

Artículo final - MC.docx

 My Files My Files Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:542947059

Fecha de entrega

23 dic 2025, 2:27 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

23 dic 2025, 2:33 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Artículo final - MC.docx

Tamaño del archivo

188.2 KB

22 páginas

6252 palabras

36.387 caracteres

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	www.researchgate.net	<1%
2	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
3	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-14	<1%
4	Internet	ojs3.revistaliberabit.com	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad del Norte, Colombia on 2013-11-08	<1%
7	Internet	www.econstor.eu	<1%
8	Internet	eprints.ucm.es	<1%
9	Internet	biblioteca.usac.edu.gt	<1%
10	Internet	alteridad.ups.edu.ec	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-03-30	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-20	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2025-07-17	<1%
14	Publicación	Victor P. Díaz-Narváez, Andrea Vallecampo Contreras, Johanna Campos de Chavar...	<1%
15	Internet	es.scribd.com	<1%
16	Internet	repositorio.unsa.edu.pe	<1%
17	Internet	revistas.usfx.bo	<1%
18	Internet	www.mdpi.com	<1%
19	Publicación	Bustamante Panez, Sheilla. "Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes b...	<1%
20	Publicación	Calogero Lo Destro, Marina Chernikova, Antonio Pierro, Arie W. Kruglanski, E. Tor...	<1%
21	Publicación	Elena Gervilla-García, Daniel Lloret-Irles, Víctor Cabrera-Perona, Iván Fernández-...	<1%
22	Trabajos entregados	Escuela Superior Politécnica del Litoral on 2025-09-24	<1%
23	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-08-05	<1%
24	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-20	<1%
25	Trabajos entregados	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2024-12-10	<1%

26	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica Indoamerica on 2024-04-18	<1%
27	Trabajos entregados	Universidad de Xalapa A. C. on 2024-09-03	<1%
28	Internet	hdl.handle.net	<1%
29	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%
30	Trabajos entregados	urjc on 2023-11-09	<1%
31	Internet	www.investigacion.biblioteca.uvigo.es	<1%
32	Internet	www.uticvirtual.edu.py	<1%

La inteligencia emocional como factor determinante del compromiso y rendimiento laboral en colaboradores de una Institución educativa superior

Emotional intelligence as a determinant factor for commitment and work performance in collaborators of a higher educational institution.

Autor 1

Moises David Contreras Gonzales

Universidad Peruana Unión.

Lima, Perú

david.contreras@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0005-1858-2648>

Autor 2

David Troya Palomino

Universidad Peruana Unión

Lima, Perú

davidtroya@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-3630-8122>

17

10

RESUMEN

El ámbito profesional valora la gestión emocional como una competencia clave para afrontar desafíos y tomar decisiones en escenarios difíciles. Este estudio tuvo como objetivo principal examinar de qué manera la inteligencia emocional incide sobre el compromiso y el rendimiento laboral, utilizando para ello técnicas de modelización estadística avanzada. La metodología adoptada fue de carácter cuantitativo, diseñada para investigar las conexiones existentes entre dichos constructos. Mediante la aplicación de análisis factorial confirmatorio (AFC) y modelos de ecuaciones estructurales (SEM), fue posible validar y medir la solidez de las asociaciones estadísticas entre las variables consideradas. La muestra, conformada por 364 empleados, se reclutó aplicando un criterio de muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados demuestran que la inteligencia emocional ejerce una influencia positiva y estadísticamente significativa sobre el compromiso laboral ($\beta = 0.397$), y que dicho compromiso laboral impacta de forma favorable en el rendimiento laboral ($\beta = 0.102$). Asimismo, se corroboró un efecto directo y positivo de la inteligencia emocional sobre el rendimiento laboral ($\beta = 0.776$). En síntesis, la investigación aporta datos empíricos que confirman el papel relevante de la inteligencia emocional como un factor influyente en el compromiso y el rendimiento laboral de los colaboradores de una universidad.

Palabras clave: inteligencia emocional, compromiso, rendimiento, colaboradores

ABSTRACT

The professional sphere values emotional intelligence as a key competency for facing challenges and making decisions in difficult situations. This study aimed to examine how emotional intelligence influences job engagement and performance, using advanced statistical modeling techniques. The methodology adopted was quantitative, designed to investigate the connections between these constructs. Through the application of confirmatory factor analysis (CFA) and structural equation modeling (SEM), it was possible to validate and measure the strength of the statistical associations between the variables considered. The sample, consisting of 364 employees, was recruited using a non-probability convenience sampling method. The results demonstrate that emotional intelligence exerts a positive and statistically significant influence on job engagement ($\beta = 0.397$), and that this engagement favorably impacts job performance ($\beta = 0.102$). Furthermore, a direct and positive effect of emotional intelligence on job performance was confirmed ($\beta = 0.776$). In summary, the research provides empirical data that confirms the relevant role of emotional intelligence as an influential factor in the commitment and job performance of university employees.

Keywords: emotional intelligence, commitment, performance, employees

Clasificación JEL: 3

INTRODUCCIÓN

En la última década, la inteligencia emocional ha adquirido una relevancia significativa como un factor a considerar y ha impactado diferentes áreas de la economía. Su relevancia ha superado en algunos casos la importancia tradicional del coeficiente intelectual en el trabajo. Esta habilidad ayuda a crear muchas situaciones en las que las personas pueden tener éxito, como la habilidad de crear buenas relaciones con su equipo y la organización a la que pertenecen.

En el ámbito educativo no es la excepción, así como lo argumenta Isaza (2021), la inteligencia emocional está relacionada a las prácticas pedagógicas en el área educativa, permitiendo que los maestros y administradores actúen como gestores de experiencias saludables en el contexto social. En el campo de la educación superior los docentes necesitan trabajar en su inteligencia emocional, este es un aspecto importante que significa crear una conexión adecuada y equilibrada con sus propias emociones (Paramio et al., 2023).

