



Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de entidades públicas.

Emotional intelligence and job performance in administrative collaborators of public entities.

Lucía Antonieta Small Ruíz*, Heydi Rodríguez Vilchez** y Anelí Mostacero Díaz***

*Departamento Académico de Ciencias Contables y Administrativas, Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, Universidad Nacional de Cajamarca (Perú)

**Departamento Académico de Ciencias Contables y Administrativas, Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, Universidad Nacional de Cajamarca (Perú)

***Departamento Académico de Ciencias Contables y Administrativas, Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, Universidad Nacional de Cajamarca (Perú)

Resumen

El presente artículo investiga la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de las entidades públicas. A través de un enfoque cuantitativo y correlacional, se aplicaron encuestas a una entidad pública seleccionada cuya muestra fue de 107 colaboradores administrativos con el fin de medir los niveles de IE y su impacto en el rendimiento laboral. Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre ambas variables, indicando que los colaboradores con mayores habilidades en IE, como el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, tienden a tener un mejor desempeño. El estudio concluye que la IE es un factor determinante para mejorar el rendimiento en el entorno laboral institucional, sugiriendo que las instituciones públicas deberían promover programas de capacitación en IE para sus colaboradores administrativos, así optimizar su productividad y eficiencia en la gestión de tareas y resolución de conflictos en el ámbito laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño laboral, motivación laboral, autoconocimiento, productividad.



Abstract

This article investigates the relationship between emotional intelligence (EI) and job performance in administrative employees of public entities. Using a quantitative and correlational approach, surveys were applied to a selected public entity whose sample consisted of 107 administrative employees in order to measure EI levels and their impact on job performance. The results show a significant and positive correlation between both variables, indicating that employees with greater EI skills, such as self-knowledge, self-control, self-motivation, empathy and social skills, tend to have better performance. The study concludes that EI is a determining factor to improve performance in the institutional work environment, suggesting that public institutions should promote EI training programs for their administrative employees, thus optimizing their productivity and efficiency in task management and conflict resolution in the workplace.

Keywords: emotional intelligence, job performance, work motivation, self-knowledge, productivity.

Introducción

La inteligencia emocional (IE) se ha convertido en un elemento clave para mejorar el desempeño laboral en diversas organizaciones. De acuerdo con Goleman (1995), la IE se refiere a la capacidad de identificar, entender y gestionar las emociones propias y de los demás, lo que contribuye a un mayor éxito en el entorno de trabajo. Goleman se encargó de demostrar que es lo emocional y no solamente lo intelectual lo que define realmente el rendimiento y resultados de las personas en sus trabajos. “Es importante considerar las emociones como motor fundamental para estimular el rendimiento superior de las personas” (Bueno, 2018). Chiavenato (2011) define el desempeño “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (p.217). En las instituciones públicas, como es el caso de la Universidad Nacional de Cajamarca (UNC), los colaboradores administrativos desempeñan un rol decisivo para el funcionamiento efectivo de la organización. Su rendimiento impacta no solo en la calidad del servicio brindado, sino también en el clima organizacional y en la satisfacción de la comunidad universitaria. Por tanto, comprender la relación entre IE y desempeño laboral en este contexto es esencial, por ello esta investigación formula el siguiente problema de investigación ¿cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la UNC, periodo 2019?, de donde se desprende el siguiente objetivo de investigación: determinar la relación que existe entre la IE y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UNC, periodo 2019, aportando evidencia sobre la importancia de la IE en la mejora del rendimiento laboral y del entorno organizacional.

La relación entre IE y desempeño laboral ha sido largamente estudiada en las últimas décadas, sugiriendo que las habilidades emocionales juegan un rol crucial en el éxito profesional. Goleman (1995) fue uno de los primeros en popularizar la idea de que la inteligencia emocional, que incluye competencias como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales, es un predictor clave del rendimiento



laboral. En su investigación, Goleman destaca que los empleados con alta IE no solo logran gestionar mejor sus emociones, sino que también son más efectivos en la resolución de conflictos, la toma de decisiones y el trabajo en equipo.

Salovey y Mayer (1997) explican que la inteligencia emocional abarca la capacidad de percibir con precisión, valorar y expresar emociones; acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; comprender las emociones y el conocimiento emocional; y regular las emociones para fomentar el crecimiento emocional e intelectual. En este sentido, la inteligencia emocional se refiere a un "pensador con corazón" (*"a thinker with a heart"*) que no solo percibe y comprende las emociones, sino que también maneja de manera efectiva las relaciones sociales. Según la propuesta de investigación, la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral, lo que está en línea con lo señalado por Urdaneta (2009) quien planteó que los trabajadores más felices tienden a ser más productivos. Sin embargo, algunos investigadores anteriormente creían que la relación entre satisfacción laboral y desempeño era un mito. Al analizar los datos sobre satisfacción y productividad organizacional, se ha encontrado que las empresas con un mayor número de empleados satisfechos tienden a ser más eficaces en comparación con aquellas que tienen menos empleados satisfechos.

Finalmente, Urdaneta (2009) sostiene que las organizaciones que promueven el desarrollo de la inteligencia emocional entre sus empleados pueden mejorar el clima laboral y, por ende, el rendimiento colectivo. En conclusión, el desarrollo de la IE no solo potencia las habilidades individuales, sino que también favorece el desempeño organizacional al fomentar relaciones laborales más saludables y productivas.

Tomando como referencia Gardner (1983) indica "el estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la IE gran importancia en el área organizacional. Inicialmente la respuesta fue, la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe el nuevo concepto que da respuesta a éste y otras" (p.102).

Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su implicación en todos los ámbitos de interrogantes es la IE, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, originándose así diferentes teorías y modelos sobre IE:

Teorías sobre inteligencia emocional

La teoría funcionalista considera la inteligencia emocional (IE) como la capacidad de las personas para adaptarse a situaciones nuevas. Desde esta perspectiva, el funcionalismo en psicología se enfoca en estudiar los propósitos y funciones de los procesos mentales, analizando cómo estos contribuyen a la adaptación y resolución de problemas en distintos contextos. Según Gardner (1983), este enfoque resalta la capacidad del individuo para ajustarse de manera efectiva a nuevas circunstancias y desafíos (p. 221).



La teoría factorial, mencionada por Alfred Binet, sostiene que la inteligencia emocional (IE) está compuesta por una serie de capacidades o factores que facilitan su funcionamiento. Estos factores pueden desarrollarse de manera distinta en cada individuo, dependiendo de diversas condiciones tanto individuales como sociológicas. Gardner (1983) destaca que el desarrollo desigual de estas capacidades está influido por el entorno y las circunstancias personales (p. 411).

La teoría multifactorial, desarrollada por Louis Thurstone, contribuyó significativamente a la comprensión de las diferencias intraindividuales en el desempeño frente a pruebas de inteligencia general. Esta teoría también facilitó el desarrollo y perfeccionamiento de los test de inteligencia, personalidad e intereses. Thurstone argumentaba que la inteligencia no es una capacidad única, sino que está compuesta por múltiples factores, lo que permite una evaluación más detallada y precisa del potencial cognitivo de cada individuo (Gardner, 1983, p. 327).

Las teorías cognitivas, en parte desarrolladas por Jean Piaget, quien colaboró con Binet en la elaboración de pruebas de inteligencia, afirman que los individuos presentan patrones cognitivos comunes, pero diferenciados en cada etapa de su desarrollo. Piaget propuso una nueva perspectiva para entender los mecanismos funcionales de la inteligencia, señalando que esta se manifiesta en la capacidad del individuo para comprender y adaptarse a su entorno. Desde el enfoque cognitivista, “ser inteligente implica, esencialmente, la habilidad de comprender el mundo que nos rodea y responder de manera adecuada a los desafíos que este plantea” (Gardner, 1983).

Teoría triárquica, ha sido desarrollada por Robert Sternberg afirma que la inteligencia “es la actividad mental dirigida hacia la adaptación intencional, selección o transformación del entorno del mundo real relevantes en la propia vida, asimismo, propone tres tipos de inteligencia analítica, creativa y práctica, estas conforman tres subteorías parciales que se complementan entre si componencial, espiritual y contextual” (p. 416).

La teoría de la inteligencia emocional, propuesta por Goleman (1998), sostiene que esta habilidad abarca una serie de competencias que permiten reconocer y expresar adecuadamente tanto las emociones propias como las de los demás. Además, implica utilizar esa comprensión emocional para motivarse, planificar, y gestionar eficazmente los aspectos de la vida personal. Según Goleman, “la inteligencia emocional no solo influye en la capacidad de relacionarse con los otros, sino también en la autorregulación y en el logro de metas personales” (p. 205).

Como fundamentos teóricos, se considera a la teoría de Charles Spearman, quien propone que las habilidades humanas están compuestas por dos factores principales: el factor general o "factor G" y el factor específico o "factor E". El factor G es una habilidad común que influye en todas las actividades cognitivas, es decir, representa una capacidad intelectual general que afecta el desempeño en diversas tareas. Por otro lado, el factor E es específico a cada habilidad particular, lo que significa que hay competencias únicas que varían según la tarea o habilidad específica. “Esto implica que, aunque las personas pueden compartir una base común de inteligencia general, también tienen diferencias en sus



habilidades específicas" (Gardner, 1983, p. 188).

Modelos de inteligencia emocional

Modelo Reuven Bar-On: "Es un modelo basado en las competencias no cognoscitivas, las cuales intentan explicar como un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por lo tanto, la IE y la inteligencia social, esto es, la capacidad del individuo para relacionarse satisfactoriamente con los demás, generando apego y cooperación y evitando conflictos, son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente" (Bar-On, 2000). Así, el modelo "representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente" (Salvador, 2010, p. 29). Este modelo considera 5 factores: habilidades interpersonales, habilidades intrapersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general (Ramos, Enríquez & Recondo, 2012, p. 35). (Bueno, 2018)

Modelo Salovey y Mayer: "El modelo de cuatro fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad concibe a la IE como una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Esta perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar (controlar y regular) las emociones" (Salvador, 2010, p. 25). Es un modelo basado en las competencias no cognoscitivas, por lo que considera muchos factores dentro de la inteligencia. Para Salovey y Mayer (1997) citado por Sosa (2008, p. 121) se establecen las siguientes habilidades implicadas en la inteligencia emocional a) percepción, evaluación y expresión emocional, referida a identificar nuestras emociones y reconocer las de los demás, saber comunicar las necesidades propias de la emoción y discriminar entre manifestaciones correctas o incorrectas, honestas o deshonestas. b) la emoción como facilitadora del pensamiento, esta habilidad hace referencia a cómo las emociones actúan sobre nuestro pensamiento y nuestra forma de procesar la información, las emociones van a determinar y mejorar el pensamiento porque dirigen la atención de los individuos hacia la información importante y las variaciones emocionales nos van a permitir adoptar diferentes perspectivas de los problemas. c) utilización del conocimiento emocional, implica el análisis de las emociones para comprender la transición desde un sentimiento a otro, y para interpretar la complejidad de los sentimientos en las situaciones sociales, además abarca el uso del conocimiento emocional. d) regulación de las emociones, consiste en la capacidad de emitir conductas que impliquen las emociones que se desean, mantener los estados de ánimo deseados o utilizar estrategias de reparación emocional.

