



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2025”**

AUTOR(A) (ES):

**CONFORME PÉREZ MARÍA FERNANDA
CHIMBO IZA MARINA ARACELY**

DIRECTOR(A)

Psic. Cl. Jhosselyn García Alzad Msc

PARES ACADÉMICOS

**Dra. Yonaiker Navas Montes, Dra.
Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor**

**SAN MIGUEL – ECUADOR
2025**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2025”

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminar mi camino y darme la fuerza, sabiduría y paciencia necesaria para alcanzar esta meta. Este logro no habría sido posible sin su guía y bendición.

A mis amados padres, Mayda Pérez y Rubén Conforme, por ser mi principal fuente de inspiración y fuerza. Le agradezco por su amor sin condiciones, su apoyo permanente y por mostrarme la importancia de esforzarse y perseverar. Cada triunfo conseguido es también de ustedes, porque sin su sacrificio este recorrido no habría sido posible.

A mi hermano Kevin, por su comprensión, su compañía y por ser un soporte firme en los instantes más difíciles. Su confianza en mí ha sido una motivación constante para seguir adelante y dar lo mejor de mí en cada etapa de este proceso.

María Fernanda Conforme Pérez

Primeramente, agradezco a Dios, fuente infinita de sabiduría y fortaleza, por guiar cada paso de mi camino, darme la perseverancia necesaria para no rendirme y bendecirme con la oportunidad de alcanzar esta meta tan anhelada.

A mi mamá, por ser mi pilar, por su amor incondicional, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la dedicación.

A mi novio, por su apoyo constante, por creer en mí incluso cuando dudaba, por su paciencia, comprensión y por acompañarme en este proceso con tanto amor.

Y a mi compañera de tesis, con mucho cariño y gratitud, gracias por compartir este camino, por tu compromiso, comprensión y compañerismo; juntas enfrentamos desafíos y celebramos triunfos que siempre quedarán en mi memoria.

A todos ustedes, gracias por ser mi motivación y mi fuerza para alcanzar este sueño.

Marina Aracely Chimbo Iza

DEDICATORIA

Como expresión del amor y gratitud que siempre llevaré en mi corazón, dedico este trabajo con profundo cariño a mis padres porque a pesar de las dificultades mantuvieron su apoyo y confianza en mí.

A mis más grandes amores, Kevin, Elkin, Deriam, Génesis y Stefania, mis queridos y amados hermanos quienes han sido mi fuente de motivación, inspiración y fortaleza. Cada logro que he conseguido también es suyo, su simple existencia es lo que me ha mantenido firme en cada paso de este camino.

María Fernanda Conforme Pérez

Dedico este logro con todo mi amor y gratitud a mi madre Vilma Iza a mis hermanas Blanca y Karelys, quienes han sido mi apoyo constante, ejemplo y mi refugio en los momentos difíciles. Gracias por su cariño, por creer en mí y por acompañarme en cada etapa de este camino.

A mis primas Germania y Yalitz, por su compañía, comprensión y por compartir conmigo tantos momentos de alegría que hicieron más llevadero este proceso.

A mis abuelitos Rosa y Roberto, que con su amor, sabiduría y oraciones han sido una bendición constante; gracias por enseñarme el valor de la humildad, el esfuerzo y la fe.

Y de manera muy especial, a mi tía Liliana Iza, quien fue mi más grande motivación y una luz en mi camino. Aunque ya no esté físicamente, su amor, sus palabras y la fe que siempre tuvo en mí viven en cada paso que doy. Este logro también es suyo, porque partió de este mundo creyendo en mí, dejándome la fuerza y el impulso para no rendirme jamás. Espero que esté orgullosa de mí allá en la eternidad; siento su presencia en cada logro, en cada esfuerzo y en cada sueño que sigo construyendo con el corazón.

A cada uno de ustedes, gracias por ser parte esencial de mi vida y por inspirarme a alcanzar mis metas con amor, esfuerzo y esperanza.

Marina Aracely Chimbo Iza

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVARUNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANOEXTENSIÓN
SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Psic. **Jhosselyn Briggeth Garcia Aldaz** Dra. **Yonaiker Navas Montes** e Ing. **Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor**; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado **"Inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, año 2025"**, desarrollado por las señoritas **Conforme Pérez María Fernanda** y **Chimbo Iza Marina Aracely**.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Gestión del Talento Humano**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

San Miguel, 27 de octubre del 2025

Psic. **Jhosselyn Briggeth Garcia Aldaz****Director**
Dra. **Yonaiker Navas Montes****Par Académico**
Ing. **Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor****Par Académico**

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**DERECHOS DE AUTOR**

Yo/nosotros **Conforme Pérez María Fernanda y Chimbo Iza Marina Aracely** portador/res de la Cédula de Identidad No 095786485-3 y 020251265-3 en calidad de autor/res y titular/es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "**Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, Año 2025**", modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

María Fernanda Conforme Pérez**Marina Aracely Chimbo Iza**

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO	IV
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	V
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	4
1.1. Descripción del Problema.....	4
1.2 Formulación del Problema	6
1.3 Preguntas de Investigación.....	6
1.4 Justificación.....	7
1.4 Objetivos: General y Específicos	8
1.5 Variables.....	9
1.6 Operacionalización.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 Científico.....	15
2.2.1 Intrapersonal	15
2.2.2 Interpersonal	15
2.2.3 Adaptabilidad	16
2.2.4 Rendimiento en la tarea	16

2.2.5	Rendimiento en el contexto	16
2.2.6	Comportamientos contraproducentes.....	17
2.3	Conceptual.....	17
2.3.1	Inteligencia Emocional	17
2.3.3	Modelo de Bar- On	19
2.3.4	Desempeño Laboral	24
2.3.4.2	Factores del desempeño laboral	25
2.3.4.3	Habilidades vinculadas al desempeño	25
2.3	Legal.....	28
CAPITULO III. METODOLOGÍA		32
3.1	Tipo de Investigación	32
3.2	Enfoque de la investigación	32
3.2.1	Diseño no experimental correlacional	32
3.3	Métodos de Investigación.....	33
3.3.1	Método deductivo	33
3.3.2	Método inductivo	33
3.3.4	Método analítico	34
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	34
3.5	Universo, Población y Muestra	35
3.6	Procesamiento de la Información	36
CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		37

4.1. Análisis cuantitativo.....	37
4.1.2. Análisis de Procesamiento de Datos	37
4.1 Análisis e Interpretación de resultados	37
4.2.1 Procesamiento de Datos - Variable Inteligencia Emocional	37
4.2.2 Procesamiento de Datos - Variable Desempeño Laboral	44
4.4 Pruebas de Normalidad	49
4.4.1 Análisis de Correlación	51
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	68
ANEXO 1.....	68
ANEXO 2.....	69
INSTRUCCIONES	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	10
Tabla 2 Resumen de Procesos de Casos	37
Tabla 3 Dimensión Intrapersonal (CIA)	37
Tabla 4 Dimensión Interpersonal (CIE).....	39
Tabla 5 Dimensión del Manejo de la Tensión (CME)	40
Tabla 6 Dimensión del Estado de Ánimo en general (CAG).....	42
Tabla 7 Dimensión de Adaptabilidad (CAD)	43
Tabla 8 Dimensión Rendimiento de las Tareas (TP)	44
Tabla 9 Dimensión rendimiento en el Contexto (CP).....	46
Tabla 10 Dimensión Contraproducente (CWB).....	47
Tabla 11 Pruebas de normalidad	49
Tabla 12 Correlación entre las dimensiones de las variables.....	51
Tabla 13 Correlación de las variables	53

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1: Dimensión - Componente Intrapersonal (CIA).....	38
Figura 2: Dimensión - Componente Interpersonal (CIE)	39
Figura 3: Dimensión - Componente del Manejo del Estrés (CME)	41
Figura 4: Dimensión - Componente del Estado de Ánimo en General (CAG)	42
Figura 5: Dimensión - Componente de Adaptabilidad (CAD).....	43
Figura 6: Dimensión - Rendimiento de la Tarea TP.....	45
Figura 7: Dimensión - Desempeño contextual CP.....	46
Figura 8: Dimensión - Comportamiento contraproducente CWB	47

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general analizar la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar. Se utilizó una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, con un diseño no experimental correlacional. Para ello se emplearon como instrumentos el cuestionario de rendimiento laboral de Koopmans y el test de inteligencia emocional de Bar-On, los cuales fueron administrados a 83 sujetos. Los resultados evidenciaron que el nivel de inteligencia emocional del personal es medio, destacándose un desarrollo moderado en las dimensiones intrapersonal e interpersonal, mientras que el manejo del estrés y la adaptabilidad presentaron niveles inferiores. En cuanto al desempeño laboral, se identificó un nivel alto, principalmente en el rendimiento de tareas y el desempeño contextual, así como una baja incidencia de comportamientos contraproducentes. En relación con el análisis correlacional, se determinó que existe una relación débil, negativa y no significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ($\rho = -0,146$; $p = 0,189$), lo que indica que el desempeño no depende directamente de las habilidades emocionales, sino que está influenciado por otros factores organizacionales como la motivación, el liderazgo y el clima laboral. Se concluye que, si bien la inteligencia emocional no influye de manera directa en el desempeño técnico, sí incide en la calidad de las relaciones interpersonales y en el ambiente organizacional. Se recomienda implementar programas de fortalecimiento emocional, manejo del estrés y desarrollo del liderazgo, con el fin de mejorar el bienestar laboral y optimizar la eficiencia institucional.