Carrillo (2023) señala que la inteligencia emocional brinda la capacidad de reconocer y gestionar los propios estados afectivos, dominio que resulta fundamental para alcanzar un equilibrio psicosocial en las personas. Este manejo de las emociones influye directamente en la efectividad con que se ejecutan las tareas, favoreciendo así el rendimiento laboral. Asimismo, cuando un individuo logra este autocontrol, su nivel de compromiso laboral tiende a fortalecerse, generando un impacto positivo integral en el desempeño profesional.

Según lo señalado por Gutiérrez y otros autores (2020), el rendimiento laboral constituye un tema de gran relevancia, ya que su impacto trasciende el ámbito meramente productivo y se vincula estrechamente con el bienestar integral del trabajador y la calidad de su ejercicio profesional; De esta manera, Roa et al., (2024), aquellos trabajadores que gestionan adecuadamente su inteligencia emocional demuestran una mayor capacidad para responder con determinación y dedicación a los desafíos de su puesto. Este dominio contrasta con la actitud de desaliento que suelen presentar quienes no están familiarizados con los entornos de alta exigencia. Esta disposición positiva, fundamentada en la gestión emocional, es un componente esencial para fortalecer el compromiso laboral y, por consiguiente, optimizar el rendimiento laboral.

Según Chen (2024), los empleados con niveles adecuados de compromiso son más conscientes de sus propias emociones y pueden regularlas de manera efectiva, permitiendo mantener la calma y enfoque incluso en situaciones estresantes, permitiendo un mejor desempeño laboral.

Goleman propone entender la inteligencia emocional como un conjunto de disposiciones inherentes al ser humano, ofreciendo así un modelo de personalidad en el cual la capacidad para regular los afectos y expresarlos mediante acciones adecuadas al entorno constituye la llamada "competencia emocional" (Boyatzis et al., 2000). Dicho enfoque permite estudiar la IE de forma específica en distintos campos, tales como la salud mental, la enseñanza o el ámbito laboral (Goleman et al., 2013).

La presente investigación tuvo como fin principal determinar el efecto de la inteligencia emocional en el compromiso laboral y en el rendimiento laboral del personal académico y administrativo que labora en universidades.

APROXIMACIONES CONCEPTUALES Y TEÓRICAS

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se considera hoy en día un factor clave para el éxito, ya que ayuda a las personas a adaptar su comportamiento a las exigencias de la situación. En Psicología, consiste en un conjunto de habilidades interrelacionadas que influyen en las diversas áreas de la vida personal.

Goleman (2005) descompone la inteligencia emocional en tres competencias subyacentes: (1) conciencia de los sentimientos propios y de los demás (2) habilidad para automotivarse (3) correcta gestión de las emociones propias y ajenas. Esto en esencia implica que la competencia asume que el individuo puede tener una vida afectiva coherente y transformable. El modelo teórico está basado en un conjunto de habilidades que pueden entenderse como disposiciones o patrones de acción internalizados que extienden la ejecución a través de diferentes ámbitos. Esta tensión conceptual se divide en dos aspectos: una perspectiva intrapersonal relacionada con el control de la experiencia emocional propia- que abarca autoconocimiento, autocontrol, y automotivación- y una perspectiva interpersonal que cubre la dirección de las relaciones con los demás, involucrándose en empatía y habilidades sociales.

Bar-On (1977), argumenta que las competencias representan el eje principal como herramienta psicológica que impacta en el bienestar del individuo y la sociedad. De acuerdo con Goleman (1998), su propuesta sobre las competencias emocionales introduce un conjunto de cinco facultades interconectadas: la conciencia de sí mismo, la autorregulación emocional, la capacidad para motivarse, la sensibilidad hacia los demás y las aptitudes para la interacción social. Al establecer estas categorías, Goleman consigue definir la estructura básica sobre la que se sostiene la inteligencia emocional. El desarrollo de esta competencia es fundamental, pues está íntimamente relacionada con el fortalecimiento del compromiso laboral y constituye un factor determinante para alcanzar un óptimo rendimiento laboral:

Autorregulación: Esta dimensión conlleva la habilidad para manejar los impulsos inmediatos y los estados emocionales intensos. Dicho proceso cerebral necesita de la coordinación entre las regiones que procesan lo afectivo y las funciones ejecutivas localizadas en la corteza prefrontal. Se asocia con el gobierno de uno mismo, la adecuación de las reacciones emocionales y el freno a comportamientos impulsivos desadaptativos.

Automotivación: Para Bandura (2006), la automotivación constituye una tendencia optimista clave para la salud psicológica, puesto que involucra la regulación de los propios afectos y el fomento de una persistencia que permite enfrentar las actividades diarias con el mayor rendimiento posible.

Empatía: Carpena (2016) caracteriza la empatía como una capacidad natural en las personas que se perfecciona mediante la socialización y se configura dentro de marcos culturales particulares. Dichos marcos establecen las pautas de comportamiento consideradas apropiadas, determinando también la forma correcta de reaccionar ante el dolor, las emociones y las inquietudes de otros. Este proceso se activa cuando un individuo traslada su atención desde su propia persona hacia los demás, funcionando como un mecanismo social básico para mejorar las relaciones interpersonales.

Habilidades sociales: Según Gil (2020), las habilidades sociales se entienden como "las destrezas necesarias para mantener relaciones positivas". Desde esta perspectiva, las organizaciones contemporáneas requieren de colaboradores que fomenten la cooperación grupal y contribuyan con todo su potencial.