Modelo Goleman: ofrece un modelo de evaluación de las potencialidades y sus correspondientes límites, enfocando la información hacia las competencias. "Esta herramienta cubre el espectro total de las competencias emocionales que principalmente están presentes en el desempeño profesional a partir de proporcionar un factor general de inteligencia emocional" (Trujillo & Rivas, 2005, p. 13). Según Bueno (2018) las competencias están compuestas por: a) autoconocimiento, viene a ser la conciencia de uno mismo y de nuestros estados internos, recursos e intuiciones, es decir, reconocer las propias emociones y sus efectos. b) autocontrol, es decir el control de nuestros estados, impulsos y recursos

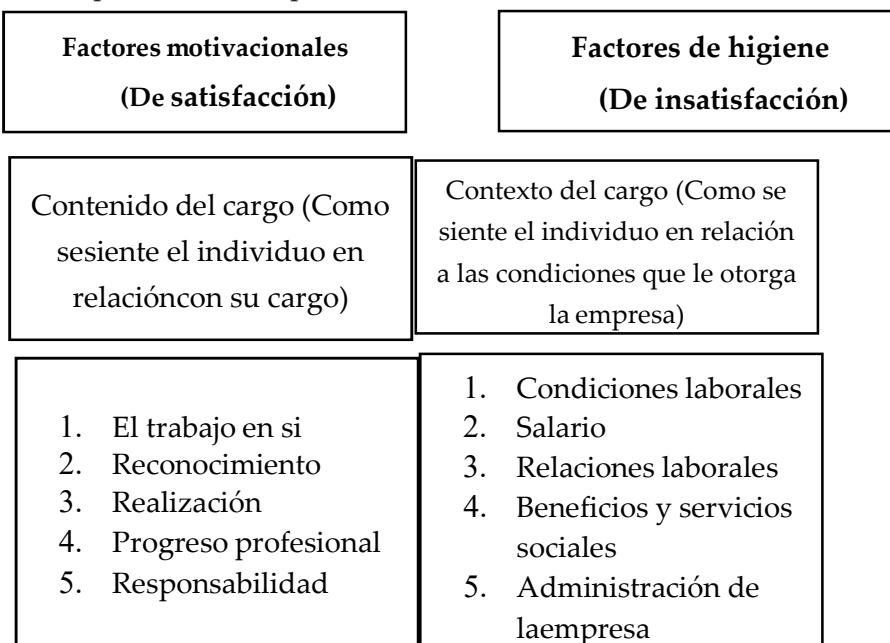


internos, aspecto implica tener integridad, adaptabilidad y capacidad de innovación. c) automotivación, relacionado con el manejo de las tendencias emocionales que guían y facilitan el logro de nuestros objetivos, abarca la motivación de logro y el compromiso óptimo. d) empatía, entendida como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajena. e) habilidades sociales, relacionadas con la capacidad para inducir respuestas deseables en los otros, saber dar y recibir información afectiva y efectiva, ser colaborador, cooperar, trabajar en sinergia y tener habilidades de liderazgo.

Teorías del desempeño laboral

La teoría del doble factor de Herzberg, según esta teoría "la actividad más importante de una persona es su trabajo, concebida como una actividad eminentemente social, en la cual pueden presentarse o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de todo tipo como la de autoestima, capacitación" (Herzberg, 1959). Asimismo, Herzberg formuló su teoría basada en una serie de entrevistas a profesionales ingenieros y contadores. Les pidió que recordaran incidentes específicos de su experiencia reciente de trabajo que los hubiera hecho sentir particularmente bien o mal respecto a su cargo, que explicaran los efectos que habían tenido en su comportamiento y si éstos habían durado poco o mucho. Herzberg encontró una serie de factores o condiciones laborales que provocan altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo, así a "los factores directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, los llamó factores motivadores del trabajo: los motivadores intrínsecos y los extrínsecos, como el logro: desempeño exitoso en la tarea; el reconocimiento por el logro; el trabajo mismo; el avance y crecimiento personal, la responsabilidad" (p. 367).

Figura 1. Tipos de factores para la motivación



Nota. Según Herzberg (1959) la figura hace una comparación entre los factores motivacionales y los factores de higiene.



