales. -Optimizo la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.
	Calidad de trabajo	3	-Realizo mis tareas con precisión y exactitud. -Cometo pocos errores y necesito hacer pocas correcciones en mi trabajo. -Cumplo con los estándares de calidad establecidos por la empresa.
	Adaptabilidad	3	-Me ajusto rápidamente a los cambios en mi entorno laboral. -Soy flexible en la forma en que realizo mis tareas. -Busco constantemente formas de mejorar mi desempeño laboral.
	Compromiso organizacional	3	-Participo activamente en actividades organizacionales. -Siento un fuerte sentido de pertenencia a la empresa. -Tomo medidas proactivas para resolver problemas en el trabajo.

Nota. Elaboración propia

Anexo 7. Instrumento de recolección de datos cuestionario de Inteligencia emocional

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Objetivo:

La aplicación de este cuestionario es de carácter anónimo y con fines netamente académicos, las respuestas emitidas por cada participante aportaran valor sustancial para la ejecución del estudio "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024", para lo cual ha sido seleccionado(a) para ser participe. Edad: _____ Sexo: F ( ) / M ( )
Escala de Respuestas:

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

De los siguientes aspectos relacionados con la inteligencia emocional, coloca un (x) en la opción que según su percepción se ajusta más a la realidad:

Item	Pregunta	Respuestas				
	Dimensión 1: Autoconciencia					
1	Soy consciente de mis emociones en diferentes situaciones laborales.					
2	Reconozco mis fortalezas y debilidades en mi desempeño profesional.					
3	Me siento seguro(a) al tomar decisiones en mi trabajo.					
	Dimensión 2: Autorregulación					
4	Puedo mantener la calma bajo presión en el entorno laboral.					
5	Soy consistente y confiable en mis responsabilidades laborales.					
6	Me adapto fácilmente a los cambios en el trabajo.					
7	Busco nuevas formas de mejorar mi desempeño laboral.					
	Dimensión 3: Motivación					
8	Me esfuerzo continuamente por alcanzar metas laborales.					
9	Estoy comprometido(a) con los objetivos de mi equipo de trabajo.					
10	Tomo la iniciativa para resolver problemas laborales.					
11	Mantengo una actitud positiva frente a los desafíos laborales.					

	Dimensión 4: Empatía					
12	Puedo entender cómo se sienten mis colegas en situaciones difíciles.					
13	Me esfuerzo por ayudar a mis compañeros a mejorar sus habilidades.					
14	Estoy dispuesto(a) a ayudar a los demás en mi equipo de trabajo.					
15	Valoro las diferentes perspectivas de mis compañeros de trabajo.					
16	Soy consciente de las dinámicas de poder en mi lugar de trabajo.					
	Dimensión 5: Habilidades Sociales					
17	Puedo influir positivamente en las decisiones de mi equipo.					
18	Me comunico de manera efectiva con mis compañeros de trabajo.					
19	Puedo manejar conflictos en el trabajo de manera constructiva.					
20	Tengo la capacidad de liderar a mi equipo hacia el éxito.					
21	Colaboro eficazmente con otros para lograr objetivos comunes.					

Anexo 8. Instrumento de recolección de datos cuestionario de desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Objetivo:

La aplicación de este cuestionario es de carácter anónimo y con fines netamente académicos, las respuestas emitidas por cada participante aportaran valor sustancial para la ejecución del estudio "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024", para lo cual ha sido seleccionado(a) para ser participe. Edad: _____ Sexo: F ( ) / M ( )
Escala de Respuestas:

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

De los siguientes aspectos relacionados con el desempeño laboral, coloca un (x) en la opción que según su percepción se ajusta más a la realidad:

