

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de  
los centros educativos de Lima Este, 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios  
Internacionales

**Autor:**

Alexandra Fiorela Gonzales Amaro

Viviana Kerinna Carhuas Quispe

**Asesor:**

Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

**Lima, junio 2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Alcides Alberto Flores Sáenz, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en los trabajadores de los Centros Educativos de Lima Este, 2022”** de los autores Alexandra Fiorela, Gonzales Amaro y Viviana Kerinna, Carhuas Quispe, tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 11 días del mes de julio del año 2023.



---

Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de junio del año 2023 siendo las 16:30 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. David Junior Elías Aguilar Panduro el secretario: Mg. Ricardo Elías Jarama Soto y como miembro: Dra. Maribel Paredes Saavedra y el asesor Mg. Alcides Alberto Flores Saenz, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "*Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de los centros educativos de Lima Este, 2022*". de los Bachilleres:

- a. Alexandra Fiorela Gonzales Amaro
- b. Viviana Kerinna Carhuas Quispe

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la 16:30 presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Alexandra Fiorela Gonzales Amaro

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	19	A	Excelente	Excelencia

Candidato (b): Viviana Kerinna Carhuas Quispe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	19	A	Excelente	Excelencia

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Presidente		 <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Secretario	
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Asesor	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Miembro	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Miembro	
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (a)		<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (b)	

# Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de los centros educativos de Lima Este, 2022.

*Emotional intelligence and work performance in the workers of the educational centers of Lima East, 2022.*

## Resumen

El presente estudio tiene como propósito identificar si existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral en los trabajadores de cuatro centros educativos de Lima Este. La investigación estuvo conformada por 158 personales de cuatro Instituciones Educativas de Lima Este. El 62.7% de la muestra pertenecen al sexo femenino y el 37.3% al sexo masculino. *Metodología:* El estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. *Instrumentos:* Se empleó el instrumento de Inteligencia emocional Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) creado por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (2004) adaptado por Fernandez, Extremera y Ramos (2004), que está compuesto por 3 dimensiones y 24 ítems. Para calcular el desempeño laboral se manejó la escala de Desempeño Laboral Individual creado por Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet, y Van Der Beek (2014) y adaptado por Gabini y Salessi (2016) que tiene 3 dimensiones y 13 ítems. *Resultados descriptivos:* El 19% de la muestra posee altas magnitudes de Inteligencia Emocional, el 53.2% magnitudes moderadas y el 27.8% magnitudes bajas. En cuanto a la segunda variable de estudio, se encontró que el 23.4% presenta niveles adecuados de Desempeño Laboral, el 49.4% niveles moderados y el 27.2% presenta niveles inadecuados. *Resultados Inferenciales:* Se encontró una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral ( $Rho = .367^{**}$ ,  $p < 0.05$ ) en la población de estudio.

## Abstract

The purpose of this study is to identify whether there is a significant relationship between Emotional Intelligence and Work Performance in workers from four educational centers in East Lima. The investigation consisted of 158 personnel from four Educational Institutions in East Lima. 62.7% of the sample belonged to the female sex and 37.3% to the male sex. *Methodology:* The study is of a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational in scope. *Instruments:* The Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) Emotional Intelligence instrument created by Salovey, Mayer, Goldman, Turvey and Palfai (2004) adapted by Fernandez, Extremera and Ramos (2004), which is composed of 3 dimensions and 24 articles. To calculate job performance, the Individual Job Performance scale created by Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet, and Van Der Beek (2014) and adapted by Gabini and Salessi (2016) which has 3 dimensions and 13 items, was used. *Descriptive results:* 19% of the sample has high magnitudes of Emotional Intelligence, 53.2% moderate magnitudes and 27.8% low magnitudes. Regarding the second study variable, it was found that 23.4% present adequate levels of Labor Performance, 49.4% moderate levels and 27.2% present inadequate levels. *Inferential Results:* A significant relationship was found between Emotional Intelligence and Work Performance ( $Rho = .367^{**}$ ,  $p < 0.05$ ) in the study population.

## Palabras clave

Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Regulación emocional, Percepción emocional, Comprensión emocional, Desempeño contextual, Desempeño de la tarea, Comportamientos contraproducentes.

## Keywords

Emotional intelligence, Job performance, Emotional regulation, Emotional perception, Emotional understanding, Contextual performance, Task performance, Counterproductive behaviors.

## 1. Introducción

El hecho de obtener un buen desempeño académico no asegura la presencia de inteligencia emocional en las personas (Enríquez, Martínez y Guevara, 2015), en consecuencia, la falta de inteligencia emocional en un individuo puede afectar el grado de desempeño laboral en cualquier organización (Guardiola y Basurto, 2019). La necesidad de habilidades de inteligencia emocional se debe a que actualmente las empresas se caracterizan por los constantes cambios de paradigmas (Araujo y Leal, 2007), la mejora acelerada de la tecnología y las técnicas de enseñanza-aprendizaje (Carmona y Rosas, 2017). El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales en los laborantes brinda herramientas para mejorar el desempeño laboral (Ramírez y Zavaleta, 2018), fortalece la competitividad, estimula la creatividad, forma equipos de trabajo, trabajo eficiente dentro de ellos y desarrolla la facultad para adaptarse a los cambios (Rosas, 2017).

La inteligencia emocional engloba tres habilidades: Percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional, para su medición se manejó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), y para el desempeño laboral se empleó la Escala de Desempeño Laboral Individual conformado por la siguiente estructura: Rendimiento en la tarea, Comportamientos contraproducentes y Desempeño en el contexto.

Es muy importante mejorar la inteligencia emocional del capital humano porque permite afinar la capacidad de actuar ante los desafíos (Moon y Hur, 2011) y enfrentar correctamente las exigencias del rol laboral (Ruiz, 2017), con creatividad, razón, flexibilidad y facultad de comprensión de situaciones laborales (Araujo y Leal, 2007), además expresar emociones como una competencia esencial permite alcanzar un alto nivel de competencia en el mercado (Carmona y Rosas, 2017) y obtener un mejor desempeño (Palomino y Almenara, 2019).

En tal sentido, las instituciones educativas no se encuentran ajenas a las exigencias del mercado laboral, siendo estos centros institucionales los que forman a los jóvenes desde temprana edad, existe una necesidad de medir si los trabajadores poseen la capacidad de inteligencia emocional, debido a que esta facilita al colaborador percibir, comprender y regular sus emociones, esto permitiría mejorar la calidad de educación al presentar un incremento en la magnitud de desempeño laboral. Es por ello que, el propósito de esta investigación es determinar si existe una relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de centros educativos.