La Teoría de la Motivación De McClelland, propuesta por McClelland, Atkinson, Clark y Lowell (1953), indica la base de “la motivación no está en un impulso, sino en el restablecimiento de un cambio en la situación afectiva actual. No es la satisfacción de una necesidad biológica lo que determina nuestro comportamiento inicial, porque dicha satisfacción no es suficiente como activador del comportamiento. Lo que da dirección a la conducta es la búsqueda de la confirmación de si se ha dado o no un cambio efectivo. En cuanto se inicia dicha conducta, se establece una secuencia conductual que implica ir hacia o alejarse de una situación” (Mayuri, 2008). Esta teoría propone tres necesidades que orientan el comportamiento y actitud del colaborador, a) necesidad de afiliación, relacionada con el establecimiento de relaciones interpersonales en el ámbito laboral, se expresa mediante comportamientos tales como la búsqueda de amistades, el desarrollo del trabajo en grupo, mantener y restaurar relaciones interpersonales, evitando molestar a otros y buscando la aprobación de los demás” (Mayuri, 2008, p. 302). b) necesidad de logro, implica el impulso de superación en relación a un criterio de excelencia establecido. David McClelland y John Atkinson, quienes han estudiado la naturaleza del motivo de logro durante las últimas cuatro décadas definen la necesidad de logro como “el éxito en la competición con un criterio de excelencia” (1953). c) necesidad de poder, para Winter (1973) “es la necesidad de tener impacto, control o influencia sobre otra persona, grupo o el mundo en general. El impacto que permite iniciar y establecer el poder, en gran parte giran alrededor de necesidades de dominancia, reputación, status y posición, manifestándose mediante los deseos o las acciones que buscan ejercer un dominio, una autoridad, control o influencia, no sólo sobre otras personas o grupos, sino también sobre los diversos medios que permiten adquirir o mantener el control” (p.138)

Factores que influyen o intervienen en el Desempeño Laboral

Estos factores son: a) la motivación, considerada por parte, de la empresa o del trabajador y la economía. b) adecuación-ambiente de trabajo, es importante sentirse cómodo en un lugar de trabajo. c) la adecuación del trabajador en el puesto de trabajo, es decir incorporar en un puesto de trabajo correctamente a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades, y experiencia suficiente para desarrollarla con garantías. d) establecimiento de objetivos, una excelente técnica para motivar a los empleados, el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido con los objetivos establecidos, siendo estos medibles, viables y desafiantes. e) reconocimiento del trabajador, los colabores suelen quejarse frecuentemente de que cuando realizan un trabajo bien el jefe no lo reconoce, se debe revertir esta situación incluyendo programas de reconocimientos. f) la participación del empleado, si el colaborador participa en la planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también que forma parte de la organización. g) la formación y desarrollo profesional, los colaboradores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, además mejora el desempeño laboral. h) equidad, implica promover la igualdad del trato evitando injusticia el cual repercute en el desempeño del colaborador.



Método

Objetivos

Esta investigación planteó como objetivo general: determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, periodo 2019. Y como objetivos específicos: a) describir la situación que presenta el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales como dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores administrativos de la UNC, b) analizar la situación que presenta la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad, calidad de trabajo, como dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la UNC, y c) Establecer el nivel de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la UNC.

Población y Muestra

La población se constituyó por 409 colaboradores administrativos de la UNC, de los cuales ciento sesenta y cinco (165) son personal nombrado y doscientos cuarenta y cuatro personal bajo el régimen de contratación administrativa de servicios (CAS).

La muestra fue calculada utilizando la fórmula estadística: $n = (NZ^2pq) / e^2(N-1) + Z^2pq$

Dónde: n = número de elementos de la muestra a calcular, N = total de colaboradores administrativos de la UNC, p = proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, q = proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir $1 - p$, Z = es una constante que depende del nivel de confianza que se asigne y e = es el error muestral deseado, en tanto por uno. Para esta investigación se consideraron los siguientes valores: N = 409, p = 95%, q = 5%, Z = 1.96 y e = 5% = 41. Por tanto, la muestra considerada fue de n = 107 colaboradores administrativos de la UNC, de los cuales sesenta y cuatro (64) fueron personal nombrado y cuarenta y tres (43) personal CAS.

Instrumentos

Se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta para el recojo de datos, esta fue anónima permitiendo al encuestado responder con veracidad. Se utilizó la prueba de confiabilidad según los parámetros Alfa de Cronbach resultando un valor de 0.82 lo que quiere decir que el cuestionario es confiable en un nivel bueno. Para la validez se recurrió a juicio de tres (03) expertos, arrojando como resultado un V de Aiken de 0.76, lo que indica que la validez de contenido del cuestionario es aceptada.

Procedimiento de recogida y análisis de datos



Los datos obtenidos se consolidaron en el software Microsoft Excel, para luego aplicar estadística descriptiva y correlacional en el programa SPSS, logrando contrastar la hipótesis a través del coeficiente de correlación lineal de Pearson. La hipótesis planteada fue: “la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, periodo 2019”.

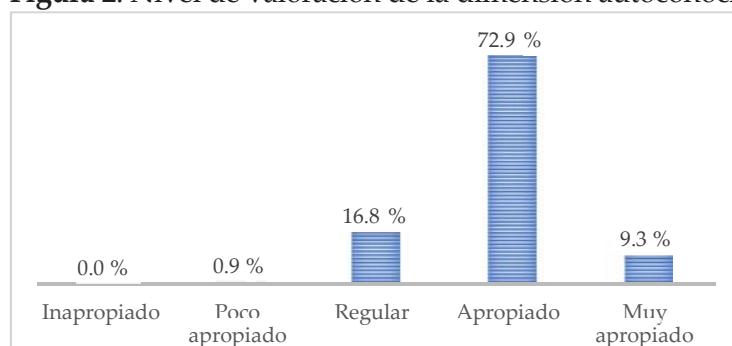
Resultados

Resultados de las dimensiones de la variable IE

La variable IE presenta cinco (5) dimensiones, cuyos resultados son como se muestra:

- Dimensión autoconocimiento

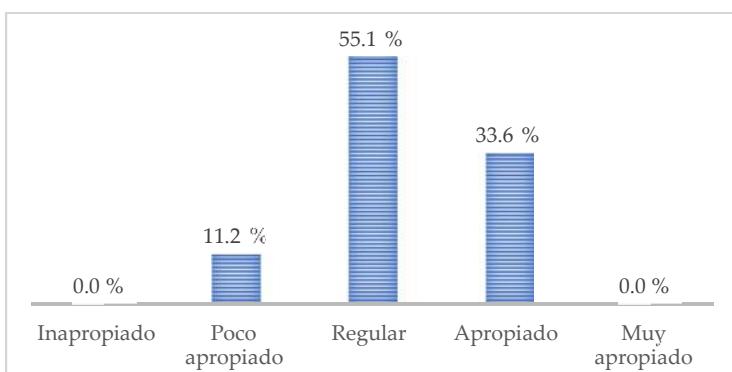
Figura 2. Nivel de valoración de la dimensión autoconocimiento



La figura 2 demuestra que el 72.9% de los colaboradores administrativos de la UNC valoran el autoconocimiento como apropiado, seguido del 16.8% que lo valora como regular, solo el 9.3 % lo valora como muy apropiado.

- Dimensión autocontrol

Figura 3. Nivel de valoración de la dimensión autocontrol

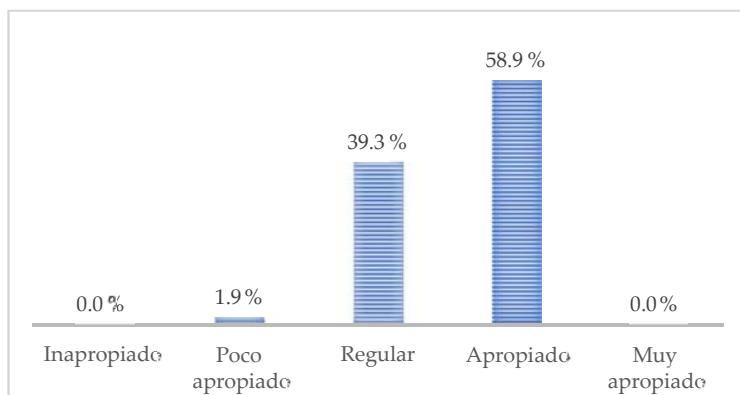


La figura 3 muestra que el 55.1% de los colaboradores administrativos de la UNC valora el autocontrol como regular, el 33.6% como apropiado, el 11.2% como poco apropiado, y 0% como muy apropiado e inapropiado.



c) Dimensión automotivación

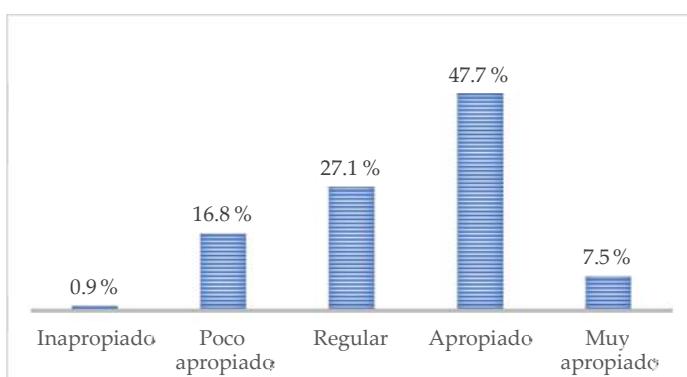
Figura 4. Nivel de valoración de la dimensión automotivación.



La figura 4 muestra indica que el 58.9 % de colaboradores administrativos de la UNC valora la automotivación como apropiado, el 39.3 % como regular, el 1.9 % lo valora como poco apropiado y en una nula proporción el 0 % lo valora como muy apropiado e inapropiado.

d) Dimensión empatía

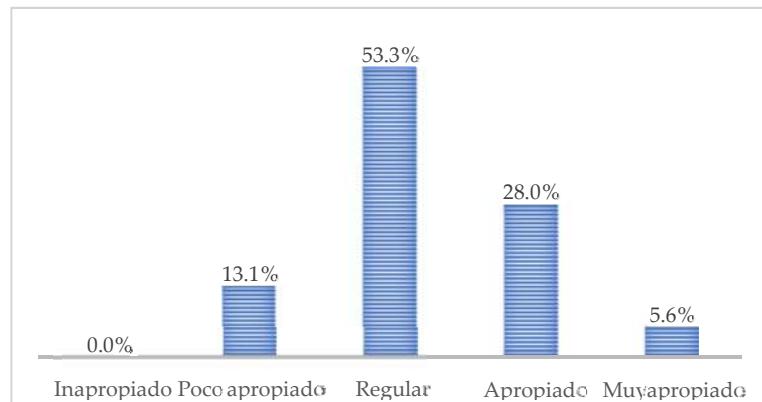
Figura 5. Nivel de valoración de la dimensión empatía.



La figura 5 indica que el 47.7% de los colaboradores administrativos de la UNC valoran la empatía como apropiado, el 27.1% como regular, el 16.8% como poco apropiado, solo el 7.5% como muy apropiado y el 0.9% como inapropiado.

e) Dimensión Habilidades sociales

Figura 6. Nivel de valoración de la dimensión habilidades sociales.