Ítem	Pregunta	Respuestas				
	Dimensión 1: Eficiencia					
1	Utilizo los recursos disponibles de manera eficiente en mi trabajo.					
2	Cumplo con los plazos establecidos para mis tareas.					
3	Minimizo el desperdicio de recursos en mi trabajo.					
	Dimensión 2: Eficacia					
4	Alcanzo los objetivos y metas fijadas en mi trabajo.					
5	Realizo mi trabajo con alta calidad.					
6	Recibo retroalimentación positiva de clientes internos y externos.					
	Dimensión 3: Productividad					
7	Completo una cantidad significativa de trabajo diariamente.					
8	Mantengo una alta tasa de producción en mis tareas laborales.					
9	Optimizo la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.					
	Dimensión 4: Calidad del Trabajo					
10	Realizo mis tareas con precisión y exactitud.					

11	Cometo pocos errores y necesito hacer pocas correcciones en mi trabajo.					
12	Cumplo con los estándares de calidad establecidos por la empresa.					
	Dimensión 5: Adaptabilidad					
13	Me ajusto rápidamente a los cambios en mi entorno laboral.					
14	Soy flexible en la forma en que realizo mis tareas.					
15	Busco constantemente formas de mejorar mi desempeño laboral.					
	Dimensión 6: Compromiso Organizacional					
16	Participo activamente en actividades organizacionales.					
17	Siento un fuerte sentido de pertenencia a la empresa.					
18	Tomo medidas proactivas para resolver problemas en el trabajo.					

Figura 5:
Imágenes de las tablas del SPSS - 1

CAD1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	3	3,8	3,8	3,8
	Regular	11	13,9	13,9	17,7
	Adecuado	65	82,3	82,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CAD2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	6,3	6,3	6,3
	Adecuado	74	93,7	93,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CAD3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	5	6,3	6,3	7,6
	Adecuado	73	92,4	92,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CAD4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	8	10,1	10,1	11,4
	Adecuado	70	88,6	88,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPPS versión 25

Figura 6:
Imágenes de las tablas del SPSS - 2

CAD5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	11	13,9	13,9	15,2
	Adecuado	67	84,8	84,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CBD1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	14	17,7	17,7	19,0
	Adecuado	64	81,0	81,0	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CBD2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	3	3,8	3,8	3,8
	Regular	14	17,7	17,7	21,5
	Adecuado	62	78,5	78,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CBD3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	13	16,5	16,5	17,7
	Adecuado	65	82,3	82,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPPS versión 25

Figura 7:
Imágenes de las tablas del SPSS - 3

CBD4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	7,6	7,6	7,6
	Adecuado	73	92,4	92,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CBD5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	6,3	6,3	6,3
	Adecuado	74	93,7	93,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CBD6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuado	79	100,0	100,0	100,0

CAT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	7	8,9	8,9	10,1
	Adecuado	71	89,9	89,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

CBT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	8,9	8,9	8,9
	Adecuado	72	91,1	91,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en SPPS versión 25

Figura 8:
Imágenes de las tablas del SPSS - 4

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Dimensión 1: Autoconciencia	Dimensión 2: Autorregulación	Dimensión 3: Motivación	Dimensión 4: Empatía	Dimensión 5: Habilidades Sociales	Variable 1: Inteligencia Emocional	Variable 2: Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1: Autoconciencia	Coeficiente de correlación	1,000	,562**	,867**	,641**	,680**	,785**	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	79	79	79	79	79	79	79
	Dimensión 2: Autorregulación	Coeficiente de correlación	,562**	1,000	,595**	,643**	,619**	,795**	,647**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	79	79	79	79	79	79	79
	Dimensión 3: Motivación	Coeficiente de correlación	,867**	,595**	1,000	,621**	,621**	,784**	,721**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	79	79	79	79	79	79	79
	Dimensión 4: Empatía	Coeficiente de correlación	,641**	,643**	,621**	1,000	,669**	,822**	,538**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	79	79	79	79	79	79	79
	Dimensión 5: Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	,680**	,619**	,621**	,669**	1,000	,879**	,746**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	79	79	79	79	79	79	79
	Variable 1: Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	,785**	,795**	,784**	,822**	,879**	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	79	79	79	79	79	79	79
	Variable 2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,574**	,647**	,721**	,538**	,746**	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	79	79	79	79	79	79	79