## 2. Metodología.

### 2.1. Diseño Metodológico

El actual perfil obedece a una investigación de tipo correlacional porque se establecerá la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de los centros educativos de Lima Este. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), las investigaciones correlacionales tienen el propósito de conocer la relación entre variables en un contexto específico. Además, el estudio es de diseño no experimental- transversal porque no se manipulará ninguna de las variables de estudio. Estos tipos de diseños se realizan sin manipular intencionalmente ninguna variable, pues solamente se observan en su ambiente natural (Chenet, Bollet, Vargas y Canchari, 2019). Los estudios transversales se caracterizan por asimilar los datos en un solo instante y en un tipo único (Liu et al., 2008).

### 2.2. Diseño muestral

El diseño muestral del estudio se determina mediante muestreo probabilístico. Siendo que la población es de N=300 trabajadores, con un nivel confianza de 95% y con un margen de error de 5%, el tamaño de la muestra es de 158 trabajadores de los centros educativos de Lima Este.

En la tabla 1, se perciben los datos sociodemográficos de la muestra de estudio. La muestra estuvo conformada por 158 trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, el 39.2% (62) son docentes y trabajadores de la IE 1143 Domingo Faustino Sarmiento, el 12.7% (20) son de la IE 1253 Francisco Bolognesi, el 38% (60) de la IE Josefa Carrillo y Albornoz y el 10.1% (16) de la IE 1249 Javier Heraud. En cuanto al sexo de los encuestados se percibe que el 62.7% son del sexo femenino y el 37.3% del sexo

masculino. En cuanto a las edades de los encuestados, se contempla que el 12% poseen menos de 30 años, el 53.2% entre 31 y 40 años, el 20.3% entre 41 a 50 años y el 14.6% más de 51 años.

Tabla 1  
*Datos Sociodemográficos*

Datos Sociodemográficas		n	%
Institución Educativa	IE 1143 Domingo Faustino Sarmiento	62	39.2
	IE 1253 Francisco Bolognesi	20	12.7
	IE Josefa Carrillo y Albornoz	60	38
	IE 1249 Javier Heraud	16	10.1
	<i>Total</i>	<i>158</i>	<i>100</i>
Sexo	Femenino	99	62.7
	Masculino	59	37.3
	<i>Total</i>	<i>158</i>	<i>100</i>
Edad	Menos de 30 años	19	12
	31 a 40 años	84	53.2
	41 a 50 años	32	20.3
	más de 51 años	23	14.6
	<i>Total</i>	<i>158</i>	<i>100</i>

### 2.3. Técnicas de Recolección de Datos

Para calcular la variable inteligencia emocional se manejó el instrumento creado por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (2004) adaptado por Fernandez, Extremera y Ramos (2004). Consta de la siguiente estructura: percepción emocional compuesta por 8 ítems, comprensión emocional compuesta por 8 ítems y regulación emocional compuesta por 8 ítems, se realiza a través de la escala de Likert de 5 puntos, siendo 1 = nada de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo. En el trabajo de Taramuel y Zapata (2017) aplicado a 177 alumnos de la Facultad de Filosofía de la Universidad Central del Ecuador, se ejecutó el procedimiento del instrumento TMMS-24 de forma global y se consiguió como resultado 0.89 de confiabilidad del Alpha de Cronbach. Asimismo, se obtuvo que la escala de fiabilidad por dimensiones son las siguientes: percepción emocional 0.84, comprensión emocional 0.88 y regulación emocional 0.86.

Para calcular la variable desempeño laboral se manejó el instrumento creado por Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, De Vet, y Van Der Beek (2014) adaptado por Gabini y Salessi (2016). Consta de la siguiente estructura: rendimiento en la tarea compuesto por 5 ítems, comportamiento contraproducente compuesto por 4 ítems, rendimiento en el contexto compuesto por 4 ítems. La valoración de la respuesta se realiza a través de la escala de Likert de 5 puntos, siendo 1 = Nunca y 5 = Siempre.

En el trabajo de Gabini y Salessi (2016) ejecutado a 434 colaboradores de diversas organizaciones públicas y privadas de Argentina, se obtuvo que la confiabilidad de las dimensiones son las siguientes: (rendimiento en la tarea:  $\alpha = .76$ , comportamientos contraproducentes:  $\alpha = .76$ , y rendimiento en el contexto:  $\alpha = .72$ ), confiabilidad compuesta (CR mayores a .70) y validez convergente (AVE mayor a .50).

### 2.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En el presente estudio se realizó la tabulación de datos en el programa estadístico SPSS, se procedió a realizar la limpieza de datos, agrupación de ítems por dimensiones y total de variables, análisis percentiles y baremos, para proceder con el análisis de frecuencia en cuantos a datos sociodemográficos y niveles de variables. Asimismo, se realizó el análisis inferencial, por lo que, para la contrastación de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la muestra de estudio no exhibe una distribución normal, ya que el p valor de las variables y menciones fueron menor a  $p > 0.05$ .

## 2.5. Aspectos Éticos

El levantamiento de la información obtenida de la encuesta virtual se manejó de forma anónima y con responsabilidad durante el lapso del mes de noviembre del 2022 y fueron desechadas una vez terminada la investigación, que a su vez fueron autorizadas por cada uno de los trabajadores para su uso en la presente investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de los centros educativos de Lima Este, 2022”, por las estudiantes Alexandra Fiorela Gonzales Amaro y Viviana Kerinna Carhuas Quispe, logrando cumplir el objetivo principal que es determinar la relación significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de los centros educativos de Lima Este, 2022.

## 3. Resultados

### 3.1. Resultados Descriptivos

#### 3.1.1. Inteligencia Emocional

En la tabla 2, se perciben los niveles de Inteligencia Emocional de los colaboradores de 4 centros educativos en Lima Este. Donde el 27.8% de la muestra presentan niveles inferiores de Inteligencia emocional, es decir le cuesta identificar sus emociones ya sean positivas como negativas y el porqué de estas, con tendencia a reaccionar en base a estas, asimismo tiende a dar muchas vueltas o prestarle mucha atención de lo debido a las emociones negativas, que lo imposibilitan avanzar, entre otras características; mientras que el 19% tiene niveles elevados en esta variable, es decir estos individuos tienden a prestarle atención a como se sienten, dedicándose tiempo a pensar en el porqué, buscando las formas de regularlas y que no afecten en sus actividades, tratando de buscar siempre una estabilidad emocional, y el 53.2% presentan niveles moderados en dicha variable, es decir tiende a realizar las acciones ya mencionadas pero ciertos momentos y en una intensidad moderada. En cuanto a los resultados más específicos o dimensiones de esta variable, se evidencia en esta misma tabla (tabla 2), en cuanto a la dimensión Percepción Emocional, el 22.8% presenta niveles elevados en la misma, es decir estas personas tienden a preocuparse por cómo se sienten, dedicándose tiempo para ello, identificando sus emociones, mientras que el 49.4% se ubica en niveles moderados, es decir por momentos suelen darse tiempo para reflexionar sobre su sentir, entre otros y el 27.8% niveles bajos, no dándose tiempo ni importancia a lo que sienten en el momento. En la segunda dimensión Comprensión de los Estados Emocionales, el 24.7% de la población posee niveles elevados, teniendo claro sus sentimientos, definiéndolos con facilidad, identificando el porqué de ellos y comprendiéndolos, el 41.8% presenta niveles moderados y 33.5% niveles altos. Por último, en la dimensión Regulación de las emociones, el 21.5% presenta niveles altos, tratando de mantener una visión optimista antes sus emociones negativas, pensando en cosas agradables y buscando realizar actividades que le generen mermen sus emociones negativas.