Palabras claves: Inteligencia emocional, interpersonal, desempeño laboral, rendimiento de tareas, comportamientos contraproducentes.

ABSTRACT

The general objective of this study was to analyze emotional intelligence and its relationship to the job performance of administrative staff at the State University of Bolívar. A quantitative, descriptive methodology with a non-experimental correlational design was used. The Koopmans Job Performance Questionnaire and the Bar-On Emotional Intelligence Scale were administered to 83 participants. The results showed that the staff's level of emotional intelligence is average, with moderate development in the intrapersonal and interpersonal dimensions, while stress management and adaptability showed lower levels. Regarding job performance, a high level was identified, primarily in task performance and contextual performance, as well as a low incidence of counterproductive behaviors. Regarding the correlational analysis, a weak, negative, and non-significant relationship was found between emotional intelligence and job performance ($\rho = -0.146$; $p = 0.189$), indicating that performance does not depend directly on emotional skills but is influenced by other organizational factors such as motivation, leadership, and work climate. It is concluded that, while emotional intelligence does not directly influence technical performance, it does affect the quality of interpersonal relationships and the organizational environment. It is recommended that programs focused on emotional strengthening, stress management, and leadership development be implemented to improve employee well-being and optimize institutional efficiency.

Keywords: Emotional intelligence, interpersonal, job performance, task performance, counterproductive behaviors.

INTRODUCCIÓN

La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar es analizada en esta investigación. La inteligencia emocional, que se define como la habilidad de identificar, entender y regular las emociones propias y ajenas, es un elemento crucial para la calidad de los vínculos interpersonales, el control del estrés y la productividad en el ambiente organizacional.

La motivación para realizar esta investigación surge a partir de la identificación de diversas problemáticas dentro del contexto institucional, tales como dificultades en la gestión emocional, limitada capacidad de adaptación, tensiones laborales y debilidades en las relaciones interpersonales, las cuales pueden incidir en la eficiencia y desempeño del personal administrativo.

Se utilizó un método cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Se usaron el cuestionario de rendimiento individual de Koopmans para medir el desempeño y el test de Bar-On para evaluar la inteligencia emocional. Se utilizó una población de 83 trabajadores administrativos para aplicar estas herramientas, lo que posibilitó un análisis objetivo de la relación entre las dos variables.

El objetivo principal del estudio fue analizar cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo, identificando los niveles de desarrollo de sus competencias emocionales y su impacto en la eficacia institucional,

Este estudio está dividido en cuatro capítulos: el Capítulo I presenta la formulación del problema, los objetivos y la justificación; el Capítulo II desarrolla el marco teórico con fundamentos conceptuales, científicos y legales; el Capítulo III detalla la metodología aplicada, los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos; y el Capítulo IV expone el análisis e interpretación de resultados obtenidos, que sirvieron de base para las conclusiones y recomendaciones finales.

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La inteligencia emocional siendo entendida como la habilidad tanto para identificar, reconocer y regular las emociones propias como también de los demás, logra fomentar la comunicación asertiva, el trato y empatía en el aspecto social, la superación de conflictos y desafíos, contribuyendo también a la reducción del estrés. Bar-On (1997, citado en Ugarriza, 2001) menciona un punto importante sobre la IE definiéndola por capacidades, inter e intrapersonales que nos permiten la adaptación frente a exigencias y tensiones de un entorno social. Esta teoría se sustenta en cinco componentes principales: el Componente Intrapersonal (CIA), relacionado con el conocimiento y a su vez el control de las emociones; el Componente Interpersonal (CIE), que abarca la comprensión y las relaciones con los demás; el Componente de Manejo del Estrés (CME), siendo pertinente con la habilidad de afrontar la presión en ciertas situaciones; el Componente del Estado de Ánimo General (CAG), que pretende mostrar la disposición del estado emocional positivo; y finalmente el Componente de Adaptabilidad (CAD), que permite ajustar las respuestas emocionales ante los cambios del entorno.

Según Chiavenato (2010), el desempeño laboral se define por el esfuerzo que realiza una persona con el objetivo de guiar sus acciones hacia el logro de objetivos establecidos, pero depende las competencias, aptitudes del individuo y de la percepción sobre la función que ejerce dentro de la organización.

La salud mental se destaca en el ámbito laboral como un reto global en un estudio realizado por la OMS, donde explica que en entornos laborales inadecuados como la sobrecarga, inseguridad, discriminación y falta de apoyo social son factores que impactan el bienestar y rendimiento de los colaboradores. Destaca también que el 15% de personas en edad adulta en búsqueda o en acción de una oportunidad laboral presentan un trastorno mental, en

consecuencia, el trabajador tiende a ausentarse o en su defecto rotar en su función, presentando por ello una merma de recursos (OMS, 2024).

En este contexto, la EI es imprescindible, ya que dota a los trabajadores con la habilidad para autorregular sus emociones, construir relaciones interpersonales saludables, y dar respuesta ante la presión, disminuyendo así los efectos negativos de trances psicosociales. Con respecto al rendimiento laboral se lo relaciona al estado de la salud mental y las habilidades socioemocionales, notándose así que la inteligencia emocional le permite al trabajador mantener su desempeño individual incluso en un ambiente poco favorable.

Según Cajamarca et al. (2023), en su estudio basado en investigaciones desarrolladas en Perú, Chile, Brasil, Venezuela, Argentina, Colombia y España, donde realiza un análisis en directivos de educación básica en América Latina sobre la inteligencia emocional, cuestionó que la habilidad para gestionar las emociones. era muy importante para alcanzar las metas institucional y transformar el contexto educativo, los autores destacan que la IE permite a los líderes escolares ser capaces de mantener un equilibrio emocional, mejorando el rendimiento profesional y personal, promoviendo el aprendizaje autónomo y facilitando las relaciones interpersonales en su vida cotidiana, los hallazgos ponen en evidencias la importancia de futuras investigaciones en profesiones de cómo estas competencias inciden en el rendimiento, la innovación institucional y el desarrollo emocional de las comunidades educativas.

En Ecuador, existen varios estudios referentes a la relación directa de la IE con el desempeño laboral en distintos ámbitos. Como menciona Burneo y Espinoza, (2023) en su estudio “La influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral del personal de atención al cliente durante el año 2023” realizada en La Universidad Técnica Particular de Loja, menciona que actúa directamente en las funciones laborales de cada empleado. Donde destaca la habilidad tanto del manejo de emociones como del estrés, potenciando así la efectividad en su rendimiento individual.

En el contexto de la Universidad Estatal de Bolívar, el desempeño laboral constituye un elemento clave para garantizar la eficiencia organizacional y el cumplimiento de los objetivos institucionales. No obstante, una de las condiciones que se observó durante el desarrollo de prácticas pre-profesionales dentro de la dinámica laboral son diversas situaciones relacionadas con la interacción entre colaboradores, la adaptación a cambios, el manejo de la tensión y la calidad del ambiente organizacional, elementos que pueden influir en la forma en que se llevan a cabo las actividades administrativas.

Por esta razón el problema se establece en considerar a la inteligencia emocional como un factor relevante, ya que está vinculada con la capacidad de reconocer y gestionar emociones, así como de mantener relaciones interpersonales adecuadas dentro del entorno de trabajo.

Por consiguiente, es importante analizar cómo influye la inteligencia emocional del personal administrativo con su desempeño laboral.

1.2 Formulación del Problema

- ✓ ¿De qué manera influye la IE con el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Estatal de Bolívar?

1.3 Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Qué se distingue de actual situación con respecto al desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Estatal de Bolívar?
- ✓ ¿Cuáles son las habilidades que se relacionan directamente con la inteligencia emocional de los empleados administrativos de la Universidad Estatal de Bolívar?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la IE y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Estatal de Bolívar?

1.4 Justificación

El presente proyecto de investigación pretende analizar cómo y de qué manera influye la inteligencia emocional en desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal De Bolívar, año 2025. El desarrollo de este es pertinente debido que su ejecución requiere distinguir cómo las capacidades emocionales actúan en el bienestar de los empleados y de la misma manera en el rendimiento de su labor.

Resuelve desafíos significativos referentes al nivel del desempeño laboral, debido a la falta de: autorregulación, control del estrés, empatía y habilidades para la gestión de conflictos que contribuyen a desanimar la motivación que tienen los trabajadores y la falta de compromiso por asegurar su lugar en la organización, generando un clima laboral negativo y una poca eficacia de los procesos institucionales. Es necesario el estudio porque responderá a la búsqueda y definición aproximada en el nivel de IE de los empleados administrativos y en qué manera se encuentran correlacionados con el desempeño laboral, lo que permitirá abrir nuevas líneas de investigación con la información recopilada.