Variable 2 Compromiso laboral

Se define como un vínculo psicológico que determina la conexión del trabajador con su empresa, una relación cuya permanencia depende de la voluntad individual de mantenerse en ella o renunciar (Meyer y Allen, 1991). Esta disposición afectiva y cognitiva hacia la organización es un componente clave del compromiso laboral, el cual, junto con la inteligencia emocional, influye de manera directa en el rendimiento laboral.

Compromiso afectivo: de tipo afectivo constituye la conexión sentimental y de identificación que un trabajador desarrolla hacia la entidad donde labora. Este lazo influye directamente en la evaluación que el trabajador hace acerca de cómo sus acciones benefician al colectivo, generando así resultados altamente positivos. Este fenómeno se caracteriza porque el individuo adopta las metas institucionales como si fueran propias y manifiesta un genuino interés por mantenerse como parte de la empresa a largo plazo.

Compromiso normativo: Esta dimensión se origina en una percepción de responsabilidad o un imperativo ético de permanecer vinculado a la empresa. Este tipo de apego se origina predominantemente en el proceso de socialización al que fue expuesto el individuo, el cual internaliza el respeto a las normativas, la lealtad hacia la figura empleadora, la identificación con los grupos de pares y la valoración de los recursos que la organización ha destinado a su desarrollo personal y profesional.

Compromiso continuo: Emerge de la percepción del empleado tras un análisis de costo y beneficio. Antes de decidir su estabilidad, el trabajador pondera las inversiones y esfuerzos ya realizados en la organización, las consecuencias adversas que una salida generaría para su núcleo familiar y la viabilidad de acceder a una alternativa laboral equivalente.

Rendimiento laboral

El rendimiento laboral evalúa el grado en el cual un colaborador satisface las metas y requerimientos definidos por su empleador. De acuerdo con Gupta y Singh (2020), la productividad y eficacia en las responsabilidades asignadas representan un factor importante en el logro de los objetivos estratégicos en cualquier sector económico.

Fernández (2020) caracteriza este constructo como "la aptitud de un trabajador para cumplir con las funciones y obligaciones encomendadas de forma efectiva y con eficiencia". Esta perspectiva resalta la importancia de conseguir objetivos sobresalientes a la par que se hace un uso óptimo de los medios existentes.

Complementariamente, Chawla y Sondhi (2020) entienden el rendimiento laboral como la competencia del empleado para alcanzar los fines institucionales y conservar, de manera consistente y prolongada, estándares de calidad excepcionales. Esta perspectiva destaca la necesidad de una ejecución caracterizada por la regularidad y la excelencia en los productos o servicios entregados.

Dimensiones sobre el rendimiento laboral

Rendimiento en la tarea: De acuerdo con Robbins y Jude (2020), este aspecto se evalúa según el grado en que un profesional alcanza las metas concretas y satisface las demandas establecidas para su cargo. Este núcleo de la productividad individual, o rendimiento laboral en su expresión más directa, se ve significativamente influenciado por el grado de compromiso laboral que el empleado manifieste y por las competencias asociadas a su inteligencia emocional, para Goldstein y Yusko (2020), el rendimiento en la tarea es la medida de la efectividad con la que un individuo completa las tareas y responsabilidades asociadas a su puesto de trabajo. El rendimiento dentro del contexto organizacional incluye todas las acciones orientadas a preservar el clima interpersonal y psicológico el cual es el núcleo de las actividades técnicas.

Comportamientos contraproducentes: comprenden cualquier acto deliberado de un integrante de la empresa que atente contra los intereses legítimos de esta.

Según Spector y Fox (2020), los comportamientos contraproducentes son aquellos que afectan negativamente el funcionamiento de una organización y pueden incluir actos de sabotaje, absentismo y agresión verbal o física. Para Robinson y Bennett (2021), los comportamientos contraproducentes son aquellos que violan las normas y expectativas organizacionales y pueden incluir el robo, el uso inadecuado de recursos y la difamación. En la perspectiva de Hershcovis y Reich (2020), los comportamientos contraproducentes son aquellos que tienen un impacto negativo en el bienestar, eficacia y la reputación de la organización, y pueden incluir la intimidación, el acoso y la discriminación.

Rendimiento en el contexto: El desempeño contextual evalúa la habilidad de una persona para ajustarse a las transformaciones asociadas a su función profesional o entorno de trabajo. Desde la perspectiva de Chen y Tjosvold (2020), este concepto alude al nivel en que un trabajador satisface las demandas de su puesto y apoya la consecución de las metas colectivas y organizacionales. Bliese y Hanges (2020) lo definen como la aptitud del individuo para asumir las obligaciones de su cargo y cooperar en el alcance de los

objetivos grupales e institucionales, teniendo en cuenta la naturaleza cambiante del entorno laboral y los vínculos con los demás. Por su parte, Llies, Liu y DeRue (2020) lo entienden como la destreza para responder a los requerimientos del empleo y sumar al éxito del equipo y la organización, integrando tanto las competencias personales como los intercambios sociales dentro del ámbito profesional.