Tabla 2

*Niveles de Inteligencia Emocional*

Variable	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Inteligencia Emocional Total</b>	<b>44</b>	<b>27.8</b>	<b>84</b>	<b>53.2</b>	<b>30</b>	<b>19.0</b>	<b>158</b>	<b>100</b>
Percepción emocional	44	27.8	78	49.4	36	22.8	158	100
Comprensión de los estados emocionales	53	33.5	66	41.8	39	24.7	158	100
Regulación de las emociones	45	28.5	79	50.0	34	21.5	158	100

#### a. Inteligencia Emocional y datos sociodemográficos

En la tabla 3, se percibe los niveles de Inteligencia Emocional según datos sociodemográficos. Donde

se observa que de los 62 trabajadores de la IE 1143 Domingo Faustino Sarmiento, el 24.2% presenta niveles elevados de Inteligencia Emocional, también se percibe que el 50% de los que trabajan en IE 1249 Javier Heraud obtuvieron niveles bajos de esta variable. En cuanto al sexo, se contempla que el 17,2% de las mujeres encuestadas obtuvieron niveles alto en la variable ya mencionadas, al igual que el 22% del sexo masculino. Con respecto a las edades se percibe que un 42.5% de los colaboradores de más de 51 años poseen niveles bajos y el 22.6% presenta niveles altos.

Tabla 3

*Niveles de Inteligencia Emocional según datos sociodemográficos*

Datos	Categorías	Inteligencia Emocional						Total	
		Bajo		Moderado		Alto		n	%
		N	%	N	%	n	%		
Institución Educativa	IE 1143 Domingo Faustino Sarmiento	19	30.6%	28	45.2%	15	24.2%	62	100%
	IE 1253 Francisco Bolognesi	3	15.0%	14	70.0%	3	15.0%	20	100%
	IE Josefa Carrillo y Albornoz	14	23.3%	34	56.7%	12	20.0%	60	100%
	IE 1249 Javier Heraud	8	50.0%	8	50.0%	0	0.0%	16	100%
	<i>Total</i>	44	27.8%	84	53.2%	30	19.0%	158	100%
Sexo	Femenino	24	24.2%	58	58.6%	17	17.2%	99	100%
	Masculino	20	33.9%	26	44.1%	13	22.0%	59	100%
	<i>Total</i>	44	27.8%	84	53.2%	30	19.0%	158	100%
Edad	Menos de 30 años	5	26.3%	10	52.6%	4	21.1%	19	100%
	31 a 40 años	20	23.8%	45	53.6%	19	22.6%	84	100%
	41 a 50 años	9	28.1%	18	56.3%	5	15.6%	32	100%
	más de 51 años	10	43.5%	11	47.8%	2	8.7%	23	100%
	<i>Total</i>	44	27.8%	84	53.2%	30	19.0%	158	100%

### 3.1.2. Desempeño Laboral

En la tabla 4, se observan los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de 4 Centros Educativos de Lima Este, donde el 27.2% presenta niveles inadecuados en dicha variable es decir suelen sentirse incapaz ante situaciones complejas, siendo evasivos con los desafíos, quejándose constantemente por situaciones que a veces no son importantes, con cierta dificultades para planificar sus actividades laborales, se percibe también que el 49.4% de la muestra de estudio presentan niveles moderados de Inteligencia Emocional y el 23.4% presenta niveles adecuados en dicha variable, es decir se consideran capaz de afrontar nuevos retos laborales, minimizando aspectos complejos del trabajo, planificando sus actividades laborales con tiempo y orden. Con respecto a la primera dimensión Desempeño en la tarea, el 33.5% de los encuestados obtuvo niveles inadecuados, es decir suelen considerar ser incapaz de hacer el trabajo por la falta de tiempo dedicado a ello, al sentir que no suele conseguir soluciones inmediatas a problemas, deseando no buscar muchos desafíos, mientras que el 20.9% de la población obtuvo niveles adecuados, considerándose, capaz de desarrollar un buen trabajo, considerándose creativos al dar solución a ciertos problemas, llegando alcanzar sus metas u objetivos propuestos y el 45.6% evidencia tener niveles moderados en dicha dimensión. En cuanto a la dimensión Comportamientos Contraproducentes el 26.6% de los encuestados obtuvo niveles inadecuados, señalando que suelen quejarse de los asuntos diarios en el trabajo, cometiendo ciertos errores, con tendencia a agrandar dichos problemas. En la dimensión de Desempeño en el Contexto el 17.7% de ellos obtuvo niveles adecuados, o sea tienden a planificar su trabajo en cuanto a tiempo y forma, participando activamente en reuniones laborales, entre otros aspectos, mientras que el 24.7% presenta niveles inadecuados y el 57.6% niveles moderados en dichas actividades.

Tabla 4

*Niveles de Desempeño Laboral*

Variable	Inadecuado		Moderado		Adecuados		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
<b>Desempeño Laboral Total</b>	<b>43</b>	<b>27.2</b>	<b>78</b>	<b>49.4</b>	<b>37</b>	<b>23.4</b>	<b>158</b>	<b>100</b>
Desempeño en la Tarea	53	33.5	72	45.6	33	20.9	158	100
Comportamientos contraproducentes	42	26.6	84	53.2	32	20.3	158	100
Desempeño en el contexto	39	24.7	91	57.6	28	17.7	158	100

*a. Desempeño Laboral y datos sociodemográficos*

En la tabla 5, se percibe los niveles de Desempeño laboral según datos sociodemográficos, en el cual se percibe que un 24.2% de los trabajadores de la IE 1143 Domingo Faustino y el 25% de lo que laboran en IE 1253 Francisco Bolognesi, obtuvieron niveles adecuados en dicha variable, mientras que 33.3% de los que laboran en IE Josefa Carrillo y Albornoz y 37.5% IE 1249 Javier Heraud presentan niveles inadecuados en cuanto a la forma como se desenvuelven con sus labores. En cuanto al sexo se percibe que el 25.3% de mujeres se encuentran ubicados en los niveles adecuados en cuanto a desempeño laboral al igual que el 23.7% de varones encuestados. Con respecto a la edad, se muestra que el 23.8% de los que tienen entre 31 a 40 años, tienen niveles alto en esta variable y el 37.5% de los que tienen entre 41 a 50 años obtuvieron niveles bajos.