Este estudio es innovador porque aborda una problemática poco estudiada en el contexto ecuatoriano y de la misma manera en la Universidad Estatal de Bolívar, al analizar la importancia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados administrativos. La mayoría de investigaciones previas se han enfocado tan sólo en el ámbito educativo docente o en sectores privados, dejando de lado a los equipos administrativos de instituciones públicas, quienes cumplen un rol estratégico en el funcionamiento y eficiencia de los procesos institucionales. La innovación radica en aplicar un enfoque integral que conecta los destacados conocimientos habidos sobre la inteligencia emocional con el desarrollo de las destrezas personales, ofreciendo un análisis específico de cómo las habilidades emocionales pueden o no repercutir en el rendimiento y la motivación del personal.

El alcance que genera esta investigación dentro de la institución resultará muy relevante dado que permitirá conocer las debilidades de los trabajadores administrativos en su manejo de la gestión emocional y de qué manera repercutirá en la eficiencia de los procesos. Todo lo anterior conllevará que se produzca una mejora también en la productividad, el compromiso laboral y fortalecerá el desarrollo ajustado a un entorno más saludable, compartido y colaborativo, y, en consecuencia, al desarrollo sustentable institucional de la Universidad Estatal de Bolívar.

La investigación propondrá una visión holística y humana del personal administrativo, reconociéndolo como un eje prioritario dentro de la organización y destacando su influencia directa en la productividad y la eficiencia institucional. Asimismo, permitirá determinar de manera precisa si existe correlación presente entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, aportando un análisis que trasciende lo técnico para valorar el aspecto emocional como factor clave en la gestión y desarrollo de las destrezas personales. En este contexto, el presente estudio, servirá como base para futuras investigaciones y propuestas de intervención.

1.4 Objetivos: General y Específicos

General

Analizar la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar.

Específicos

1. Evaluar la inteligencia emocional en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar.
2. Identificar el tipo de rendimiento del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar.
3. Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar.

1.5 Variables

Variable independiente: Inteligencia Emocional (IE)

Variable dependiente: Desempeño Laboral (DL)

1.6 Operacionalización

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Aserto Conceptual	Aserto Operativo	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Ítems
Inteligencia Emocional	La habilidad tanto para identificar, reconocer y regular las emociones propias y del resto, se conoce como inteligencia emocional (Martins, 2025).	Es la gestión de las emociones a través de su reconocimiento. Lo que conlleva la capacidad de dar nombre a los sentimientos, del mismo modo comunicarlo y lograr controlar las emociones, con el objetivo de socializarlas en el contexto (Santillán, 2024).	Intrapersonal	Autoconocimiento Autoestima Independencia Autorrealización Seguridad personal	Encuesta	Modelo de medición de IE desarrollado por Bar-On.	Reconozco fácilmente mis emociones. Me siento seguro(a) de mí mismo(a). Me valoro por lo que soy.
			Interpersonal	Empatía Relaciones Interpersonales Responsabilidad social.	Encuesta	Modelo de medición de IE desarrollado por Bar-On.	Comprendo cómo se sienten las demás personas. Me resulta fácil establecer nuevas amistades. Escucho activamente a mis compañeros.
			Adaptabilidad	Resolución de conflictos Prueba-evaluación de la realidad Adaptabilidad	Encuesta	Modelo de medición de IE desarrollado por Bar-On.	Analizo opciones antes de resolver un problema. Me adapto fácilmente a los cambios. Afronto desafíos con actitud positiva.
			Manejo de la tensión	Tolerancia a la tensión, control de impulsos	Encuesta	Modelo de medición de IE desarrollado por Bar-On.	Mantengo la calma en situaciones difíciles. Controlo mis reacciones. Me recupero rápidamente del estrés.
			Estado de Ánimo General	Optimismo Felicidad-Alegría Motivación	Encuesta	Modelo de medición de IE desarrollado por Bar-On.	Soy optimista en lo que hago. Disfruto de mis tareas. Veo el lado positivo.

			Rendimiento en la tarea	Planificación del trabajo Cumplimiento de objetivos Productividad	Encuesta	Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans	Logré planificar mi trabajo para que se completara a tiempo. Mi planificación fue óptima e imponderable. Identifique los resultados que debía alcanzar en mi trabajo. Fui capaz de separar los asuntos principales de los secundarios en el trabajo. Asumí responsabilidades adicionales.
Desempeño Laboral	El nivel de productividad, calidad y eficiencia de una persona en el cumplimiento de sus tareas dentro de una institución u organización (Odebrecht, 2025).	Se refiere al trabajo de calidad que cada persona aporta a sus tareas a lo largo de un lapso específico puede entenderse como desempeño laboral (Gamarra, 2025).	Rendimiento en el contexto	Proactividad Aprendizaje continuo Participación y cooperación	Encuesta	Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans	Di comienzo a nuevas tareas por mi cuenta en cuanto terminé las anteriores. Participé en reuniones de trabajo de manera activa.
			Comportamientos contraproducentes	Conductas negativas Comunicación inadecuada Falta de compromiso	Encuesta	Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans	Presente queja sobre asuntos de poca relevancia en el trabajo. Exageré los problemas en el trabajo. Me enfoqué en los aspectos negativos de una situación laboral despreciando completamente a los positivos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Córdova (2022), en su investigación titulada “*Inteligencia Emocional vs Desempeño Laboral*”, cuyo objetivo general fue explorar cómo la inteligencia emocional actúa en el desarrollo de las instituciones contemporáneas, aplicando una metodología correlacional-descriptiva y un estudio de campo con un ejemplar de 60 empleados del sector administrativo. Los resultados demostraron que no existe una dependencia distinguida en cuanto a la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los empleados administrativos del CRUSAM, debido a la escasa varianza en las puntuaciones obtenidas, lo que impidió establecer correlaciones relevantes (Córdova, 2022).

El trabajo de investigación de líneas anteriores constituye una base teórica y metodológica útil para el presente estudio. El que se puedan contrastar resultados ayuda a comprender de qué modo se puede manifestar la inteligencia emocional con matices propios en función del contexto organizacional. Ayuda también a identificar nuevos factores internos que pueden influir en la calidad de cada ocupación laboral de los empleados administrativos de la Universidad Estatal de Bolívar.

Esqueche (2025), en su investigación titulada “*Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Universidad Privada de Lima Sur - 2025*”, cuyo objetivo general fue comprobar el grado de correspondencia que se estima tenga la inteligencia emocional con el desempeño laboral de empleados administrativos de dicha institución. La metodología se guio con diseño transversal no experimental, teniendo como población a 292 colaboradores y una muestra no probabilística de 167. Sus resultados demostraron una correspondencia moderada respecto a la IE con las ocupaciones laboral, confirmando que, las competencias emocionales al desarrollarse gradualmente, mejora el rendimiento en el desempeño laboral. De este modo, todos los componentes de la inteligencia emocional

evidenciaron una crucial relación con el desempeño, resaltando la importancia de fortalecer las habilidades emocionales dentro del ámbito institucional (Esqueche, 2025).

Este trabajo de investigación exhibe un aporte teórico relevante al presente estudio, pues demuestran empíricamente el nexo existente entre la IE y su influencia al rendimiento en la labor profesional en entornos universitarios. Asimismo, respalda la relevancia de examinar el impacto que tienen estas variables en el ámbito administrativo, corroborando fundamentos teóricos y metodológicos que enriquecen la elaboración del presente trabajo de titulación.

Mendoza (2022), en su investigación titulada “*Inteligencia emocional y desempeño laboral en personal administrativo de un I.E.S.T. privado en Lima*”, donde toma como objetivo general identificar cómo la inteligencia emocional se puede involucrar en el desempeño laboral de los empleados administrativos; utilizando una metodología de tipo descriptiva–correlacional, aplicándose a una muestra de 140 individuos pertenecientes al personal administrativo del instituto. Los resultados lograron reflejar una distinguida correlación positiva entre ambas variables, demostrando que las dimensiones de la inteligencia emocional influyen directamente en el desempeño laboral. En consecuencia, fomentar el desarrollo de las competencias emocionales en los colaboradores puede potenciar su rendimiento y eficacia en el entorno de trabajo (Mendoza, 2022).

La investigación previa ofrece una base teórica y práctica significativa para mi análisis, al evidenciar que la inteligencia emocional toma gran importancia en el rendimiento profesional. Esta información subraya la necesidad de incorporar la gestión de las emociones en las tácticas de la organización, enriqueciendo el entendimiento de cómo las capacidades emocionales afectan al bienestar, eficiencia y eficacia de los empleados administrativos.

Córdova (2022), en su investigación titulada “*Relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño de los Trabajadores Administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito*”, tiene como objetivo general determinar de qué manera la inteligencia emocional

se distingue en el desempeño laboral del personal administrativo de dicha institución. Su metodología trató un estudio observacional, descriptivo, cuantitativo, correlacional, y con un diseño correlacional-transeccional no experimental. La población y ejemplar estuvo conformada por 60 empleados administrativos. Los resultados evidenciaron que, aunque hubo baja correspondencia entre ambas variables, resultó moderadamente destacable según el coeficiente de correlación, lo cual refleja que se distingue una relación parcial entre ambos aspectos. Estos hallazgos sugieren la importancia de realizar investigaciones adicionales que profundicen en la comprensión de dicha relación (Córdova, 2019).