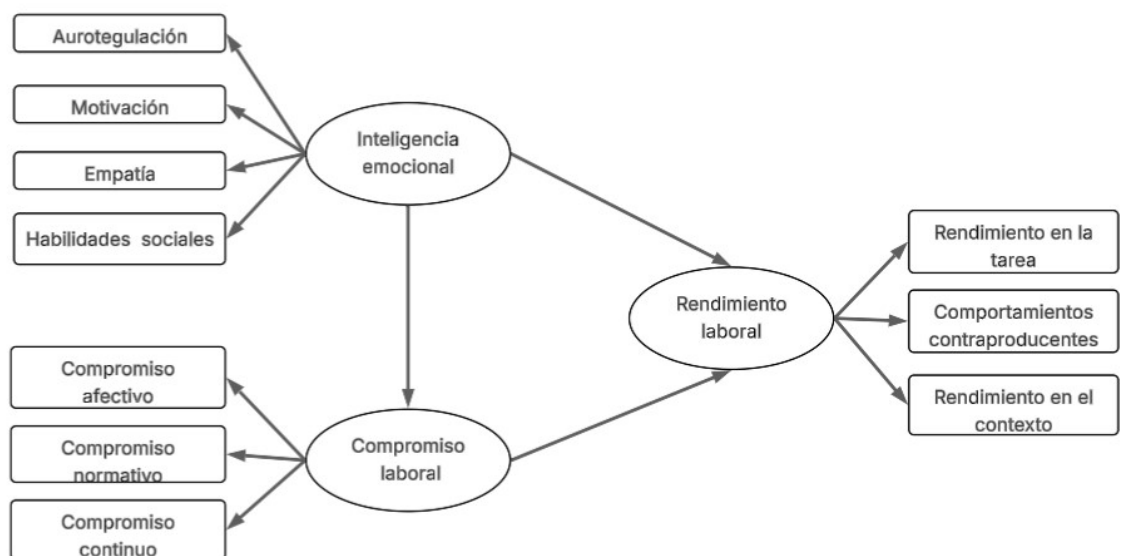
H₁: La inteligencia emocional posee un efecto significativo en el compromiso laboral de los colaboradores en una institución educativa superior.

H₂: El compromiso laboral posee un efecto significativo en el rendimiento laboral de los colaboradores en una institución educativa superior.

H₃: La inteligencia emocional posee un efecto significativo en el rendimiento laboral de los colaboradores en una institución educativa superior.

Figura 01

Descripción del marco conceptual de estudio de investigación



MÉTODO

La estrategia metodológica se fundamenta en una investigación de tipo no experimental, donde no se intervino en las variables, analizándose el fenómeno tal y como se presenta en su entorno natural. Su propósito central era examinar el impacto de la inteligencia emocional, el compromiso laboral y el rendimiento laboral en el personal

1 de una universidad. Para lograrlo, se implementó un enfoque cuantitativo, con un corte temporal transversal y un alcance dirigido a la explicación (Creswell, 2014), lo cual facilitó la verificación de las hipótesis planteadas. Asimismo, se empleó la técnica del Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM) para analizar y validar las relaciones de causalidad propuestas entre los constructos.

19 El estudio de Hernández & Mendoza (2018) corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal. La metodología se basó en la aplicación de escalas Likert para recabar información, lo que permitió someter a prueba las hipótesis mediante el uso de mediciones numéricas, análisis inferencial y la identificación de regularidades estadísticas. Este enfoque metodológico resulta adecuado para examinar la relación entre variables como la inteligencia emocional, el compromiso laboral y el rendimiento laboral. Además, presenta un diseño transversal explicativo (Ato, et al., 2013) procedimiento por el cual se pretende explicar el grado de influencia de variables.

22 Población y muestra

La población estuvo constituida por 413 colaboradores en planilla de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto, que desempeñaban funciones administrativas, financieras, comunicación y marketing, docentes y de apoyo. Luego de tener la cantidad poblacional se aplicó criterios de inclusión: participaron en el estudio solo quienes mostraron voluntad de hacerlo y colaboradores con más de un año de relación laboral con la institución; los criterios de exclusión: colaboradores que no quisieron ser parte del estudio y aquellos que durante el mismo estuvieron de vacaciones o licencia. Luego de considerados los criterios contamos con 364 colaboradores.

2 Para la selección de la muestra se optó por un procedimiento no probabilístico, dado que no se aplicó una fórmula estadística, sino que la elección respondió al criterio del investigador. Este método, denominado muestreo por juicio, implica que los sujetos de estudio son elegidos conforme a la valoración y conocimiento de especialistas en el área investigada (Bryman, 2021). En este caso, la muestra quedó conformada por los 364 trabajadores que cumplieron con los requisitos establecidos para participar en el estudio, el cual busca analizar las interrelaciones entre la inteligencia emocional, el compromiso laboral y el rendimiento laboral.

Técnica e instrumentos de recolección

2

Para la obtención de los datos se empleó la técnica de la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento principal. Este fue aplicado a todos los individuos que formaban parte de la muestra del estudio.

La medición de la inteligencia emocional se realizó a través del Cuestionario WLEIS-S de Moreyra-Ruiz & Olivas (2023), una adaptación del *Emotional Competence Inventory (ECI)* desarrollado originalmente por Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999). Este formulario contiene 40 ítems valorados en una escala Likert con las opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

1

Para evaluar el compromiso laboral se utilizó la herramienta diseñada por Blanco y colaboradores (2023), adaptada a partir del modelo de Allen y Meyer. Este instrumento está organizado en 3 dimensiones que se miden mediante 25 ítems, empleando una escala Likert de 5 puntos (1= Nunca a 5= Siempre).

1

En cuanto al rendimiento laboral, se aplicó la escala elaborada por Gabini & Salessi (2016), la cual posee una estructura de tres factores que ha demostrado una consistencia interna adecuada ($\alpha = .76$ para rendimiento en la tarea, $\alpha = .76$ para comportamientos contraproducentes, y $\alpha = .72$ para rendimiento en el contexto), así como una confiabilidad compuesta satisfactoria ($CR > .70$) y validez convergente aceptable ($AVE > .50$). La valoración también se efectuó con una escala Likert de 5 puntos (1= Nunca a 5= Siempre)

Según lo expuesto por Anguita y colaboradores (2003), un cuestionario es un recurso metodológico organizado que reúne una secuencia lógica de interrogantes, diseñadas y ordenadas específicamente para responder a las metas planteadas en una investigación. Este instrumento fue fundamental en el estudio para medir las variables clave: la inteligencia emocional, el compromiso laboral y el rendimiento laboral.