Tabla 5

*Niveles de Desempeño Laboral según datos sociodemográficos*

Datos Sociodemográficos	Categorías	Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Moderado		Alto		n	%
		n	%	N	%	n	%		
Institución Educativa	IE 1143 Domingo Faustino Sarmiento	12	19.4%	35	56.5%	15	24.2%	62	100%
	IE 1253 Francisco Bolognesi	2	10.0%	13	65.0%	5	25.0%	20	100%
	IE Josefa Carrillo y Albornoz	20	33.3%	24	40.0%	16	26.7%	60	100%
	IE 1249 Javier Heraud	6	37.5%	7	43.8%	3	18.8%	16	100%
	<i>Total</i>	<i>40</i>	<i>25.3%</i>	<i>79</i>	<i>50.0%</i>	<i>39</i>	<i>24.7%</i>	<i>158</i>	<i>100%</i>
Sexo	Femenino	24	24.2%	50	50.5%	25	25.3%	99	100%
	Masculino	16	27.1%	29	49.2%	14	23.7%	59	100%
	<i>Total</i>	<i>40</i>	<i>25.3%</i>	<i>79</i>	<i>50.0%</i>	<i>39</i>	<i>24.7%</i>	<i>158</i>	<i>100%</i>
Edad	Menos de 30 años	3	15.8%	12	63.2%	4	21.1%	19	100%
	31 a 40 años	21	25.0%	43	51.2%	20	23.8%	84	100%
	41 a 50 años	12	37.5%	15	46.9%	5	15.6%	32	100%
	más de 51 años	4	17.4%	9	39.1%	10	43.5%	23	100%
	<i>Total</i>	<i>40</i>	<i>25.3%</i>	<i>79</i>	<i>50.0%</i>	<i>39</i>	<i>24.7%</i>	<i>158</i>	<i>100%</i>

**3.2. Resultados Inferenciales***3.2.1. Prueba de normalidad*

En la Tabla 6, se muestra la prueba de normalidad estadística, siendo que los encuestados superan 50 muestras, se utilizó prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para las variables y sus dimensiones, de la misma, las cuales obtuvieron un p valor de 0.000 a 0.014, siendo estos valores menos a  $p < 0.05$ , entendiéndose que ambas variables y dimensiones no presentan una distribución normal de datos, es por ello que analizar la correlación, se empleará el estadístico No paramétrico rho de Spearman.

Tabla 6

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p valor
Inteligencia Emocional Total	.081	158	,014 <sup>c</sup>
<i>Percepción emocional</i>	.120	158	,000 <sup>c</sup>
<i>Comprensión de los estados emocionales</i>	.106	158	,000 <sup>c</sup>
<i>Regulación de las emociones</i>	.154	158	,000 <sup>c</sup>
Desempeño Laboral Total	.093	158	,002 <sup>c</sup>

3.2.2. *Prueba de normalidad*

a. *Hipótesis general:*

H1: Existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

H0: No existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

*Regla de decisión:*

- Si el p valor es mayor a 0,05 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula (H0).
- Si el p valor es menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Respondiendo a la Hipótesis General, se observa en la tabla 7, que hay una relación significativa entre las variables: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en 158 trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este. Los resultados muestran que el coeficiente de correlación rho de Spearman es de .367\*\*, lo que muestra que existe una relación buena, es decir las variables se desarrollan en la misma dirección e intensidad en la población de estudio, asimismo se percibe que el p valor es de 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo que hace referencia a que la relación ya mencionada es significativamente alta en la muestra de estudio. Por lo que se entiende que las personas que presentan niveles altos de Inteligencia Emocional, que son las personas que identifican sus emociones positivas y negativas, e identifican el porqué de estas, también presentaran niveles altos en Desempeño Laboral, siendo capaces de afrontar los retos y problemas laborales, siendo creativos y ordenados, y viceversa, si existen niveles bajos en una variable también existirán niveles bajos en la otra variable. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

b. *Hipótesis específica 1:*

H1: Existe relación significativa entre Percepción Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

H0: No existe relación significativa entre Percepción Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

*Regla de decisión:*

- Si el p valor es mayor a 0,05 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula (H0).
- Si el p valor es menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Respondiendo a la Hipótesis Específica 1 de la investigación, en la tabla 7 se observa que no existe una relación significativa entre la dimensión Percepción Emocional y la variable Desempeño Laboral en la muestra del presente estudio. Donde se encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman de .115 siendo una relación muy débil y el p valor de 0.239 siendo mayor a  $p < 0.05$  lo que hace referencia a que dicha relación entre las variables ya mencionadas no es significativa en la muestra. Por lo que ambas variables pueden existir en diferentes formas e intensidad sin tener un vínculo existente entre ambas, ya que las capacidades de identificar las emociones no están vinculados ni directa ni indirectamente con la capacidad de desempeñarse o desenvolverse de manera adecuada en el trabajo. Es por ello que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

c. *Hipótesis específica 2:*

H1: Existe relación significativa entre Comprensión de los Estados Emocionales y Desempeño Laboral en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

H0: No existe relación significativa entre Comprensión de los Estados Emocionales y Desempeño Laboral en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

*Regla de decisión:*

- Si el p valor es mayor a 0,05 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula (H0).
- Si el p valor es menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Respondiendo a la Hipótesis Especifica 2 de la investigación, en la tabla 7 se ve que hay una relación significativa entre la dimensión Comprensión de los Estados Emocionales y la variable Desempeño Laboral en la población de estudio de la presente investigación. Se encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman de .404\*\*, lo que refleja que existe una relación directa entre ambos componentes, es decir ambas variables se desarrollan en la misma forma y dirección en la muestra, además se evidenció que el p valor fue de 0.000 ( $p < 0,05$ ), lo cual hace mención a que dicha relación es altamente significativa. Por lo que se entiende que las personas que presenten niveles altos de Comprensión de los estados emocionales, identificando el porqué de sus emociones negativas y positivas, también presentaran niveles altos en Desempeño Laboral y viceversa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

d. *Hipótesis específica 3:*

H1: Existe relación significativa entre Regulación de las emociones y Desempeño Laboral en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

H0: No existe relación significativa entre Regulación de las emociones y Desempeño Laboral en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

*Regla de decisión:*

- Si el p valor es mayor a 0,05 ( $p > 0,05$ ), se acepta la hipótesis nula (H0).
- Si el p valor es menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Respondiendo a la Hipótesis Especifica 3 de la investigación, se observa en la siguiente tabla, que hay una relación significativa entre la dimensión Regulación de las emociones y la variable Desempeño Laboral en la población de estudio de la presente investigación. Donde se encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman de .391\*\*, y un p valor fue de 0.000 ( $p < 0,05$ ), lo que señala que existe una relación positiva o directa y altamente significativa entre la dimensión y variable ya mencionadas, lo cual hace mención a que quienes suelen regular o controlar sus emociones negativas, ya sea utilizando algunas estrategias para mermar dichas emociones, preocupándose por mantener estable sus estado emocional, tendrán también niveles altos o adecuados en su desempeño laboral, siendo y considerándose más eficiente en sus labores. Y viceversa, ya que, si existe niveles bajos en la dimensión ya mencionada, existirá también niveles bajos en cuanto al desempeño laboral, por lo mencionado, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7