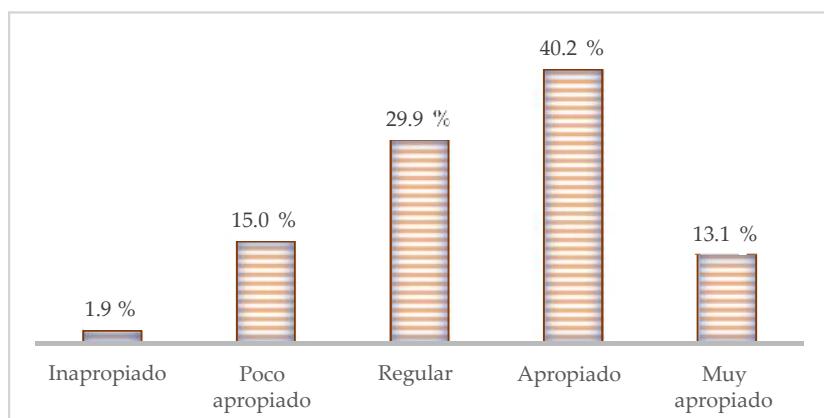
La figura 6 muestra la dimensión habilidades sociales según los puntajes recabados por los colaboradores encuestados, en el cual el 53.3 % lo valora como regular, seguida de un 28% que le otorga un valor de apropiado en una menor proporción el 13.1 % lo valora como poco apropiado y en una baja proporción el 5.6 % lo valora como muy apropiado.

Resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral

La variable desempeño laboral está estructurada por cuatro dimensiones, a continuación, se presentan los resultados por cada una:

a) Dimensión satisfacción

Figura 7. Nivel de valoración de la dimensión satisfacción.

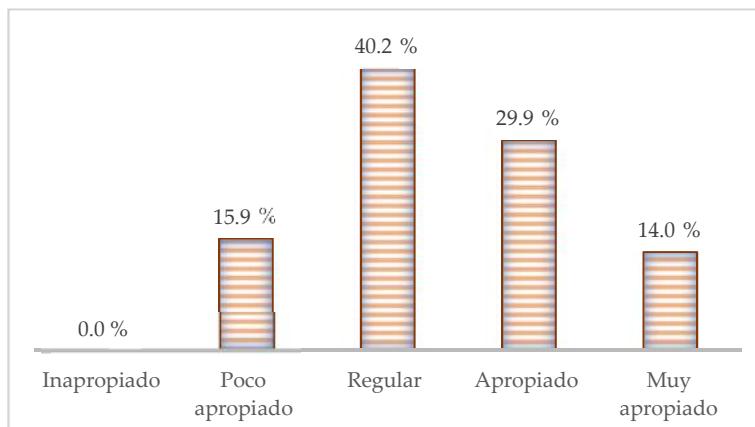


La figura 7 muestra la dimensión satisfacción según los puntajes recabados por los colaboradores encuestados, del cual el 40.2 % lo valora como apropiado, seguido de un 29.9 % que le otorga un valor de regular en una menor proporción el 15 % lo valora como poco, el 13.1 % lo valora como muy apropiado y en ultima ubicación el 1.09 % lo valora como inapropiado.



b) Dimensión innovación

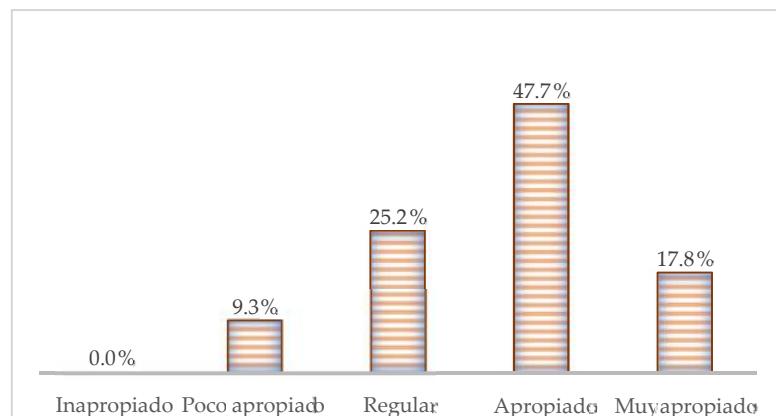
Figura 8. Nivel de valoración de la dimensión innovación.



La figura 8 muestra que el 40.2% de los colaboradores administrativos de la UNC valoran la innovación como regular, el 29.9 % como apropiado, el 15.9 % lo valora como poco apropiado y en menor proporción el 14 % lo valora como muy apropiado.

c) Dimensión productividad

Figura 9. Nivel de valoración de la dimensión productividad

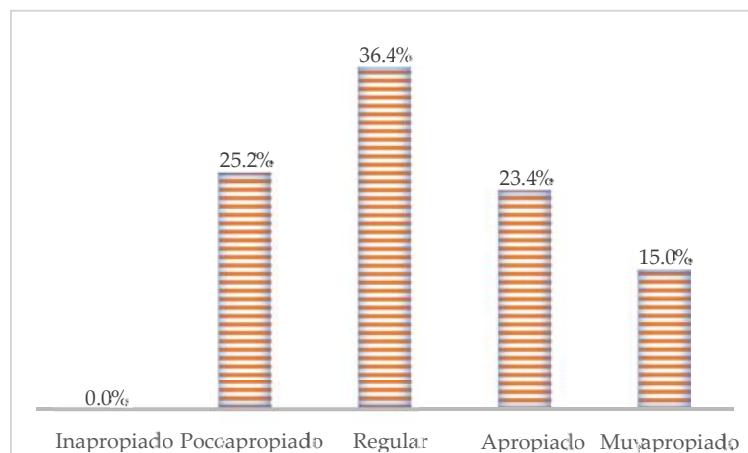


La figura 9 expone en detalle la dimensión productividad tomando como referencia los puntajes registrados por los colaboradores encuestados, de los cuales el 47.7 % lo valoran como apropiado, seguido del 25.2 % que le otorgan un valor de regular, en una menor proporción el 17.8 % lo valora como muy apropiado y el 9.3 % lo valora como poco apropiado.