La investigación realizada en similares líneas de trabajo facilita una referencia teórica y metodológica importante para el presente estudio, dado que pone de manifiesto cómo la inteligencia emocional afecta, si bien de una manera moderada, al rendimiento laboral del personal administrativo.

Acosta y Oliva (2019) mencionan en su investigación titulada *“Influencia de las emociones como factor de éxito en el desempeño laboral”*, cuyo objetivo general fue evaluar el grado de inteligencia emocional de un grupo de trabajadores y cómo ello se relaciona con su desempeño laboral para identificar la relación entre ambas variables, impartió una metodología de tipo cuantitativo y diseño no experimental. El estudio se aplicó a 60 empleados de distintos departamentos. Sus resultados evidenciaron que efectivamente la IE influye en el rendimiento del desempeño laboral, aunque de manera moderada. Asimismo, se identificó que algunos aspectos como el género, la edad y el puesto de trabajo ejercen cierta influencia en su desarrollo, pero sin relevancia estadística significativa. De sus hallazgos se resalta el desarrollo de las competencias emocionales como complemento esencial para el desempeño general en el entorno laboral (Acosta y Oliva, 2019).

La investigación anterior fundamenta teórica y empíricamente el presente estudio, ya que demuestra cómo se relaciona la IE con el desempeño en el desempeño laboral y apoya también

la moción de concentrar e influenciar el desarrollo de las competencias emocionales en las organizaciones, aportando así también a mi enfoque de la investigación sobre el personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar.

2.2 Científico

2.2.1 *Intrapersonal*

Las relaciones intrapersonales son fundamentales para la sociedad, son todas aquellas que se formado entre al menos dos personas. Esto significa que las personas viven con otras personas en cada espacio sociocultural, lo que les permite conocerse entre sí y a sí mismos. conocerse entre sí y a sí mismos (Moreno y Pérez, 2018, como fue citado en Hanco et al., 2021).

Estas relaciones no solo contribuyen al logro de objetivos, sino que también tienen un valor intrínseco, facilitando la comunicación, colaboración y también el intercambio de experiencias. La necesidad de conectar con los demás es fundamental para la naturaleza humana, ya que la apatía limita el crecimiento social y personal. A través de estas interacciones, se construyen redes de aprendizaje mutuo, apoyo y confianza. De ello se destaca que tiene un impacto directo la calidad de las relaciones interpersonales en el aspecto emocional y a su vez en el desempeño en el desempeño laboral y educativo.

2.2.2 *Interpersonal*

Las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad de crecer y conocer a otras personas dentro de una sociedad, y deben desarrollarse otras personas dentro de una sociedad, y en desarrollarse de manera que sea más fácil mantener relación con quienes conforman la familia, el círculo social y el lugar de trabajo (Chenche et al, 2023).

La destreza de cada persona para interactuar y aprender en un entorno social se refleja en las relaciones interpersonales. Estas relaciones requieren un desarrollo continuo, ya que promueven la comprensión mutua y la armonía entre las personas. La capacidad de relacionarse

eficazmente con los demás repercute directamente en la calidad de las interacciones familiares, fortaleciendo los vínculos afectivos y la cooperación.

2.2.3 Adaptabilidad

El mecanismo mediante el cual una persona o un grupo cambia sus conductas para alinearse con las normas predominantes en el entorno social que habitan. Al realizar este ajuste, el individuo deja de lado costumbres o actividades que pertenecían a su conducta, pero que son vistas de manera desfavorable en el nuevo contexto al que quiere pertenecer, y, en su lugar, incorpora nuevas acciones que se ajustan a las expectativas asociadas con su nuevo papel. Desde esta perspectiva, la adaptación se considera un tipo de socialización secundaria, ya que se fundamenta en las competencias sociales que el individuo ya posee (Santander, 2022).

2.2.4 Rendimiento en la tarea

El rendimiento en las tareas se data como la medida para que una persona ponga en evidencia su capacidad de realizar las actividades y tareas centrales de su puesto de trabajo, o también se refiere a la creatividad, el reto de superar los obstáculos que presenta el trabajo en un contexto dado y funcionando para ello con la eficiencia, la calidad y la productividad para alcanzar un excelente rendimiento (Gabini y Solana, 2016).

En cuanto a las tareas, el desempeño se trata como la destreza de un sujeto al realizar tareas esenciales de su trabajo eficazmente, destacando también la creatividad y la capacidad de superar los desafíos que surgen en un entorno de trabajo determinado. El desempeño se mide en términos de productividad, calidad y eficiencia, indicando hasta qué punto el trabajador cumple los objetivos establecidos.

2.2.5 Rendimiento en el contexto

El rendimiento en el contexto incluye las actividades que están orientadas a controlar el entorno personal y psicológico en el cual se desarrolla el núcleo técnico (Gabini y Solana, 2016).

El rendimiento se destaca como la habilidad de una persona para gestionar y adaptarse al entorno personal y psicológico en el que se desarrollan sus funciones técnicas no sólo completar las tareas asignadas sino también mantener un equilibrio de las capacidades personales con las exigencias del entorno. La planificación de actividades, el espacio de trabajo y la gestión de emociones en acción frente al estrés están incluidos en este tipo de actuación.

2.2.6 *Comportamientos contraproducentes*

Son aquellas acciones que ciertos empleados llevan a cabo de manera consciente y deliberada, y que genera un altercado con los intereses de la empresa, causando así perjuicios o pérdidas en alguna de sus áreas. Este comportamiento puede interpretarse como un evento aislado o como un patrón constante que al final represente costos de reparación muy significativos debido a los daños provocados (Martínez, 2020).

El término conductas contraproducentes en el lugar de trabajo se refiere a acciones tomadas por algunos empleados de manera consciente y deliberada que perturban negativamente los intereses de la organización. De tal manera que, estos comportamientos pueden manifestarse como incidentes aislados o como patrones recurrentes que tienen gran influencia en ciertas áreas de negocio.

2.3 Conceptual

2.3.1 *Inteligencia Emocional*

La inteligencia emocional según Ramos (2017) “se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p.45).

Para proporcionar una definición exacta de la inteligencia emocional, es necesario comprender sus componentes. Cuando nos referimos a la inteligencia emocional, estamos mencionando una fusión de dos conceptos: la emoción y la inteligencia.

Desde la perspectiva de Martívez (2024) “La inteligencia emocional es la capacidad de una persona para poder gestionar de una manera empática las relaciones personales ya sea en el trabajo o en la vida en general” (p.4).

2.3.2 Inteligencia emocional Modelo de Daniel Goleman.

Goleman, conocido por popularizar el concepto de inteligencia emocional cambió radicalmente el entendimiento del desarrollo personal, las relaciones interpersonales y su destacada importancia e influencia en el desempeño en el desempeño laboral. Goleman (1996, citado en Bueno, 2019), señala que la IE se basa en las siguientes habilidades: Distinguir las emociones individualmente, por consiguiente el manejo de emociones, la automotivación, permitirá establecer relaciones. Desde otra perspectiva, el modelo de Goleman nos transmite el valor del aprendizaje interno como medio para favorecer competencias prácticas, conseguir objetivos o desarrollar inteligencias como la intrapersonal o incluso la interpersonales (Goleman, 1996, citado en Bueno, 2019).

2.3.2.1 Dimensiones de la Inteligencia Emocional según Goleman

2.3.2.1.1 Autoconciencia emocional

La autoconciencia es la capacidad de conocer nuestras fortalezas, debilidades, valores, objetivos y cómo repercutimos en las otras personas (Martins, 2025).

2.3.2.1.2 Autorregulación emocional

La habilidad de manejar nuestras emociones y deseos en conflicto conforma la base de las cinco competencias, que son el autocontrol, la fiabilidad, la honestidad, la flexibilidad y la innovación (UNIR, 2019).

2.3.2.1.3 Motivación

La motivación implica rasgos internos y externos que hacen que una persona actúe de cierto modo y así realizar tareas que permitan acercarse a un objetivo concreto. Son aquellos causantes del deseo a triunfar, entender la motivación ayuda a mejorar la empatía (Bello, 2023).

2.3.2.1.4 Empatía

La empatía se manifiesta como un vínculo que une nuestras emociones con las de un la otra. En este sentido, se la entiende como la capacidad de ver y entender las emociones del otro, produciendo una buena diferenciación entre nuestro ser, el ser de la otra persona, ayudando a construir un entorno justo y equilibrado, y a la vez favoreciendo el autoconocimiento (UNAM, 2022).

2.3.2.1.5 Habilidades sociales

Las habilidades sociales se definen como la aglomeración de comportamientos que presenta una persona en una situación social, mediante los cuales se manifiestan de manera adecuada a la situación las emociones, las creencias, los deseos, las opiniones o los derechos de la persona, tomando en consideración el comportamiento de las otras personas y tratando de resolver los conflictos que existen y, a la vez, de neutralizar el riesgo de que se generen otros nuevo (Ontoria, 2023).