*Correlación de variables*

Variables	Desempeño Laboral Global	
	rho de Spearman	p valor
<b>Inteligencia Emocional Global</b>	<b>,367**</b>	<b>.000</b>
Percepción emocional	,115	.239
Comprensión de los estados emocionales	,404**	.000
Regulación de las emociones	,391**	.000

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

#### 4. Conclusiones

- Existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral ( $Rho = .367^{**}$ ,  $p < 0.05$ ) en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.
- Existe relación significativa baja entre Percepción Emocional y Desempeño Laboral ( $Rho = .239$ ,  $p > 0.05$ ) en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.
- Existe relación significativa entre Comprensión de los Estados Emocionales y Desempeño Laboral ( $Rho = .404^{**}$ ,  $p < 0.05$ ) en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.
- Existe relación significativa entre Regulación de las emociones y Desempeño Laboral ( $Rho = .391^{**}$ ,  $p < 0.05$ ) en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022.

#### 5. Discusión

La presente investigación tuvo como fin determinar si existe relación significativa y explicar cómo se relacionan la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de los centros educativos de Lima Este, a su vez, realizar un análisis de comparación entre dichos resultados e investigaciones similares de ambas variables, investigaciones tanto nacionales e internacionales, además de realizar una revisión y buscar un sustento teórico aspectos o fuentes teóricas de los últimos años, citados en el presente estudio, con el fin constatar con los resultados hallados en esta investigación.

En cuanto al objetivo general, se evidencia que existe una relación significativa entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral ( $\rho = .367^{**}$ ,  $p = 0.000$ ), dicha relación es moderada y positiva, lo que significa que las dos variables se desarrollan en la misma dirección e intensidad en la población de estudio. Por lo que se entiende que las personas que presentan niveles altos de Inteligencia Emocional, que son aquellas que identifican sus emociones positivas, negativas y el porqué de estas, también presentarán niveles altos en Desempeño Laboral, siendo capaces de afrontar los retos y problemas laborales, siendo creativos y ordenados, y viceversa, si existen niveles bajos en una variable también existirán niveles bajos en la otra variable. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Frente a ello, Ramírez y Zavaleta (2017), llevaron a cabo una investigación aplicada a trabajadores de una empresa constructora en la ciudad de Trujillo con la finalidad de determinar si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, el estudio se aplicó a 57 trabajadores de dicha empresa, donde se halló que las variables presentan una relación significativa ( $\rho = .872^{**}$ ,  $p = 0.000$ ), señalando que, la presencia de una mayor eficacia en las dimensiones del desempeño laboral es el resultado de un nivel alto de IE. Entendiendo que la Inteligencia Emocional es la habilidad que permite reconocer, entender y conducir correctamente las emociones, tanto en el ámbito individual como en la interacción social. Ante ello Gerits, Derksen, y Verbruggen (2004), reconocen a la inteligencia emocional, como el motor que impulsa al incremento de productividad, rendimiento de un trabajador y el desempeño de este bajo presión. Como se percibe en la tabla 2, solo el 19% (30) de la población del presente estudio tiene niveles altos de inteligencia emocional, es decir son aquellas personas que conocen, comprenden y saben cómo regular sus emociones en sus interacciones sociales, familiares, emocionales y laborales; asimismo en la tabla 4, se evidencia que el 23.4% (37) de la muestra evidenció tener niveles altos o adecuados de desempeño laboral, reafirmando la hipótesis alterna planteada.

En referencia al primer objetivo específico, en el presente estudio se evidenció que no existe una relación significativa entre Percepción Emocional y Desempeño Laboral ( $\rho = .115$ ,  $p = 0.239$ ), en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este. Se percibe que el coeficiente de correlación rho de Spearman de .115 siendo una relación muy débil o frágil, asimismo se observa que el p valor de 0.239 siendo mayor a  $p < 0.05$  lo que hace referencia a que dicha relación entre las variables ya mencionadas no es significativa en la muestra de estudio. Es decir, ambas variables pueden existir de formas e intensidades diferentes sin que exista un vínculo significativo en ambas variables, ya que las capacidades de identificar las emociones no están vinculadas ni directa ni indirectamente con la capacidad de desempeñarse o desenvolverse de manera adecuada en el trabajo, ya que es considerado como una capacidad emocional básica y fundamental de las personas. La capacidad de la percepción emocional, hace que uno pueda identificar con precisión las emociones que puede sentir ante una variedad de estímulos, uno mismo y de los que nos rodean (Salovey & Mayer, 1990; Fernández, et al, 2001; Polo, et al, 2016 y Mayer, et al, 1999). Por lo que los seres humanos en su mayoría poseen esta capacidad, más allá de saber comprenderlas o regularlas, ya que esta es una función primaria en el ámbito emocional y que el

desempeño laboral, o el cumplimiento de las actividades laborales de una manera eficiente y eficaz, estará influenciada o relacionada con capacidades emocionales y cognitivas más agudas que las de saber identificar si uno está triste, enojado o feliz. Troncoso (2018), en su estudio titulado *La Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta en Puerto Maldonado*, también encontró que no existe una relación significativa entre la dimensión titulada autoconocimiento emocional y desempeño laboral ( $X^2= 5.792$ ,  $p=0.447$ ), señalando que el conocer o no sus propias emociones no está vinculado con el aumento o disminución del desempeño laboral en los trabajadores de dicha empresa.

En cuanto al segundo objetivo específico, se percibió que existe relación significativa entre Comprensión de los Estados Emocionales y Desempeño Laboral ( $\rho= 404^{**}$   $p=0.000$ ), en los trabajadores de 4 centros educativos de Lima Este, 2022. Siendo el coeficiente de correlación rho de Spearman de  $404^{**}$ , lo cual indica que existe una relación buena, positiva o directa entre ambos componentes, es decir ambas variables se desarrollan en la misma forma y dirección en la muestra, además de evidenciarse que el p valor fue de 0.000 ( $p<0.05$ ), lo cual hace mención a que dicha relación es altamente significativa. Por lo que se entiende que las personas que presenten niveles altos de Comprensión de los estados emocionales, identificando el porqué de sus emociones negativas y positivas, también presentaran niveles altos en Desempeño Laboral. Resultados similares encontró Guerra (2019) en su estudio titulado *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas*, donde encontró una relación significativa entre la dimensión comprensión emocional de las situaciones y motivación laboral ( $\rho= 732^{**}$   $p=0.000$ ). Cabe resaltar que la habilidad de comprender la naturaleza, el por qué y la intensidad de las emociones, tiene un factor cognitivo, ya que implica la capacidad de análisis luego de captar una expresión facial, examinar los comportamientos y expresiones no verbales, además de poder analizar el porqué de su sentir montaneo (Polo, et al, 2016, Fragoso, 2015 & Barbosa, 2013). Concluyendo que la comprensión emocional es la integración de lo que uno siente y piensa para resolver los problemas que generan esas emociones (García & Giménez, 2010), además de permitir que exista una comunicación empática u óptima entre los trabajadores, porque lo que, esta capacidad está relacionada de manera directa ante el desempeño de tareas o funciones, ya que implican capacidades emocionales, interpersonales y cognitivas. Como se evidencia en la presente investigación (tabla 2), el 24.7% (39) de la muestra presentó niveles altos de comprensión de los estados emocionales, y un porcentaje similar 23.4% (37) presentó niveles altos o adecuados de desempeño laboral (tabla 4).