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

Nota. Elaborado en SPPS versión 25

Anexo 9. Validez y confiabilidad del Instrumento

Tabla 39:
Validación mediante juicio de expertos

Nombres y apellidos	Grado Académico	Institución
Villarreal Huertas, David Rogelio	Doctor	Instituto Peruano de Orientación Psicología
Yañez Briceño, Rafael Arturo	Maestría	Gerente general SAFETY &BUSINES S S.A.C.
Alvarado Quezada, Romel Alonso	Maestría	Gerente de Terminal ODJFELL TERMINAL-PERÚMINERIA

Nota. Lista de jueces que validaron los instrumentos de recolección de datos.

Tabla 40:
Confiabilidad de los instrumentos a través de Alfa de Cronbach (n=20)

Estadística de Fiabilidad			
Variable	Instrumento	Ítems	Alfa de Cronbach
Inteligencia Emocional	"Cuestionario 1"	21	0.945
Desempeño Laboral	"Cuestionario 2"	18	0.876

Nota. Programa SPSS v25.

De acuerdo con los criterios metodológicos establecidos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), un coeficiente Alfa de Cronbach >0.70 indica adecuada consistencia interna del instrumento. En este sentido, la variable Inteligencia Emocional obtuvo un coeficiente de 0.945, lo que evidencia un nivel de confiabilidad alto. Por su parte, la variable Desempeño Laboral alcanzó un valor de 0.876, considerado como aceptable. Estos resultados permiten afirmar que los instrumentos presentan adecuada consistencia interna para su aplicación en la muestra de estudio.

Anexo 10: Validación de los expertos

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: David Rogelio Villareal Huertas

1.2. Grado académico del Informante: Doctor en Psicologia

1.3. Institución donde labora: Instituto Peruano de Orientación Psicológica - IPODS

1.4. Titulo de la Investigación: Encuesta de evaluación de satisfacción de empleados según el nivel de conformidad y desempeño, mediante las condiciones brindadas por la empresa

1.5. Tipo del Instrumento: Encuesta

1.6. Autor del Instrumento: Isabel del Rosario Villalobos Pérez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					X
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetios y materias de investigación.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la					X
5.SUFICIENCIA	Relacióna calidad y cantidao de la información.					X
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y la técnica					X
7.CONSISTENCIA	Los objetivós de la investigación es relacióna y varibles					X
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis yvariables se plantean de manera coherente.					X
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formulado de pasos					X
10. PERTINENCÍA	Es oportuno, relevante y adecuado al propósito de la investigación.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...19.....

Lima 28 Mayo 2024

Lugar y fecha:

Villarreal Huertas
David Rogelio

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 15605571

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: RAFAEL ARTURO YAÑEZ BRICEÑO

1.2. Grado académico del Informante: Máster en gestión de Recursos Humanos

1.3. Institución donde labora: Gerente General en SAFETY & BUSINESS SAC

1.4. Titulo de la Investigación: Encuesta de evaluación de satisfacción de empleados según el nivel de conformidad y desempeño, mediante las condiciones brindadas por la empresa

1.5. Tipo del Instrumento: Encuesta

1.6. Autor del Instrumento: Isabel del Rosario Villalobos Pérez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					90%
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos y materias de investigación.					90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información.					90%
5.SUFICIENCIA	La intención del etirio calidad de la información.					90%
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad del					95%
7.CONSISTENCIA	Los objetivo za la investigación se					95%
8.COHERENCIA	Entre el problema, hipótesis y variables se plantean de manea cohereine.					95%
9.METODOLOGÌA	Es un conjunto formulado de pasos lógicos.					95%
10. PERTINENCIA	Es oportuno, retevanto y adecuado al propósito de la investigacion.					95%