Para asegurar la validez de contenido del instrumento, se recurrió a la evaluación por especialistas. A través de este método, un grupo de tres expertos con amplia trayectoria en el ámbito de estudio y en las variables consideradas revisó minuciosamente cada pregunta del cuestionario, valorando su relevancia teórica, adecuación al contexto y claridad en la redacción.

En cuanto a la confiabilidad, se llevó a cabo una prueba piloto con un grupo que presentaba características equivalentes a las de la muestra principal. Tras esta fase, los

32

instrumentos fueron aplicados para determinar su fiabilidad mediante el análisis del Alfa de Cronbach con el software SPSS (Mayorga et al., 2020). Los coeficientes obtenidos fueron los siguientes: Inteligencia Emocional (IE) = .967, Compromiso Laboral (CL) = .939, Rendimiento Laboral (RL) = .874. De acuerdo con lo señalado por Tupanta y otros (2017), los instrumentos que registran un alfa de Cronbach superior a 0.8 poseen una consistencia interna adecuada, lo que garantiza que miden las variables de estudio —en este caso, la inteligencia emocional, el compromiso laboral y el rendimiento laboral— de manera veraz y objetiva, obteniendo así resultados confiables.

Análisis de datos

Para el procesamiento de la información, la data se colectó de manera presencial y por el formulario Google form el cual se realizará la tabulación respectiva de y análisis de datos mediante el software SPSS VS 25, en donde se determinó la consistencia de los instrumentos y depuración de datos, posterior se realizó los análisis descriptivos, y correlacionales, seguido se comprobaron las hipótesis de investigación mediante el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). La estructura del modelo se elaboró utilizando el software AMOS, fundamentándola en las hipótesis previamente establecidas. Para evaluar la estructura interna del instrumento, se ejecutó un análisis factorial confirmatorio (AFC) con el método de estimación de máxima verosimilitud robusta. La bondad de ajuste del modelo se examinó a través de varios indicadores estadísticos: el estadístico chi-cuadrado (χ^2), el Índice de Tucker-Lewis (TLI > 0,90), el Error Cuadrático Medio de Aproximación (RMSEA < 0,08), el Índice de Ajuste Comparativo (CFI > 0,90) y la Raíz Cuadrada Media Residual Estandarizada (SRMR < 0,06). Asimismo, para determinar la confiabilidad de las escalas que miden la inteligencia emocional, el compromiso laboral y el rendimiento laboral, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach (α).

RESULTADOS

Perfiles sociodemográficos

La Tabla 1 resume el perfil sociodemográfico de la muestra, compuesta por 364 participantes. La distribución por sexo muestra una mayoría femenina (53%), frente a un 47% de participantes masculinos. En cuanto a la edad, el grupo de 20 a 30 años constituyó el segmento más representativo, con una participación del 39%, 31 a 40 años 37%, 41 a 50 años 17% y solo 6 % de participación se dio en las edades de 51 a más años. En cuanto

a grados académicos, el 40% son bachilleres, el 35% cuentan con grado de maestría, el 18% son técnicos y el 8% tiene grado de doctor. En el área laboral, el 24% representan a la facultad de ciencias de la salud por la gran mayoría de demanda laboral, el 17% se encuentran en la facultad de ingeniería y arquitectura, el 15% representan a la facultad de ciencias empresariales y el área de servicios, 6% a la dirección financiera y dirección general, el 4% a las áreas de admisión y bienestar universitario, el 3% al centro de idiomas, el 2% a DTH y TI, el 1% a la facultad de ciencias humanas y educación, este último se debe por la particularidad de ser una facultad nueva en el campus Tarapoto. En el estado civil el, 52% son casados, el 39% solteros, 6% conviviente y el 3% divorciados. Respecto al tiempo de servicio laboral: el 30% viene laborando más de 6 años, el 27% de 3 a 5 años, el 19% de 1 a 2 años, el 12% entre 7 meses a un año.

Tabla 01. Perfil socio demográfico

Datos demográficos		Frecuencia	%
Edad	20 - 30 años	142	39%
	31 - 40 años	136	37%
	41 - 50 años	63	17%
	51 a más	23	6%
	Total	364	100%
Grado académico	Técnico	64	18%
	Bachiller	145	40%
	Maestría	126	35%
	Doctor	29	8%
	Total	364	100%
Género	Masculino	171	47%
	Femenino	193	53%
	Total	364	100%
Área laboral	Admisión	14	4%
	Bienestar Universitario	15	4%
	Centro de Idiomas	12	3%
	Dirección Financiera	21	6%
	Dirección General	21	6%
	Dirección de Comunicaciones	5	1%
	DTH	6	2%
	FACIHED	5	1%
	FCE	54	15%
	FCS	88	24%
	FIA	62	17%
	Servicios	55	15%
	TI	6	2%
	Total	364	100%

Estado civil	Casado (a)	189	52%
	Conviviente	21	6%
	Divorciado (a)	12	3%
	Soltero (a)	142	39%
	Total	364	100%
Tiempo de experiencia laboral.	1 - 6 meses	43	12%
	1 a 2 años	70	19%
	3 a 5 años	98	27%
	6 a más años	109	30%
	7 meses a 1 año	44	12%
	Total	364	100%

Análisis factorial confirmatorio

Con el propósito de evaluar la calidad del ajuste del modelo, se realizó un análisis factorial confirmatorio cuyos resultados se presentan en la Tabla 3. El estadístico chi-cuadrado fue significativo ($p = 0.000$), situación frecuente en muestras moderadas o grandes debido a la sensibilidad de esta prueba. No obstante, al considerar la razón $\chi^2/gf = 4.967$, el valor se mantiene dentro de los límites aceptables para un modelo adecuadamente ajustado.