2.3.3 Modelo de Bar-On

Según Bar-On (1997, citado en Bueno, 2019), define la IE como el constructo de destrezas y saberes del ámbito social y del área afectiva. Esto implica que, estas habilidades y conocimientos determinan la habilidad general e individual de hacer frente a las instancias del medio. Las habilidades que menciona Bar-On (1997) corresponden con algunas de las que Goleman y otros autores describen. Entre las habilidades mencionadas por este autor encontramos distinguidamente la expresión, autoconciencia, regulación, y comprensión de las emociones (Bueno, 2019)

2.3.3.1 Componentes del modelo de Bar-On

2.3.3.1.1 Intrapersonal

2.3.3.1.1.1 Conocimiento Emocional de Sí Mismo

Ser consciente de uno mismo es primer elemento de la inteligencia emocional. implica comprender a fondo los sentimientos, las fortalezas, las debilidades, las necesidades y los impulsos personales. Quienes se comprenden profundamente no son ni demasiado críticos ni demasiado optimistas (Goleman y Richard, 2023).

2.3.3.1.1.2 Seguridad

Según el Equipo editorial Etecé (2020) la seguridad está relacionada con la confianza y la prevención, y su significado exacto puede variar según el campo del conocimiento humano. Implica contener los riesgos dentro de rangos aceptables o normales, ya que estos nunca pueden eliminarse por completo en una situación dada.

2.3.3.1.1.3 Autoestima

La autoestima se define como el valor subjetivo y la percepción que un individuo tiene de sí mismo, basado en un autoconcepto de su propia aceptación, valorado y evaluado con base a sus experiencias y relaciones interpersonales (Lerro, 2024).

2.3.3.1.1.4 Autorrealización

La autorrealización se describe como un proceso de desarrollo personal donde se destaca el anhelo, mérito y esfuerzo de una persona por alcanzar su máximo potencial y plenitud vital; relacionándolo con un fuerte sentido de propósito y significado en la vida, un estado donde la persona se siente plena y satisfecha (ICR, 2023).

2.3.3.1.1.5 Independencia

La independencia se entiende como la suficiencia de los individuos para llevar en sí el peso de propias decisiones, efectuar sus propios proyectos y, en general, tomar decisiones sobre sus

propias vidas sin depender de la supervisión de nadie más se conoce como independencia (SN, 2021).

2.3.3.2 Interpersonal

2.3.3.2.1 Relaciones Interpersonales

Según el Instituto europeo de psicología positiva (2023) señala que una relación interpersonal se denomina por la interacción recíproca entre dos o más personas. Notando de ello que para relaciones interpersonales el proceso de comunicación es esencial y es importante destacar a su vez que estas relaciones están regidas por leyes de interacción social.

2.3.3.2.2 Responsabilidad Social

La responsabilidad social se distingue por la obligación ética y moral de un individuo u organización, de alegar por sus acciones ante la sociedad. En este sentido, la forma en que nos presentamos como sujeto o entidad y los mensajes que enviamos probablemente servirán de ejemplo para muchas otras personas (FEMCET, 2023).

2.3.3.2.3 Adaptabilidad

2.3.3.2.3.1 Solución de Problemas

El proceso de encontrar una solución a un problema o desacuerdo particular se conoce como resolución de problemas. Existen numerosas formas de hallar solución a un problema, siendo imprescindible identificar la mejor solución utilizando un proceso de resolución de conflictos (Laoyan, 2025).

2.3.3.2.3.2 Prueba de la Realidad

La prueba de realidad es un procedimiento terapéutico frecuentemente utilizado en psicoterapia, especialmente en psicoanálisis, para ayudar a una persona a determinar si sus creencias y percepciones del mundo se alinean con la realidad objetiva. Implica que el paciente utiliza la evidencia para confirmar los hechos y determinar si lo que percibe o cree se sustenta

en hechos o está influenciado por sus propios sentimientos y pensamientos (Buenaventura, 2025).

2.3.3.4 Manejo de la tensión

2.3.3.4.1 Tolerancia a la Tensión

La tolerancia a la tensión puede definirse como la aptitud que creemos poseer y exhibimos para jugar el juego y mantener un comportamiento apropiado en situaciones de alta presión (Ros, 2024).

2.3.3.4.2 Control de los Impulsos

El control de los impulsos está estrechamente relacionado con la toma de decisiones y la regulación emocional, previniendo con ello efectos negativos en la vida personal, social y profesional. Se define como la aptitud para mantener una conducta reflexiva y con ello prever y regular las respuestas a los estímulos (Urioste, 2025).

2.3.3.5 Estado de ánimo general

2.3.3.5.1 Felicidad

Hace referencia a la percepción de satisfacción y bienestar que experimentamos cuando logramos nuestros objetivos, propósitos y anhelos. Un periodo prolongado de satisfacción, en el que no hay necesidades urgentes ni angustias que atormenten. En ese sentido, no hay criterios objetivos para alcanzar la felicidad: dos individuos no logran ser felices a causa las mismas razones o incluso tomando en cuenta las mismas condiciones (SN, 2023).

2.3.3.5.2 Optimismo

El optimismo es la actitud de examinar las cosas con una perspectiva positiva, observar el lado amable de la realidad y percibir que uno tiene la capacidad para lograr lo que se ha planteado. Nos facilita ver lo positivo de las cosas y de la gente, aceptando los errores y los contratiempos con tranquilidad (FEF, 2020).

2.3.3.5.3 Emociones

Para (Gallardo, et al., 2021), las emociones son el resultado de la combinación de complejos procesos fisiológicos, perceptivos y motivacionales que producen en la persona un estado psicológico general, son reacciones involuntarias que no se pueden evitar, que genera una expresión gestual que puede ser identificada por las demás personas, pueden ser positivas o negativas, de poca o mucha intensidad y de corta o larga duración.

2.3.3.6 Identificación y comprensión emocional

2.3.3.6.1 Identificación de emociones

Carrillo (2019) señala que, la identificación de emociones consiste en la destreza que tiene una persona para identificar y aceptar las emociones, tanto propias como ajenas. Para este objetivo, podemos empezar por observar las señales que nos envían el cuerpo, el entorno y expresar nuestras emociones a través de la palabra, la letra o el arte, de este modo y gracias a la identificación y aceptación de las emociones, consideradas positivas o negativas, pero no en términos absolutos, podemos tomar mejores decisiones, gestionar mejor las emociones y deseamos mejorar nuestro estado.

2.3.3.6.2 Autoevaluación emocional

De acuerdo con Becerra y Gelvan de Veinsten (2010), se entiende la autoevaluación como la percepción que tiene una persona sobre su destreza para el control de sus emociones y sentimientos. Se lo divide en dos dimensiones más específicas, referidas al manejo de las emociones propias y el manejo de las emociones de quienes lo rodean, por ello se considera como un indicador de la percepción de sí mismo sobre su inteligencia emocional.

2.3.3.6.3 Percepción de las emociones

Para Matos (2020), la percepción de las emociones se refiere a la pericia de reconocer, y valorar las emociones expresadas. Sería el nivel más elemental de la inteligencia emocional y

significaría ser completamente capaces de experimentar las diferentes señales que percibimos en nuestro cuerpo, que indican la existencia de un estado emocional determinado.

2.3.3.6.4 Comprensión emocional

Según Matos (2020), la comprensión emocional se entiende por ser la habilidad que permite analizar las emociones contando para ello con el conocimiento que se tiene sobre las emociones.

2.3.3.6.5 Control emocional

Para Robles (2023), el control emocional se refiere a la pericia de gestionar nuestras emociones de manera saludable; reconociéndolas y comprendiéndolas, encontrando distintos modos constructivos de expresarlas y regularlas, más no de reprimirlas o negarlas.

2.3.4 Desempeño Laboral

2.3.4.1 Conceptualización del Desempeño Laboral

Según Pedraza, et al. (2025), el desempeño laboral se entiende como el valor que un individuo espera aportar a la organización, institución o empresa, distinguiéndolo por la calidad en el ejercicio que lleva a cabo en un período de tiempo, tomando en cuenta también los diferentes episodios conductuales.

Para Carrasco, et al. (2023), existen tres teorías que hablen o destaquen al desempeño laboral, que ofrecen visiones diversas sobre los elementos que inciden en el rendimiento de los individuos en el trabajo. En principio se manifiesta acerca de la teoría de la equidad que hace hincapié en la percepción de justicia, después, habla sobre la teoría de las expectativas donde se considera que las creencias individuales nacen con relación al esfuerzo y la recompensa y, por último, la teoría de la fijación de metas donde se menciona la enunciación de metas retadoras.

Robbins et al. (2013, citado en Mota y Mendoza, 2019), “definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (p.32).

Para Chiavenato (2010, citado en González y Vilchez, 2021), la actuación en el trabajo es el esfuerzo personal orientado a alcanzar las metas fijadas y el cual es influido por las habilidades y dominios de las personas, así como por el modo en que se ven en su papel.

2.3.4.2 Factores del desempeño laboral

2.3.4.2.1 Calidad del trabajo

La determinación de la calidad puede ser individual y estar sujeta a clientes o empleadores particulares. Usualmente, el trabajo de alta calidad es el que respeta todos los tiempos establecidos, las expectativas de conclusión y proporciona datos exactos (INDEED, 2025).