UNMSM

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91.5%

Lugar y fecha: Lima, 29 de mayo de 2024

Rafael A. Yáñez Briceño
Psicólogo
C.Ps.P. 10815

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 09304155

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Romel Alonso Alvarado Quezada

1.2. Grado académico del Informante: MBA en Administración de negocios.

1.3. Institución donde labora: Gerente de Terminal ODFJELL TERMINAL PERU-MINERIA

1.4. Titulo de la Investigación: Encuesta de evaluación de satisfacción de empleados seegún el nivel de conformidad y desempeño, mediante las condiciones brindadas por la empresa

1.5. Tipo del Instrumento: Encuesta

1.6. Autor del Instrumento: Isabel del Rosario Villalobos Pérez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					95%
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objettos y materias de investigación.					95%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					95%
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información.					90%
5.SUFICIENCIA	Relaciona callidad y cantidad de la la información.					90%
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					90%
7.CONSISTENCIA	Los objetivos de la investigación se relacióna y variales					90%
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis y variables se planitean de manera coherente.					95%
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formulado de pasos lógicos.					95%
10. PERTINENCIA	Es oportuno, relevante y adecuado al propósito de la investigación					95%

UNMSM Firmado digitalmente por CORNEJO RAMIREZ Enrique Javier FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.10.2023 19:47:28 -05:00

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92.5%

Lugar y fecha: Lima, 25 de mayo de 2024

RUMMEL ALONSO ALVARADO QUEZADA
INGENIERO AMBIENTAL Y DE RECURSOS NATURALES
Reg. CIP N° 85342

Firma del Experto Informante.

DNI. N.º 40705099

Anexo 11. Autorización para aplicación de la muestra y uso de información.

UNMSM
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo: William Daver Redhead Escudero. Identificado con DNI: 10614506, en mi calidad de Presidente de la Empresa Consultora OCCUPATIONAL SAFETY GROUP S.A.C. Con Ruc N° 20544718585, ubicado en la ciudad de Lima distrito de la Molina. **OTORGO LA AUTORIZACIÓN**, a Isabel del Rosario Villalobos Pérez. Identificado con DNI N°: 40013068, de la carrera profesional de Marketing y Gestión Comercial y estudios de Maestría de Administración de empresas, para que utilice la información de la empresa, realice encuestas y otros datos que precise para la investigación. Con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis para optar el grado profesional de Magister en Administración.

William Daver Redhead Escudero
DNI: 10614506

Isabel del Rosario Villalobos Pérez
DNI: 40013068

Anexo 12. Consentimiento informado aplicado.

Consentimiento Informado

Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024

Introducción

Usted está siendo invitado(a) a participar de manera voluntaria en un estudio de investigación de carácter académico, anónimo y no está obligado ni será sancionado por no participar. Antes de decidir su participación es importante que conozca el propósito del presente estudio y las condiciones bajo las cuales se desarrollará. No se solicitarán nombres, códigos laborales ni ningún dato que permita su identificación personal. Al mismo tiempo he de informarle que los datos recopilados serán almacenados por el investigador en este caso la señora Isabel Vilalobos Pérez.

Objetivo del estudio

La aplicación de este cuestionario es de carácter anónimo y con fines netamente académicos, las respuestas emitidas por cada participante aportaran valor sustancial para la ejecución del estudio "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Occupational Safety Group S.A.C., Lima, 2024". De esta manera se analizará detalladamente la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral y también que mejoras se podrían aplicar para el mejorar la situación laboral en la empresa. Los resultados del estudio contribuirán al conocimiento académico y a la mejora de la gestión del talento humano.

Método aplicado

Su participación consistirá en responder dos cuestionarios relacionados con la inteligencia emocional y el desempeño laboral. El tiempo estimado para completar ambos instrumentos es de aproximadamente 15 a 20 minutos.

Al responder el presente cuestionario, usted manifiesta su conformidad y el haber leído y comprendido la información brindada.