Respecto a los índices de ajuste absolutos, se obtuvo un GFI de 0.928 y un AGFI de 0.849, ambos superiores al umbral mínimo de 0.80, lo que indica un ajuste satisfactorio del modelo (Sahoo, 2019). En relación con la parsimonia del modelo, el RMSEA fue de 0.080, valor que se sitúa en el límite aceptable y sugiere un ajuste razonable.

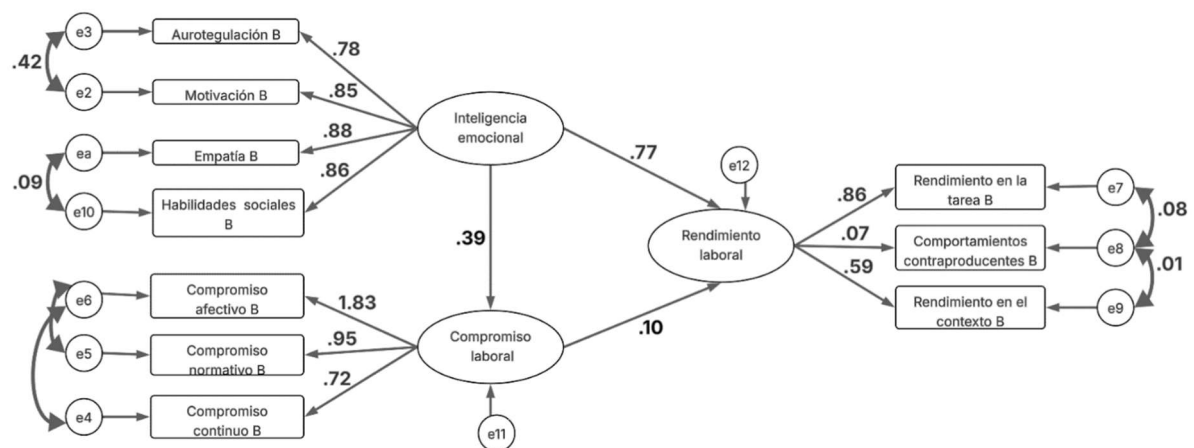
Los indicadores de ajuste incremental obtenidos (NFI = 0.930; RFI = 0.908; CFI = 0.940; TLI = 0.933; IFI = 0.941) superan el punto de corte establecido de 0.90, lo que refleja una adecuación general del modelo a los datos. En consecuencia, estos resultados permiten sostener que el modelo logra un nivel de ajuste apropiado y resulta coherente con la información recopilada de la muestra, demostrando ser un instrumento válido para analizar las relaciones entre la inteligencia emocional, el compromiso laboral y el rendimiento laboral.

Tabla 2. Valores de ajuste absoluto

Medidas de ajuste absolutas	Valores aceptables	Valores obtenidos
Chi-squared (X2/df)	-	4,967
P-value	< 0.05	0.000

GFI	≥ 0.80	0.928
AGFI	≥ 0.80	0.849
RMSEA	≤ 0.08	0.080
NFI	> 0.90	0.930
RFI	> 0.90	0.908
CFI	> 0.90	0.940
TLI	> 0.90	0.933
IFI	> 0.90	0.941

Modelo confirmatorio de la investigación



Nota: IE= Inteligencia Emocional, CL= Compromiso Laboral, RL= Rendimiento Laboral

En conclusión, tras la aplicación del análisis factorial confirmatorio (AFC) seguido de un análisis de ecuaciones estructurales (SEM), se logró mejorar el ajuste del modelo teórico utilizado en la investigación. Basándonos en los resultados de los indicadores de ajuste evaluados (X^2 , CFI, GFI, TLI, RMSEA, NFI, SRMR y AGFI), estos alcanzaron umbrales adecuados y estadísticamente pertinentes, lo cual avala tanto la robustez como la legitimidad del esquema propuesto. Dichos resultados consolidan la pertinencia del referencial teórico empleado para comprender la estructura interna de los constructos y las relaciones establecidas entre ellos. En consecuencia, se dispone de una base analítica confiable para la interpretación de la evidencia obtenida.

Hipótesis de la investigación

La aplicación del análisis de ecuaciones estructurales (SEM) para examinar las relaciones causales entre la inteligencia emocional (IE), el compromiso laboral y el rendimiento profesional permitió validar la totalidad de las hipótesis planteadas. Los resultados, detallados en la Tabla 3, sustentan cada una de las tres proposiciones. Primero, confirman que la inteligencia emocional tiene un efecto positivo y estadísticamente

relevante sobre el compromiso laboral ($H1: \beta = 0.397, p < 0.05$). Segundo, establecen que el compromiso laboral opera como un antecedente significativo del rendimiento en el trabajo ($H2: \beta = 0.102, p < 0.05$). Tercero, ratifican la presencia de un vínculo positivo y directo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ($H3: \beta = 0.776, p < 0.05$).

Tabla 1 Comprobación de las hipótesis en estudio (N=364)

Research hypothesis			Path Coefficient	p-value	Decision
H1	Inteligencia Emocional	---> Compromiso Laboral	0.397	***	Aceptado
H2	Compromiso laboral	---> Rendimiento Laboral	0.102	***	Aceptado
H3	Inteligencia Emocional	---> Rendimiento Laboral	0.776	***	Aceptado

Los resultados obtenidos destacan la relevancia de impulsar y consolidar las habilidades emocionales entre los miembros de la organización. De manera correspondiente, se configura como una necesidad prioritaria el implementar intervenciones focalizadas en el manejo de las propias emociones, la motivación intrínseca, la competencia empática y las destrezas relacionales, con la meta de optimizar el nivel de dedicación y los resultados laborales.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran, a través de evidencia concreta, en qué medida está directamente relacionada la inteligencia emocional, el compromiso del trabajo y el rendimiento del trabajo del personal en una universidad.