2.3.4.2.2 Cumplimiento de tareas

La realización de una tarea conlleva la priorización de las tareas a realizar, desde las más apremiantes hasta las menos relevantes, con el fin de cumplirlas en el tiempo y de manera adecuada. Cuando esta gestión no es apropiada, surgen las faltas de cumplimiento de plazos y los demoras en la conclusión de proyectos (Budon, 2024).

2.3.4.3 Habilidades vinculadas al desempeño

2.3.4.3.1 Aprendizaje Continuo

El aprendizaje continuo puede considerarse una actividad, una tendencia o un hábito. Implica realizar acciones periódicas o diarias para desarrollar habilidades básicas y adquirir conocimientos formales y técnicos (Pérez, 2024).

2.3.4.3.2 Colaboración

La colaboración implica colaborar con un número determinado de sujetos a fin de culminar o consolidar un proyecto o labor, o en su defecto, simplemente generar ideas o procedimientos con esta noción. La colaboración ocurre en un contexto laboral cuando dos o más personas

colaboran entre sí para alcanzar una meta compartida que beneficie y favorezca al equipo o a la empresa. (SN, 2023).

2.3.4.3.3 *Comunicación asertiva*

La comunicación asertiva es una destreza esencial en la integración humana, pues permite la expresión de emociones, pensamientos y puntos de vista de forma nítida y directa, respetando simultáneamente los derechos y requerimientos de los otros. Es un tipo de expresión que aspira a comunicar un mensaje de forma nítida y directa sin dañar la sensibilidad del destinatario (Ramos, 2023).

2.3.4.3.4 *Comunicación laboral*

La comunicación labora hace referencia a esas relaciones que se forman alrededor de temas de proyectos laborales. Entender el momento y la forma de comunicarse eficazmente puede asistirte en disminuir la ausencia de comunicación, prevenir confusiones, potenciar la motivación del equipo, fortalecer la cooperación y promover la confianza (Martins, 2024).

2.3.4.3.5 *Cumplimiento de objetivos*

El cumplimiento de objetivos es asegurar que tanto los empleados como los directivos de gerencia encargados en la empresa acaten todas las leyes, normativas, reglas y estándares pertinentes. La implementación, diseño y desarrollo de políticas, procedimientos y procesos aseguran que se cumpla. La meta es asegurar que todos los trabajadores cumplan con todas las leyes, reglas, reglamentos y normas aplicables tanto en contenido como en espíritu (FCA, 2025)

2.3.4.3.6 *Gestión del tiempo*

Se refiere a la maximización de su utilización, promoviendo una adecuada repartición de las tareas y una adecuada organización de las mismas durante el día; dando prioridad a cada una de las tareas a ejecutar en función de su relevancia y urgencia (REPSOL, 2023).

2.3.4.3.7 Manejo del estrés

Según la Escuela de Posgrado Psicología y Psiquiatría de España (2020) la gestión del estrés se basa en hallar un balance entre los encargos, ya sean personales o laborales, y la paz mental. De esta manera, se logrará una disposición ideal para manejar cualquier tipo de circunstancia que pueda presentarse, sin que esto comprometa el bienestar físico y mental.

2.3.4.3.8 Planificación del trabajo

La planificación en el trabajo contribuye a asegurar que las tareas se terminen en el momento adecuado y que el trabajo se ejecute de forma eficaz y eficiente. Existen múltiples métodos para planear y organizar las tareas laborales (AICAD, 2023).

2.3.4.3.9 Proactividad

Se entiende por proactividad a la habilidad de iniciar acciones en determinados lugares o contextos. No implica tomar riesgos o mantenerse constantemente ocupado, sino adoptar una perspectiva estratégica y reflexiva que facilite prever problemas y proponer posibles soluciones antes de que surjan (Zendesk, 2024).

2.3.4.3.10 Productividad

La productividad se refiere a proporcionar productos o servicios al cliente externo que cumplan con sus expectativas y a su vez satisfagan sus necesidades, en el instante requerido y adecuado, a un precio justo y destacándose pertinentemente por su calidad. Esto implica realizar un análisis detallado y segmentado de las variables involucradas al proceso de conversión, lo cual se convierte en un factor diferenciador. Se trata de una propuesta de valor añadido, que consiste en transformar insumos y materia prima en productos o servicios elaborados (Ramírez, Magaña, y Ojeda, 2022).

2.3.4.3.11 Relaciones interpersonales en el trabajo

Se refiere a las relaciones e interacciones que los empleados establecen con sus colegas, líderes y subalternos; estas constituyen el cimiento para la colaboración, la solución de disputas y el

trabajo colaborativo. La calidad de estas interacciones es imprescindible en la conservación de las competencias y el talento y la formación de la cultura empresarial robusta (Cobee, 2025).

2.3.4.3.12 Resolución de conflictos

Procedimientos empleados para solucionar conflictos o discrepancias de forma eficaz y serena. El propósito de la resolución de conflictos es hallar una solución que resulte aceptable para todos los involucrados, reduciendo al mínimo el estrés y previniendo la intensificación de la disputa (INEFSO, 2024).

2.3.4.3.13 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como la sensación de alegría y bienestar que un individuo experimenta en relación con su labor. Esto implica gozar del entorno laboral, sentirse apreciado y valorado, contar con oportunidades que permitan el desarrollo, crecimiento, y mantener un balance entre la vida personal y profesional (Xairó, 2023).

2.3.4.3.14 Sentido de pertenencia

Es una condición que se expresa dentro de una comunidad, pero que se evalúa de manera personal. Se refiere al nivel de conexión y vinculación del individuo con un grupo de referencia, sus atributos y sus principios (Dueñas, 2021).

2.3.4.3.15 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se distingue por estar dispuesto a compartir metas comunes y tener la capacidad de anteponer el grupo de personas del equipo a los intereses personales. Se necesita compartir las necesidades entre sus miembros, ser comunicativo, empatizar, trabajar de forma coordinada, establecer un objetivo y estar cohesionados (Ruiz, 2021).

2.3 Legal

Convenio N.º 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981

Parte II. Principios de una Política Nacional

Artículo 4

1. Todo Miembro deberá, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores interesadas y habida cuenta de las condiciones y práctica nacionales, formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo.
2. Esta política tendrá por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo (International Labour Organization, 2024).

ISO 10018:2020 Gestión de la calidad — Orientación para el compromiso de las personas

3.1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices sobre el compromiso de las personas en un sistema de gestión de la calidad de la organización y sobre el aumento de su participación activa y competencia. Este documento es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño, tipo o de actividad.

3.2 Contexto de la organización y cultura de la calidad

La cultura organizacional se refiere a las creencias y los comportamientos que determinan cómo los empleados y la dirección interactúan y gestionan las transacciones de negocios más allá de la organización. A menudo, la cultura está implícita, no definida expresamente, y se desarrolla orgánicamente a lo largo del tiempo a partir de los rasgos acumulativos de las personas que están involucradas.

4. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la dirección de la organización, creando y manteniendo un ambiente interno en el cual los colaboradores puedan llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización (Norma Internacional ISO 10018, 2020).

Constitución de la República del Ecuador (2008) Capítulo segundo

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) Capítulo 6

Del subsistema de evaluación del desempeño

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

Art. 77.- De la planificación de la evaluación. - El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y

descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes (Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, 2010).

Ley Orgánica De Educación Superior (Loes) Capítulo 3

Art. 13.- Funciones del Sistema de Educación Superior. - Son funciones del Sistema de Educación Superior:

- h) Promover el ingreso del personal docente y administrativo, en base a concursos públicos previstos en la Constitución;
- i) Incrementar y diversificar las oportunidades de actualización y perfeccionamiento profesional para los actores del sistema;
- q) Crear programas de prevención orientados a identificar las diferentes formas de violencia (institucional, sexual, psicológica, física, simbólica, patrimonial- económica, emocional);

Art. 47.- Órgano colegiado superior. - Las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares obligatoriamente tendrán como autoridad máxima a un órgano colegiado superior que estará integrado por autoridades, representantes de los profesores y estudiantes.

Para el tratamiento de asuntos administrativos se integrarán a este órgano los representantes de los servidores y trabajadores.

El número de miembros de este órgano colegiado superior mantendrá la proporcionalidad establecida en la presente ley, garantizando que el estamento de menor proporción se encuentre representado al menos por una persona.

Art. 70.- Régimen Laboral del Sistema de Educación Superior. - El personal no académico de las instituciones de educación superior públicas y organismos del Sistema de Educación Superior son servidores públicos y su régimen laboral es el previsto en la Ley Orgánica del Servicio Público, de conformidad con las reglas generales. El personal no académico de las instituciones de educación superior particulares, se registrará por el Código del Trabajo (Ley Orgánica de Educación Superior, LOES, 2010).

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, debido a que busca evaluar e identificar las variables de estudio, con el objetivo de distinguir y determinar la relación que existe entre las mismas. Su caracterización se fundamenta principalmente en el análisis de los componentes y la interconexión que definen al objeto, mediante la realización de registros y análisis estadísticos. Uso de investigaciones basadas en encuestas, análisis de casos, entrevistas, entre otros métodos (Villanueva, 2022). Es descriptiva ya que se concentra en especificar las propiedades de la inteligencia emocional y su impacto en el rendimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar.