Por último, referente al tercer objetivo específico, en el presente estudio se encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman de  $391^{**}$ , y un p valor fue de 0.000 ( $p<0.05$ ), lo que refleja que existe una relación positiva o directa y altamente significativa entre la dimensión y variable ya mencionadas, lo cual hace mención a que las personas que suelen regular o controlar sus emociones negativas, preocupándose por mantener estable sus estados emocionales, tendrán también niveles altos o adecuados en su desempeño laboral, siendo y considerándose más eficiente en sus labores. Y viceversa, ya que aquellas personas que tiene dificultades para el control o regulación de sus emociones, suelen presentar también niveles bajos de desempeño laboral. Guerra (2019) en su estudio titulado *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas*, encontró resultados similares, una relación significativa entre la dimensión control de las emociones y cooperación laboral ( $\rho= 723^{**}$   $p= 0.000$ ). Siendo que esta capacidad o habilidad ayuda al ser humano a controlar o nivelar las emociones intensas que puede producirse en episodios adversos o de estrés, para luego realizar la toma de decisiones o acciones. Por lo que Charland (2011), considera que esta es una de las capacidades blandas más importante, ya que de ello dependerá el cómo se responderá frente a situaciones específicas, más aun teniendo en cuenta que funciones laborales del personal educativo tiene momentos de picos de estrés que hace que se tiene que trabajar bajo presión, por lo que la capacidad de controlar las emociones estará vinculada con la manera como uno se desenvuelve y desempeña en el ámbito laboral, más aun cuando el trabajo implica una interacción social.

## Referencias

- Aguilar, A., & Ruíz, J. (2008). La inteligencia emocional como factor clave para la competitividad de las PyMES. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 1(23). Retrieved from <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/146/281>
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132–147. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Ballén, J., & Sánchez, S. (2021). Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral |. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 1–17. [https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/inteligencia\\_emocional\\_desempeno\\_laboral/3204](https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/inteligencia_emocional_desempeno_laboral/3204)
- Bar-On, R., & Parker, J. (2018). *EQ-i:YV. Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes*. Madrid: TEA Ediciones. Retrieved from [http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn\\_extracto-web.pdf](http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn_extracto-web.pdf)
- Barbosa, L. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. *Universidad y Empresa*, 15(25), 87–106. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746006.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educacion XXI*, 10, 61–82. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos internacional* (14th ed.). México: Cengage Learning Editores. Retrieved from [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/\[PD\] Libros - Administracion de Recursos Humanos 2.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/[PD] Libros - Administracion de Recursos Humanos 2.pdf)
- Borman, W., Penner, L., Allen, T., & Motowidlo, S. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1–2), 52–69. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00163>
- Brackett, M., & Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema*, 18, 41. Retrieved from <http://www.psicothema.com/pdf/3273.pdf>
- Brenner, E., & Salovey, P. (1997). *Emotion regulation during childhood: Developmental, interpersonal, and individual considerations. Educational Implications*. New York: BasicBooks. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/232591365\\_Emotion\\_regulation\\_during\\_childhood\\_Developmental\\_interpersonal\\_and\\_individual\\_considerations](https://www.researchgate.net/publication/232591365_Emotion_regulation_during_childhood_Developmental_interpersonal_and_individual_considerations)
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). *The Modeling and Assessment of Work Performance. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* (Vol. 2). <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Carmona, P., & Rosas, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, 19(33), 107–118. Retrieved from <http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/31/5.-Carmona.pdf>
- Caruso, D., & Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente: La inteligencia emocional en la empresa*. Madrid: Alga Ediciones. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=LdDONDEyWvAC&oi=fnd&pg=PA9&dq=inteligencia+emocional+administración+de+empresas&ots=DQUqw3lcYc&sig=663qVcv-idSTTnQJrEfoPTsfwYg#v=onepage&q=comprensión&f=false>
- Castaño, F., & Tocoche, Y. (2018). Inteligencias múltiples y competencias emocionales en estudiantes universitarios. *Campo Abierto*, 33–50. Retrieved from <https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/3267>
- Castro, M., & Castillo, G. (2018). Inteligencia emocional y productividad laboral en el personal administrativo de una facultad de medicina humana en Lima, Perú. *Revista Salud y Bienestar*

- Colectivo*, 2, 07-24 INTELIGENCIA. Retrieved from revistasaludybienestarcolectivo
- Charland, L. (2011). Moral undertow and the passions: two challenges for contemporary emotion regulation. *Emotion Review*, 3, 83–91. <https://doi.org/10.1177/1754073910380967>
- Chenet, M., Bollet, F., Vargas, J., & Canchari, Y. (2019). Motivación y desempeño laboral en docentes en la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica- Perú. *Cultura Viva Amazónica*, 4(1), 9. Retrieved from <http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVIA/article/view/153/140>
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Como influye la satisfacción en el desempeño. *Gaceta Sanitaria*, 19(4), 21–36. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *El capital humano de las organizaciones*. Mc. Graw Hill Interamericana (8th ed.). Retrieved from [www.FreeLibros.me](http://www.FreeLibros.me)
- Chiavenato, I. (2001). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (S. Atlas, Ed.) (2nd ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Cortés, J., Barragán, C., & Vázquez, M. (2002). Perfil de inteligencia emocional: construcción, validez y confiabilidad. *Salud Mental*, 25(5), 50–60. <https://doi.org/10.4090/juee.2008.v2n2.033040>
- Cutiva, K., García, Z., & Laguna, L. (2018). Inteligencia emocional y su influencia en la cultura organizacional, 51(1), 51. Retrieved from [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6864/1/2018\\_inteligencia\\_emociona.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6864/1/2018_inteligencia_emociona.pdf)
- Dessler, G., & Varela, R. (2007). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. Pearson Education (5th ed.). México: Pearson educación. Retrieved from <https://josuetgonzalezp.wordpress.com/2014/10/19/administracion-de-recursos-humanos/>
- Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250–260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Eisenberg, N., & Spinrad, T. (2004). Emotion-related regulation: Sharpening the definition. *Child Development*, 75(2), 334–339. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.2004.00674.x>
- Enríquez, E., Martínez, J., & Guevara, L. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Ciencia y Salud*, 2(3), 53–68. Retrieved from [https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/870/1/Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral.pdf](https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/870/1/Relación%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20con%20el%20desempeño%20laboral.pdf)
- Espinoza, M., Sanhueza, O., Ramírez, N., & Sáez, K. (2015). A validation of the construct and reliability of an emotional intelligence scale applied to nursing students. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(1), 139–147. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2005). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el TMMS. *Ansiedad y Estrés*, 11(2), 101–122. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/230887045%0AInteligencia>
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 66(23), 73–84. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419066006%0ACómo>
- Fernandez, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94(3 I), 751–755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Fernández, P., Salovey, P., Vera, A., Ramos, N., & Extremera, N. (2001). Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: Un estudio preliminar. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 4, 8–9. Retrieved from <http://reme.uji.es/articulos/afernp9912112101/texto.html>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, 6(16), 110–125. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.02.001>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validation of the Job performance scale in argentinean workers. *Revista Evaluar*, 16(1), 10–26. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401311285273/full/html>
- Gallardo, A. (2017). Percepción, comprensión y regulación emocional en estudiantes de pedagogía de la universidad de Playa Ancha, Chile. *Revista Inclusiones*, 4(2). Retrieved from