Aunque existente una conexión positiva entre inteligencia emocional y compromiso laboral) con una beta de 0.397 y $p < 0.05$, esta se alinea con lo manifestado por Chen en 2024.

En este sentido, éste sostiene que aquellos individuos con una inteligencia emocional alta han aprendido a controlar hábilmente sus estados emocionales, lo que facilita concentrarse en momentos de estrés y, consecuentemente, intensificar su vínculo institucional. Aunque compartiendo una idea idéntica, Isaza en 2021 destaca en el análisis

del vínculo señalado anteriormente que esta inteligencia emocional capacita a los empleados para vivir experiencias constructivas en el ámbito formativo, ocurriendo aquello anteriormente señalado: hace que su afinidad emocional sea mayor a la institución universitaria.

En lo que respecta a la segunda hipótesis, se pudo concluir que a medida que aumenta la dedicación a ese empleo, tiene una influencia positiva en la carrera profesional ($\beta = 0.102$, $p < 0.05$) a pesar de ser menor. Esto está en acuerdo con lo aseverado por Gutiérrez et al. en el año 2020, donde unos niveles altos de involucramiento le permiten a los empleados enfrentar bien el rendir en el trabajo con mayor fuerza y dedicación. También se fundamentan en eso Meyer y Allen en el año 1991, al cual aseveró que el vínculo afectivo del trabajador con la organización estimula una conducta del tipo digno y mayor intensidad del sentimiento a una conductiva, que tiene una influencia positiva sobre productividad.

A pesar de lo anterior, el resultado más importante derivado del presente estudio se basa en el impacto directo y importante que tiene la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral ($\beta = 0.776$, $p < 0.05$), el que incluso supera al impacto del compromiso laboral. Esto respalda el resultado obtenido por Kim & Lee en el año 2020, quien al realizar una investigación con personal universitario llegó a una importante conclusión sobre que existía una asociación importante entre altos niveles de IE y una mayor eficacia en el desempeño del trabajo. De manera similar, Pham et al. en el año 2021 llegan a una importante conclusión sobre que el impacto de la inteligencia emocional sobre el desempeño se contagia a través de la motivación, sobre teniendo que son las competencias emocionales lo que motiva a alcanzar metas ocupacionales.

A su vez, el estudio realizado por Rizvi & Ali en el año 2021 aportó información muy valiosa a este respecto, llegando a una misma conclusión sobre la existente relación directa entre EI y eficacia en el entorno universitario, encontrando que el personal con mayor desarrollo en esta skill se destacó en términos de desempeño. Indicativos de estas hipótesis se encuentran estudios como el realizado por Pérez-López et al. en el año 2020 en centros educativos para personas mayorcitas en España, encontrando que el profesorado con mayor nivel de evolución en esta skilled evidenció una mejor práctica educativa.

Teóricamente, los resultados alcanzados son acordes a los modelos descritos por Goleman en 1998 y 2005, y por Bar-On en 1997, que sostienen que los alcances emocionales trascienden para abarcar gestión emocional propia, para ir acorde a la necesidad de capacitaciones en términos laborales fundamentales para una mayor efectividad. Ambas mayorías relativas a los alcances del impacto emocional en comparación con el compromiso reforzaban además el carácter indispensable del papel emocional en términos excelentísimos del trabajo, incluso en términos del vínculo emocional personal con la propia entidad laboral.

Podría decirse, en suma, que esta investigación contribuye al estado del conocimiento existente porque demuestra en una universidad que a una inteligencia emocional se le puede atribuir una acción determinante en términos de compromiso y acción en el ámbito profesional.

CONCLUSIONES

El presente estudio proporciona pruebas contundentes acerca del rol fundamental que desempeña la inteligencia emocional en el ámbito laboral, al afectar de manera sustancial tanto la vinculación afectiva como la productividad del personal universitario. Los datos analizados, mediante la aplicación de la técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM), confirman la robustez del marco conceptual propuesto.

Se observó, de manera particular, que la inteligencia emocional ejerce un impacto directo más intenso sobre el rendimiento laboral ($\beta = 0.776$) que sobre el compromiso laboral ($\beta = 0.397$). Asimismo, el compromiso actúa como un factor intermedio que igualmente afecta el rendimiento ($\beta = 0.102$), consolidando así la interrelación entre estas dimensiones.

Los hallazgos obtenidos indican que fomentar el desarrollo de competencias emocionales, como la regulación personal, la sensibilidad interpersonal y la iniciativa propia, puede producir mejoras significativas tanto en la eficiencia operativa como en el vínculo de identificación del equipo con la organización. En consecuencia, la inteligencia emocional debe considerarse una aptitud fundamental dentro de las prácticas de dirección del capital humano.

A modo de cierre, se recomienda que las universidades implementen iniciativas formativas en inteligencia emocional adaptadas a sus distintos departamentos y funciones. De igual forma, investigaciones posteriores podrían ampliar el modelo incorporando variables como el clima organizacional o los estilos de dirección, así como replicarse en otras casas de estudio para incrementar la generalización de las conclusiones.