3.2 Enfoque de la investigación

Este análisis se realizó a través de un método cuantitativo, dado que la investigación cuantitativa implica la recopilación y análisis de datos numéricos. Este procedimiento es óptimo para reconocer tendencias y promedios, efectuar proyecciones, verificar vínculos y lograr resultados globales (Ortega, 2017).

El método cuantitativo está vinculado a la investigación ya que facilita la medición objetiva de las variables de nuestro estudio, con el objetivo de recolectar datos a través de pruebas estandarizadas.

3.2.1 Diseño no experimental correlacional

La presente investigación se lleva a cabo sin alterar las variables, no se influye directamente en la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo de los empleados administrativos.

En la investigación no experimental, se observan fenómenos de la manera en que ocurren en su ambiente natural, definiéndolo de otro modo, en estas investigaciones no se modifica intencionadamente las variables independientes para observar su impacto en otras variables (Hernández, Fernández, y Baptista, 2017).

Esta investigación es de naturaleza correlacional, este diseño facilita la observación y análisis de la relación entre las dos variables en su estado natural en la organización. Al mismo tiempo, posibilita entender el nivel y forma de la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento en el desempeño laboral, sin alterar el contexto haciendo que la conducta del personal administrativo no se vea modificada, lo que se alinea con la meta de comprender la interacción entre las variables dentro de la institución.

3.3 Métodos de Investigación

El método que se utilizó en la presente investigación es el de deductivo, inductivo y analítico. El procedimiento deductivo es el método lógico que facilita la explicación de hechos específicos mediante su incorporación o categorización en un saber general, ya sea teoría, ley, postulado o hipótesis, la cual ya ha sido verificada.

3.3.1 Método deductivo

El procedimiento deductivo es el método lógico que facilita la explicación de hechos específicos mediante su incorporación o categorización en un saber general, ya sea teoría, ley, postulado o hipótesis, la cual ya ha sido verificada (Monroy y Nava, 2018).

En el estudio se utilizó un enfoque deductivo, debido a que se basa en teorías generales acerca de la inteligencia emocional y el rendimiento en el desempeño laboral para examinar su implementación en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar. Mediante este enfoque, se pretende aclarar circunstancias específicas detectadas, fundamentándose en principios ya verificados y reconocidos en investigaciones anteriores.

3.3.2 Método inductivo

El método inductivo se denomina como un procedimiento de pensamiento que utiliza la experimentación y observación para obtener una conclusión general a partir de situaciones concretas (Narvaez, 2023).

Basándose en la recolección de datos concretos a través de pruebas, el estudio utilizó el método inductivo y busca obtener conclusiones generales acerca de la correlación entre la inteligencia emocional y el estimado rendimiento en el trabajo.

3.3.4 Método analítico

El método analítico es un proceso que divide una entidad en sus componentes fundamentales y, por lo tanto, se orienta de lo general a lo particular. Además, podría interpretarse como una ruta que se inicia con los fenómenos para alcanzar las leyes, o sea, de los efectos a las causas (Ortega, 2021).

La investigación aplicó el método analítico porque descompone el fenómeno de estudio en variables específicas, como habilidades emocionales y niveles de desempeño laboral. Esta estrategia permite examinar cada elemento de manera detallada para luego entender cómo se relacionan entre sí y contribuyen al comportamiento general observado en la institución.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la presente investigación titulada inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de la “Universidad Estatal de Bolívar”, Año 2025, se utilizó información obtenida de fuentes primarias mediante test, también se utilizó fuentes secundarias como trabajos de investigación, libros y artículos de revista.

Se utilizó, para esta investigación, dos herramientas de evaluación de tipo test, con el propósito de obtener una evaluación de las variables en estudio que sea lo más completa y precisa posible.

Para evaluar la inteligencia emocional del personal administrativo se utilizará la prueba o test de IE modelo de Bar-On, permitiendo medir el componente intrapersonal, el componente interpersonal, el componente del manejo del estrés, el componente del estado de ánimo en general y componente de adaptabilidad.

Para identificar el tipo de rendimiento se utilizó un test creado por Koopmans, el cual ha sido diseñado para medir el rendimiento en tareas y contexto laboral, así como la aparición o presencia de comportamientos contraproducentes.

De este modo, uniendo ambos instrumentos de evaluación, se podrá comprobar su validez, lo que además permite aportar un análisis completo en cuanto a la relación que mantengan la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los empleados administrativos.

3.5 Universo, Población y Muestra

La presente investigación se enfoca en una población 83 personas del personal administrativo de la Universidad estatal de Bolívar, por lo tanto, no es necesaria la aplicación de la fórmula de la muestra; sin embargo, para fines de conocimiento la formula se detalla a continuación:

$$n = \frac{N * Z * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N= total población

Z= (nivel de confianza 95%)

P= probabilidad que suceda (0.5)

q= probabilidad que no suceda (0.5)

E= Error

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión

- Personas de sexo masculino y femenino entre 18-60 años.
- Ejercicio laboral - mínimo 30 días
- Empleados con una antigüedad mínima de 3 meses en la institución.

Criterios de Exclusión

- Trabajen menos de 30 días

- Personal desvinculado de la organización.
- Personal administrativo que se encuentre de licencia médica, vacaciones o permisos durante el periodo de recolección de datos.

3.6 Procesamiento de la Información

La información será obtenida a través de un cuestionario en la plataforma de Google Forms y el procesamiento de la información se llevará a cabo mediante una hoja de cálculo en Excel y para la correlación entre ambas variables, el programa de spss.

CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo

4.1.2. Análisis de Procesamiento de Datos

El análisis de los datos consideró 83 casos válidos tanto para la variable dependiente e independiente de estudio, representando el 100% de la muestra, indicando la totalidad de datos considerados para su análisis, y con ello garantizar la veracidad de la muestra y la confiabilidad del procedimiento.

Tabla 2 *Resumen de Procesos de Casos*

Variable	Casos Válidos	Casos Excluidos	Total
IE	83 (100%)	0 (0%)	83
DL	83 (100%)	0 (0%)	83

Fuente: SPSS, 2025

4.1 Análisis e Interpretación de resultados

4.2.1 Procesamiento de Datos - Variable Inteligencia Emocional

Con relación a los casos presentados para la IE se tomaron en cuenta distintas alternativas para sus cinco dimensiones, en las siguientes tablas se presenta un análisis estadístico donde se refleja la frecuencia y el porcentaje que se distingue para cada alternativa, así como su representación gráfica.

Tabla 3 *Dimensión Intrapersonal (CIA)*

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca es mi caso	3	3%
2	Pocas veces es mi caso	4	5%
3	A veces es mi caso	57	69 %
4	Muchas veces es mi caso	14	17%
5	Siempre es mi caso	5	6%
Total		83	100,00%

Fuente: Personal Administrativo De La Universidad Estatal De Bolívar.

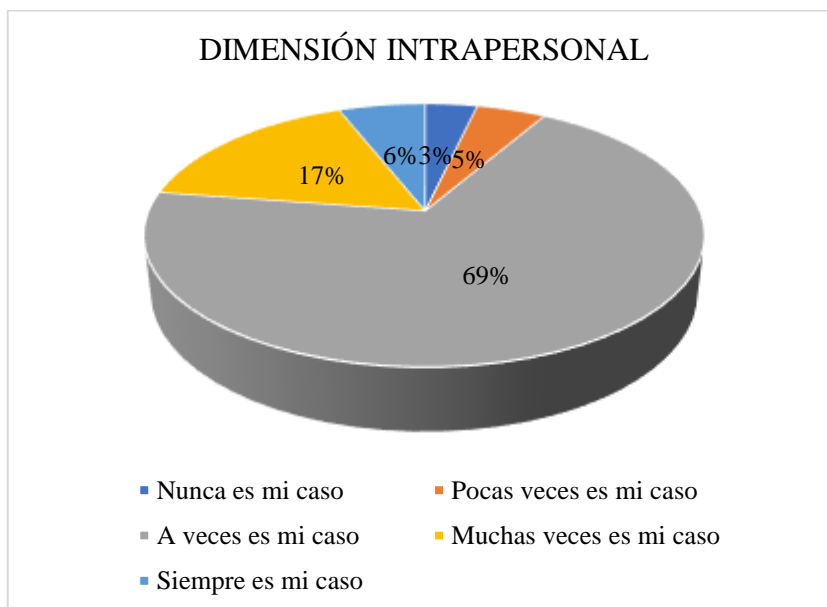


Figura 1: Dimensión - Componente Intrapersonal (CIA)

Análisis: El análisis de cómo se percibe el elemento intrapersonal, que se puede ver en la Tabla 3, indica que el 69% del equipo administrativo mencionó que "a veces" se relaciona con las afirmaciones vinculadas a esta categoría, mientras que un 17% señaló "muchas veces", un 6% "siempre", un 5% "pocas veces" y un 3% "nunca". Estos hallazgos sugieren que la mayoría de los encuestados presenta un grado moderado de autoconocimiento y gestión de sus emociones, lo cual implica que, si bien hay una conciencia de las emociones, aún es necesario trabajar en la estabilidad interna y en la confianza en uno mismo.