d) Dimensión crecimiento laboral



Figura 10. Nivel de valoración de la dimensión crecimiento laboral



La figura 10 muestra la dimensión crecimiento laboral según los puntajes alcanzados por los colaboradores encuestados, en el cual el 36.4 % lo valora como regular, seguido de un 25.2 % que le otorga un valor de poco apropiado en una menor proporción el 23.4 % lo valora como poco apropiado y en una baja proporción el 15 % lo valora como muy apropiado.

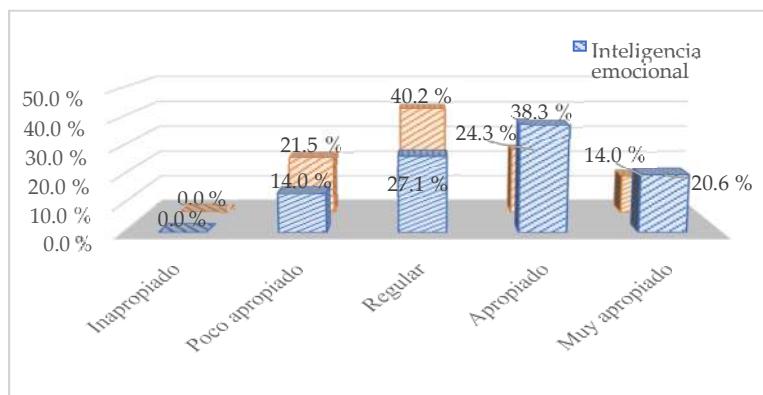
Análisis comparativo de las variables de estudio

Tabla 1. Resultados referidos a la dimensión Crecimiento Laboral

Intervalo del puntaje obtenido	Categoría	Frecuencia		Porcentaje	
		Inteligencia emocional	Desempeño laboral	Inteligencia emocional	Desempeño laboral
De 1 a 6	Inapropiado	0	0	0,0 %	0,0 %
De 7 a 13	Poco apropiado	15	23	14,0 %	21,5 %
De 14 a 19	Regular	29	43	27,1 %	40,2 %
De 21 a 26	Apropiado	41	26	38,3 %	24,3 %
De 27 a 32	Muy apropiado	22	15	20,6 %	14,0 %
Total		107	107	100%	100 %



Figura 11. Nivel de valoración de la dimensión crecimiento laboral.



De la tabla 1 y figura 11 puede deducirse que, considerando la adición de las dimensiones en cada variable de estudio, el 38.3 % de los colaboradores expone inteligencia emocional apropiada, seguido del 27.1 % con IE regular, el 20.6 % evidencia un nivel muy apropiado y solo el 14% una IE poco apropiada. Por tanto, se afirma que los colaboradores administrativos de la UNC en términos de promedio poseen IE apropiada en su trabajo.

El desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la UNC es regular (40.2%), seguido del desempeño laboral apropiado con 24.3 %, en menor porcentaje el 21.5 % posee nivel poco apropiado y en última posición el 14 % un nivel muy apropiado; pudiéndose afirmar que los colaboradores administrativos de la UNC poseen desempeño laborar regular en la realización de sus labores asignadas.

Discusión y conclusiones

El estudio determinó la existencia de correlación entre la variable IE desempeño laboral, el valor del coeficiente de Pearson es de 0.7609; este resultado es concordante con investigaciones como:

a) Samayoa (2012), en su trabajo del Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral realizado con el personal de la empresa Servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango en México, establece su hipótesis donde “la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador” y se evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E.=G. y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas. Utilizó el método de investigación descriptiva y se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de



la organización.

b) En la misma línea se puede mencionar a Yabar (2016), en su investigación de "Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red la Molina – Cieneguilla" propone como objetivo determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral y utilizando la metodología de investigación básica de nivel descriptivo y correlacional de diseño no experimental: transversal y población de estudio conformada por el Personal de Salud Administrativo de 65 trabajadores y instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estimó el estadístico Spearman = 0.745 determinando correlación alta demostrando que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral.

c) Canevaro (2018), quien propone una relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de las Docentes de Educación, señala como objetivo determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes en educación inicial del distrito de Cajamarca. La metodología usada estuvo enmarcada en una investigación correlacional cuantitativa, bajo el método hipotético deductivo y un Diseño no Experimental Transversal. Se trabajó con una muestra conformada por setenta y seis (76) docentes, aplicando la técnica de la Encuesta tipo Cuestionario basado en el inventario de Inteligencia de Bar-On ICE: NA. Además, una encuesta sobre el desempeño docente, de elaboración propia. De los resultados se considera que la relación de inteligencia emocional de las docentes estuvo en un promedio adecuado del 52,46 % y su desempeño se ubicó en promedio alto de 74,32%.