REFERENCIAS

- Anguita, J. C., Labrador, J. R. R., y Campos, J. D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Atención Primaria*, *31*(8), 527–538. [http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, *29*(3), 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Blanco García, Yaíma, & Moros Fernández, Helena. (2023). Caracterización del compromiso organizacional utilizando la escala de Meyer y Allen en una empresa productiva. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, *24*(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1991-939520230003000003&lng=es&tlng=es.
- Bliese, P. D., & Hanges, P. J. (2020). The nature and measurement of performance in work and organizational psychology. En S. Zedeck & N. S. Schmitt (Eds.), *The handbook of industrial, work, and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 439-472). Wiley-Blackwell.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., y Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, *99*(6), 343-362.
- Bryman, A. (2021). *Social research methods* (6th ed.). Oxford University Press.
- Carpene, A. (2016). *La empatía es posible*. Editorial Desclée de Brouwer.
- Chawla, N., & Sondhi, N. (2020). Performance management and its impact on organizational effectiveness. *Journal of Business and Management Research*, *2*(2), 67-72.
- Chen, M., & Hu, L. (2024). Impact of Employees' Rumination on Work Engagement: Mediating and Moderating Roles of Emotional Intelligence. *American Journal of Health Behavior*, *48*(2), 43-55. <https://doi.org/10.5993/AJHB.48.2.5>

- Chen, X. P., & Tjosvold, D. (2020). Teamwork and collaboration. En S. Zedeck & N. S. Schmitt (Eds.), *The handbook of industrial, work, and organizational psychology* (Vol. 2, pp. 607-640). Wiley-Blackwell.
- Cobo Carrillo, H. G. (2023). Herramientas de inteligencia emocional y social en la mediación de conflictos sociales (Master's thesis).
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Fernández-Ballesteros, R. (2020). Performance at work: A psychological perspective. *Frontiers in Psychology*, *11*, 12.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, *16*(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Gil, S. (2020). *Habilidades sociales* (Vol. 4). Editorial Flamboyant.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Editorial Planeta.
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia Social. La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Editorial Kairos.
- Goleman, D., Boyatzis, R. E., y McKee, A. (2013). *Primal leadership: Unleashing the power of emotional intelligence*. Harvard Business Press.
- Gupta, M., & Singh, P. (2020). Impact of performance appraisal on employee performance. *International Journal of Research in Marketing Management and Sales*, *2*(4), 17-22.
- Gutiérrez, O. I., Polo, J. D., Zambrano, M. J., y Molina, D. C. (2020). Meta-analysis and scientific mapping of well-being and job performance. *Spanish Journal of Psychology*, e43. <https://doi.org/10.1017/SJP.2020.40>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Herscovis, M. S., & Reich, T. C. (2020). Integrating workplace aggression and violence: Contributions of the workplace aggression framework. En R. J. Burke, K. M. Page & C. L. Cooper (Eds.), *Flourishing in life, work and careers* (pp. 231-248). Edward Elgar Publishing.
- Ilies, R., Liu, X., & DeRue, D. S. (2020). Relationships and leadership in work and organizational psychology. En S. Zedeck & N. S. Schmitt (Eds.), *The handbook of industrial, work, and organizational psychology* (Vol. 2, pp. 267-300). Wiley-Blackwell.

- Isaza, G. (2021). Maestros rurales e inteligencia emocional aplicada en sus prácticas pedagógicas. *Revista Boletín REDIFE*, *11*(2), 509-517. <https://revista.redife.org/index.php/1/article/view/1699/1611>
- Kim, H. J., & Lee, S. H. (2020). The relationship between emotional intelligence and job performance: Evidence from university employees. *International Journal of Human Resource Management*, *31*(12), 1504-1525.
- Mayorga, R., Virgen, A., Martínez, A., y Salazar, D. (2020). Prueba Piloto. Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de La Salud Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo, *9*(17), 69–70. <https://doi.org/10.29057/icsa.v9i17.6547>.
- Moreyra-Ruiz, M. G., & Olivas-Ugarte, L. O. (2023). Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLEIS-S): propiedades psicométricas y datos normativos en población adulta peruana. *Revista de Investigación En Psicología*, *26*(2), 105–128. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v26i2.24376>
- Paramio, A., Romero-Moreno, A., & González-del-Pino, C. (2023). La investigación sobre la inteligencia emocional en los últimos 20 años (2001-2021). Un estudio bibliométrico. *KNOW AND SHARE PSYCHOLOGY*, *4*(1). <https://doi.org/10.25115/kasp.v4i1.7846>
- Pérez-López, M. C., Rubio-Valdehita, S., & López-Guzmán, T. (2020). Emotional intelligence and teaching performance: Evidence from Spanish universities. *International Journal of Educational Management*, *34*(7), 1343-1357. <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2019-0279>
- Pham, T. D., Dinh, N. T., & Nguyen, L. T. (2021). The relationship between emotional intelligence and job performance: The mediating role of work motivation in higher education administration. *Journal of Applied Research in Higher Education*, *13*(1), 33-49.
- Rizvi, M., & Ali, A. (2021). Emotional intelligence and job performance: A study of university employees. *Journal of Business and Management Sciences*, *9*(2), 61-68.
- Roa-Espinoza, R., Araya-Castillo, L., Rubio Rivera, A., & Moraga-Flores, H. (2024). Desempeño Laboral: Una revisión sistemática de la literatura desde un análisis cuantitativo. *Revista Venezolana De Gerencia*, *29*(11), 684-706. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.41>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). Comportamiento organizacional (18ª ed.). Pearson Educación.

- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (2021). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, *44*(6), 592-609.
- Scherbaum, C. A., Goldstein, H. W., & Yusko, K. P. (2020). Performance measurement and management. En S. Zedeck & N. S. Schmitt (Eds.), *The handbook of industrial, work, and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 405-430). Wiley-Blackwell.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2020). Counterproductive work behavior and employee well-being. En R. J. Burke, K. M. Page & C. L. Cooper (Eds.), *Flourishing in life, work and careers* (pp. 369-386). Edward Elgar Publishing.
- Tupanta, Duque, & Mena. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *MktDescubre*.