[https://www.researchgate.net/publication/317268350\\_PERCEPCION\\_COMPRENSION\\_Y\\_REGULACION\\_EMOCIONAL\\_EN\\_ESTUDIANTES\\_DE\\_PEDAGOGIA\\_EN\\_EDUCACION\\_BASICA\\_DE\\_LA\\_UNIVERSIDAD\\_DE\\_PLAYA\\_ANCHA\\_CHILE](https://www.researchgate.net/publication/317268350_PERCEPCION_COMPRENSION_Y_REGULACION_EMOCIONAL_EN_ESTUDIANTES_DE_PEDAGOGIA_EN_EDUCACION_BASICA_DE_LA_UNIVERSIDAD_DE_PLAYA_ANCHA_CHILE)

- García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral Cuadernos Del Profesorado*, 3(6). Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408&info=resumen&idioma=ENG>
- Gerits, L., Derksen, J., & Verbruggen, A. (2004). Emotional intelligence and adaptive success of nurses caring for people with mental retardation and severe behavior problems. *Mental Retardation*, 42, 106–121. [https://doi.org/10.1352/0047-6765\(2004\)42<106:EIAASO>2.0.CO;2](https://doi.org/10.1352/0047-6765(2004)42<106:EIAASO>2.0.CO;2)
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós S.A. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia\\_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2001). *Inteligencia emocional en el trabajo: Como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. (1st ed.). Barcelona: Editorial Kairós. Retrieved from [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jvCbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=inteligencia+emocional+en+las+organizaciones&ots=41VSGC8pNW&sig=QDYwJJH\\_ysiOwPsgKEVJXD21z38#v=onepage&q=percepción&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jvCbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=inteligencia+emocional+en+las+organizaciones&ots=41VSGC8pNW&sig=QDYwJJH_ysiOwPsgKEVJXD21z38#v=onepage&q=percepción&f=false)
- Gorriti, M. (2011). La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas. Una aplicación a la Comunidad Autónoma de Aragón. *Monografías de La Revista Aragonesa de Administración Pública*, 297–320. Retrieved from [http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesAdministracionPublica/Documentos/docs2/Instituto\\_Aragon's\\_Adm\\_Pública/Revista\\_Aragonesa\\_Adm\\_Pública/Monografías/Monografico\\_XIII/14\\_Gorriti.pdf](http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesAdministracionPublica/Documentos/docs2/Instituto_Aragon's_Adm_Pública/Revista_Aragonesa_Adm_Pública/Monografías/Monografico_XIII/14_Gorriti.pdf)
- Gross, J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(5), 271–299. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 5(1). <https://doi.org/10.17162/au.v5i1.66>
- Hakstian, R., Farrell, S., & Tweed, R. (2002). The assessment of counterproductive tendencies by means of the California psychological inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1–2), 58–86. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00194>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.).
- Hume, M., & Sánchez, T. (2004). Evaluación e intervención en inteligencia emocional y su importancia en el ámbito educativo. *Docencia e Investigación: Revista de La Escuela Universitaria de Magisterio de Toledo*, 29(14), 237–266. Retrieved from [https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/7972/Evaluacion\\_e\\_intervencion\\_en\\_inteligencia\\_emocional.pdf?sequence=1](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/7972/Evaluacion_e_intervencion_en_inteligencia_emocional.pdf?sequence=1)
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet, H., & Van Der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
- Lechuga, J., & Rodríguez, K. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Liu, Z. L., Yang, D. P., Chen, P., Lin, S. B., Jiang, X. Y., Zhao, W. S., ... Dong, W. X. (2008). Effect of dietary sources of roasted oilseeds on blood parameters and milk fatty acid composition. *Czech Journal of Animal Science*, 53(5), 219–226. <https://doi.org/10.17221/309-cjas>
- Lopes, P., Salovey, P., Côté, S., & Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. *Emotion*, 5(1), 113–118. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.5.1.113>
- Märtin, D., & Boeck, K. (2012). *EQ. Inteligencia Emocional: Claves para triunfar en la vida*. España: Editorial Edaf S.L. Retrieved from

[https://books.google.com.pe/books?id=YdAVAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MARTIN,+D.+y+BOECK,+K.+\(2000\).+Qué+es+la+inteligencia+emocional.+Madrid:+Edaf+\(7.%5E+edición\).&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7tIKM1aXsAhUoH7kGHR4BB-QQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YdAVAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MARTIN,+D.+y+BOECK,+K.+(2000).+Qué+es+la+inteligencia+emocional.+Madrid:+Edaf+(7.%5E+edición).&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7tIKM1aXsAhUoH7kGHR4BB-QQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false)

- Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, M. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligente. *Intelligence*, 26(4), 267–298. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160289699000161>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications.*, 3–34.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433–442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Mejía, J. (2013). Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición. *Revista Científica*, 1(17). <https://doi.org/10.14483/23448350.4505>
- Mesquita, B. (2010). *Emoting: A contextualized process.* (L. Feldman, B. Mesquita, & E. Smith, Eds.), *The mind in context* (Edición Ki). New York: Guilford Press.
- Mestre, J., Guil, R., Brackett, M., & Salovey, P. (2008). Inteligencia emocional: definición, evaluación y aplicaciones. *Motivación y Emoción*, 1–40. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2562855>
- Moon, T., & Hur, W. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior and Personality*, 39(8), 1087–1096. <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>
- Morales, J., & Velandia, N. (1999). *Estrategias y sistema salarial o de compensaciones* (1st ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from [https://www.academia.edu/35148449/SALARIOS\\_Estrategias\\_y\\_Sistema\\_Salarial\\_o\\_de\\_Compensacion\\_Morales\\_Arrieta\\_Juan\\_Antonio](https://www.academia.edu/35148449/SALARIOS_Estrategias_y_Sistema_Salarial_o_de_Compensacion_Morales_Arrieta_Juan_Antonio)
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475–480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>
- Murphy, K. (1990). Job performance and productivity. In *Psychology in organizations: Integrating science and practice.* (pp. 157–176). Hillsdale, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Inc. Retrieved from <https://psycnet.apa.org/record/1990-98304-008>
- Neale, P. (2020, December 1). Emotional Intelligence: Why we need it now, more than ever. *Forbes*. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2020/12/01/emotional-intelligence-why-we-need-it-now-more-than-ever/?sh=4ca0aeab3df3>
- Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2(8), 32–53. Retrieved from <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/103>
- Omar, A., Vaamonde, J., & Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala\* Counterproductive Work Behavior: Design and Validation of a Scale. *Perspectivas En Psicología*, 8(2), 249–265. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/679/67925837004.pdf>
- Organ, D. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 135–138. Retrieved from [https://www.academia.edu/998116/The\\_motivational\\_basis\\_of\\_organizational\\_citizenship\\_behavior](https://www.academia.edu/998116/The_motivational_basis_of_organizational_citizenship_behavior)
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159–188. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palomino, P., & Almenara, C. (2019). Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13(2019), 1–16. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.840>
- Patricio, W. (2022). Inteligencia emocional y calidad de vida en un grupo de estudiantes de dos instituciones educativas policial y nacional de lima metropolitana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 5995–6010. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.3081](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.3081)
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*,

- 16(3), 493–505. <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>
- Podsakoff, Mackensie, & Hui. (2014). *Research in personnel and human resources management* (36th ed.). Estados Unidos: Emerald Group Publishing. <https://doi.org/10.1108/s0742-730120140000032011>
- Podsakoff, P., & MacKenzie, S. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance*, 10(2), 133–151. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_5](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_5)
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Paine, J., & Bachrach, D. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Chemical Physics Letters*, 57(3), 471–473. [https://doi.org/10.1016/0009-2614\(78\)85552-3](https://doi.org/10.1016/0009-2614(78)85552-3)
- Polo, J., Zambrano, M., Muñoz, A., & Velilla, J. (2016). Inteligencia emocional y percepción de las emociones básicas como un probable factor contribuyente al mejoramiento del rendimiento en las ventas: Una investigación teórica. *Universitas Psychologica*, 15(2), 73–86. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.iepe>
- Quiceno, J., Báez, C., & Vinaccia, S. (2008). “Incivismo” en el lugar de trabajo: “Un nuevo factor de estrés de estrés laboral,” 11, 37–46. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/798/79811204.pdf>
- Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 14(4), 67–79. Retrieved from <https://revistas.unintru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Ríos, M., López, A., & López, C. (2015). Ética y calidad laboral: Impacto en el desempeño empresarial. un estudio empírico. *Holos*, 3, 308. <https://doi.org/10.15628/holos.2015.2763>
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572. <https://doi.org/10.5465/256693>
- Rodríguez, C., Ramírez, R., Fernández, M., & Bustos, C. (2018). Psychological capital, contextual performance, and social support at work in primary health. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 34(3), 123–133. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>
- Rosas, C. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización. *Ansiedad y Estres*, (1), 1–24. Retrieved from <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16323/RosasGomezClaudiaPatrici;jsessionid=F4A4938BF2582F7F63790FBDD12F62DD?sequence=1>
- Rotundo, M., & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- Ruiz, E. (2017). La inteligencia emocional: un breve análisis de su relación e influencia en el trabajo. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 5, 10. <https://doi.org/10.29057/icea.v5i10.2482>
- Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1–2), 5–11. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00189>
- Sackett, P., & DeVore, C. (2001). *Handbook of Industrial, Work y Organizational Psychology: Volume 1*. Retrieved July 5, 2021, from <https://books.google.com.pe/books?id=q3E0109oUtUC&pg=PA145&lpg=PA145&dq=Sackett+y+DeVore+2001+Counterproductive+Behaviors+at+Work+HANDBOOK+OF+INDUSTRIAL&source=bl&ots=rphmxAue6-&sig=ACfU3U2S4Y9aavNU3MdahFIdw-wsbfIV0A&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiFoZOZt8fxAhVcEb>
- Salazar, E. (2021). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios, Chachapoyas, 2019. *Sociales y Humanidades*, 4(1), 49–55. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/685/945>
- Salguero, N., & García, C. (2017). Autoestima, educación emocional y su incidencia en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes en las instituciones educativas. *Educación Ambiental, Sustentabilidad y Diseño Curricular*, 6(5), 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

- Salovey, P., & Mayer, J. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (2004). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. *Emotion, Disclosure, & Health*. <https://doi.org/10.1037/10182-006>
- Salvador, C., & Morales, J. (2009). Autoeficacia emprendedora en jóvenes Mexicanos. ¿Cómo afecta la satisfacción vital y la inteligencia emocional percibida? *Interamerican Journal of Psychology*, *43*(2), 268–278.
- San Martín, N., & Chiang, M. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, *17*(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- Sánchez, X. (2019). *La Inteligencia Emocional en las relaciones laborales y sus efectos en la productividad*. Barcelona. Retrieved from [https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2019/213051/TFG\\_xsanchezhernandez.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2019/213051/TFG_xsanchezhernandez.pdf)
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, *13*(1), 1–22. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp>
- Shapiro, L. (1997). *La inteligencia emocional de los niños. Punto de lectura* (1st ed.). México: Vergara Editor S.A. Retrieved from [https://dehaquizgutierrez.files.wordpress.com/2018/04/inteligencia\\_emocional\\_de\\_los\\_ninos-shapiro.pdf](https://dehaquizgutierrez.files.wordpress.com/2018/04/inteligencia_emocional_de_los_ninos-shapiro.pdf)
- Simmons, S., & Simmons, J. (1997). *E.g. Cómo medir la inteligencia emocional* (8th ed.). Madrid, España: Ibérica Grafic S.A.
- Spector, P., Fox, S., Penney, L., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, *68*(3), 446–460. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.005>
- Taramuel, J., & Zapata, V. (2017). Aplicación del test TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional considerando la influencia del sexo. *Revista Publicando*, (11), 162–181. Retrieved from <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Tirado, M., Cudris, L., Redondo, M., & Jiménez, L. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, *14*(27), 441–453. <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, *4*(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Wisenberg, D. (2013). What is Emotional Intelligence? *SHRM Better Workplaces Better World*, pp. 10–23. [https://doi.org/10.1007/978-0-230-36521-6\\_2](https://doi.org/10.1007/978-0-230-36521-6_2)