Así mismo este resultado concuerda con lo expuesto por:

a) Salovey y Mayer (1997), quienes explican que la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; comprender la emoción y el conocimiento emocional; y regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual". La inteligencia emocional se refiere a un "pensador con un corazón" ("a thinker with a heart") que percibe, comprende y maneja relaciones sociales.

b) La teoría Goleman (1998), define a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y de ser honesto, íntegro y responsable. Los gerentes más eficaces son considerados emocionalmente inteligentes debidos a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos. La aptitud emocional muestra qué proporción de ese potencial se ha traducido en las facultades aplicadas en el trabajo. Por ejemplo, ser hábil para servir a los clientes es una aptitud que se basa en la autorregulación o en la capacidad de manejar bien los impulsos y las emociones. Tanto el servicio a los clientes como la confiabilidad son aptitudes por las que una persona puede destacarse en su trabajo (Moreno y Vigo, 2019).

c) Las teorías del desempeño laboral, la tesis reafirma las teorías expresadas por Chiavenato (2002), define el desempeño de las personas como la combinación de su



comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (Moreno y Vigo, 2017). Por lo consiguiente Chiavenato (2009), indica que el desempeño es el conjunto de comportamientos o acciones que se observan en los empleados, estas son relevantes en el logro de los objetivos de toda organización. Por lo que un buen desempeño laboral es el fuerte más destacado con que debe contar una organización. Por su parte Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Entonces, existe mucha relación entre el desempeño con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en función de consolidar los objetivos de la organización (Canevaro, 2018).

d) Las teorías propuestas por Robbins, S. y Judge, T. señalando que es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización en su conjunto, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos (Urdaneta, 2009).

Los resultados del estudio y las evidencias presentadas permitieron determinar la relación entre IE y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la UNC periodo 2019 y de igual modo aceptar la hipótesis planteada "la inteligencia emocional se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la UNC periodo 2019". Dichos aspectos fueron determinados a razón de la importancia que se tiene dentro de la gestión del recurso humano la evaluación que se realice al desempeño de los colaboradores, sin lugar a dudas existen diferentes enfoques de cómo realizar esa evaluación; pero todo tienen en común el que dicho proceso permite mejorar las condiciones laborales de los colaboradores y que estos en contraparte se encuentren motivados para poder utilizar sus capacidades en un mejor trabajo y de esta forma la empresa logre mejor calidad y competitividad.

Contrastación estadística de las hipótesis

La contrastación de las hipótesis se basa en la estimación del coeficiente de Pearson para determinar la fuerza y dirección que indican el impacto en la relación que existen entre las variables IE y desempeño laboral, los resultados del coeficiente de correlación son entre -1 y +1. Si $r = 1$: correlación positiva perfecta (refleja la dependencia total entre ambas variables). Si $0 < r < 1$: correlación positiva. Si $r = 0$: no hay una relación lineal. Si $-1 < r < 0$: existe correlación negativa. Si $r = -1$: correlación negativa perfecta y dependencia total entre variables lo que se conoce como "relación inversa", que es cuando una de las variables aumenta, la otra variable en cambio disminuye en proporción constante.

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis Alterna (Ha): La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de UNC periodo 2019.

Hipótesis Nula (Ho): La inteligencia emocional no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la UNC periodo 2019.



Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Se procede a calcular el coeficiente de correlación de Pearson, como se aprecia en los resultados de la tabla 2, el valor Sig (bilateral) = p_{valor} es de 0,021 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces para ambos casos se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que “Si existe una relación positiva alta (76 %) entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019”.

Tabla 2. Coeficiente de Pearson para la hipótesis general

		Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	0,7609**
	Significancia bilateral	0.0210
	Número de datos	15

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlación de Pearson menor a 0.4 = Nivel de correlación baja

Correlación de Pearson entre 0.4 y 0.7 = Nivel de correlación moderada

Correlación de Pearson mayor 0.7 = Nivel de correlación alta

Fuente: Para los niveles de correlación de Pearson se toma de referencia a Hernández (2015)

Se puede apreciar que el nivel de correlación que existe entre la variable IE y la variable desempeño laboral, en base al valor del coeficiente de Pearson es de 0.7609 cuyo signo es positivo (+) significando que existe relación positiva, alta y significativa de este modo aceptamos como valido la hipótesis principal del estudio.

Referencias

Acuña, E. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo*, Lima 2016. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16055>

Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de Investigación Valor Agregado 2020: 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788



Broncales y Canevaro (2018). *Relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes de educación inicial particular del distrito de Cajamarca 2018.* <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/754>

Canaza Calla, J. F. (2015). *Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores C.E.P.Santa Ana-Tacna 2015.* C.E.P. Santa Ana Tacna 2015

Canevaro, B. y. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las docentes de educación inicial particular distrito de Cajamarca - 2018.* <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/754>

Deza, N., & Malca, K. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo - 2016.* <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4210>

Farfán, G. H. (Diciembre de 2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín 2016.* Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional.* Barcelona: Editorial Kairos.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ.* Bantam Books.

Guzmán, B. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de la personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa-Chimbote 2017.* https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE_1d566dec4fb45c35e60ad47332f5797f

Hernández Sampieri (2015). *“Metodología de la investigación”.* McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, Sexta Edición, Mexico D.F.

Mayuri Barron, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación -FEBAN, Lima 2006.* <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8824>

Medina, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12001>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.a ed.). Pearson.

Romero, F. (22 de Junio de 2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>



Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. Basic Books.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.

Samaniego, A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo*, Lima 2016. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16055>

Urdaneta y Romero. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>

Urdaneta, R. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas*. Buenos Aires: by Editorial de las ciencias.

Yrigoyen (2019). *Caracterización de la capacitación y liderazgo de las mypes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes*, 2018. Tesis de grado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladecch.edu.pe/handle/123456789/13173>