Interpretación: En lo que respecta a la interpretación, se puede afirmar que el componente intrapersonal del personal administrativo se sitúa en un nivel intermedio, lo que sugiere que las personas tienen una habilidad limitada para identificar y regular sus emociones, aunque no siempre lo logran de manera continua. Resulta esencial promover espacios para el desarrollo personal y la formación emocional que favorezcan el crecimiento individual y el

autorreflexión, con el propósito de elevar la inteligencia emocional y el bienestar general en el ámbito laboral.

Tabla 4 *Dimensión Interpersonal (CIE)*

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca es mi caso	3	3%
2	Pocas veces es mi caso	6	7%
3	A veces es mi caso	65	79%
4	Muchas veces es mi caso	4	5%
5	Siempre es mi caso	5	6%
Total		83	100,00%

Fuente: Personal Administrativo De La Universidad Estatal De Bolívar.

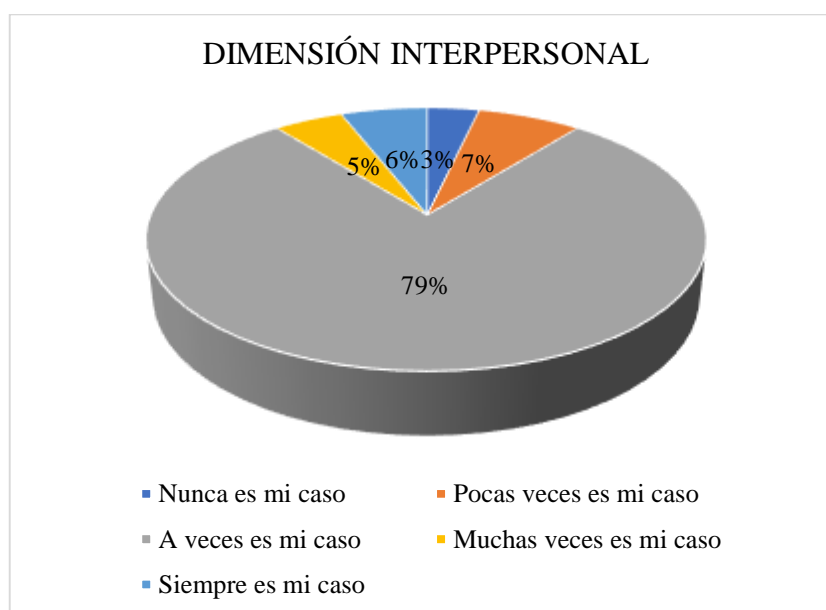


Figura 2: *Dimensión - Componente Interpersonal (CIE)*

Análisis: El estudio de la Tabla 4 revela que el 79% del cuerpo administrativo expresó que “a veces” se siente identificado con los elementos del componente interpersonal, mientras que un 7% respondió “pocas veces”, un 6% “siempre”, un 5% “muchas veces” y un 3% “nunca”. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados tiene un nivel intermedio en su capacidad para

relacionarse de manera adecuada con otros, entender las emociones de los demás y crear lazos sociales efectivos en el ámbito laboral.

Interpretación: Desde esta perspectiva, se puede concluir que el componente interpersonal indica una inclinación hacia un desarrollo promedio de las destrezas sociales y la empatía entre los integrantes del personal administrativo. Aunque la mayoría consigue mantener interacciones amables y colaborativas, los hallazgos sugieren la necesidad de potenciar habilidades como la comunicación efectiva, la escucha activa y la solución constructiva de disputas. La implementación de programas de capacitación en inteligencia emocional y en trabajo en equipo podría contribuir de manera notable a mejorar la armonía y la cooperación dentro de la institución.

Tabla 5 *Dimensión del Manejo de la Tensión (CME)*

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca es mi caso	4	5%
2	Pocas veces es mi caso	32	38%
3	A veces es mi caso	35	43%
4	Muchas veces es mi caso	8	9%
5	Siempre es mi caso	4	5%
Total		83	100,00%

Fuente: Personal Administrativo De La Universidad Estatal De Bolívar.

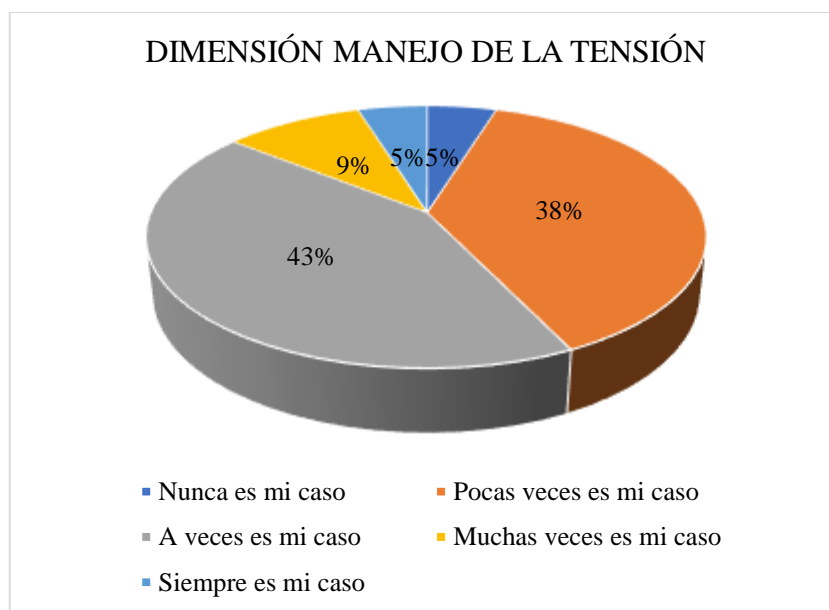


Figura 3: Dimensión - Componente del Manejo del Estrés (CME)

Análisis: De acuerdo con la información presentada en la Tabla 5, el 43% de los trabajadores indicó que “a veces” son capaces de manejar el estrés de manera efectiva, mientras que un 38% respondió que “pocas veces” lo logran, un 9% dijo “muchas veces”, un 5% “siempre” y otro 5% “nunca”. Este hallazgo sugiere que hay una tendencia baja a media en la gestión de la presión laboral, lo que implica que podría haber problemas para mantener la serenidad y la estabilidad emocional en circunstancias desafiantes.

Interpretación: La interpretación sugiere que la capacidad para gestionar el estrés todavía no se ha vuelto una habilidad fuerte dentro de la muestra estudiada. La mayoría enfrenta un control emocional inconstante, lo que podría afectar tanto la productividad como el ambiente laboral. Sería beneficioso implementar tácticas de autocontrol, promover pausas activas y realizar talleres de bienestar emocional que ayuden a equilibrar la salud mental y física del personal administrativo.

Tabla 6 Dimensión del Estado de Ánimo en general (CAG)

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca es mi caso	3	4%
2	Pocas veces es mi caso	7	8%
3	A veces es mi caso	41	50%
4	Muchas veces es mi caso	29	34%
5	Siempre es mi caso	3	4%
Total		83	100,00%

Fuente: Personal Administrativo De La Universidad Estatal De Bolívar.

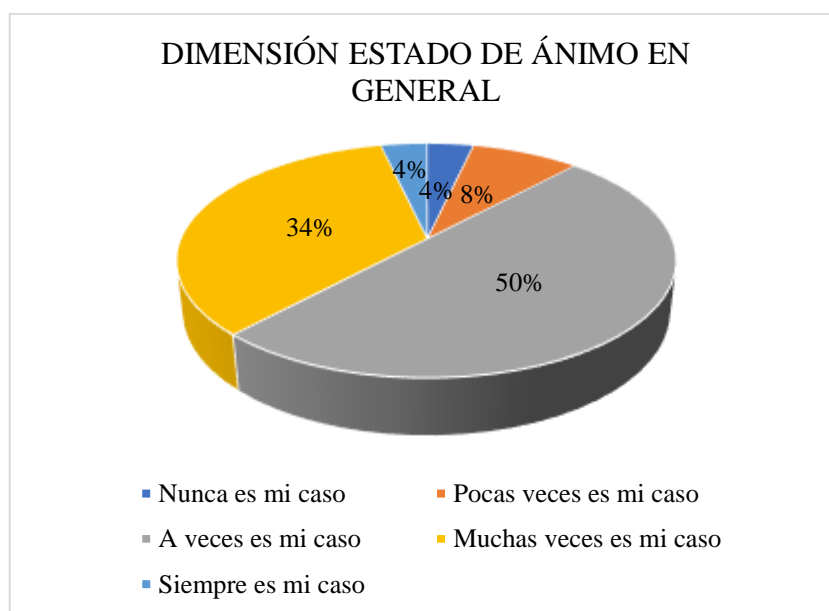


Figura 4: Dimensión - Componente del Estado de Ánimo en General (CAG)

Análisis: El análisis de la Tabla 6 revela que el 50% del equipo administrativo indicó que "a veces" disfruta de un estado de ánimo optimista, el 34% respondió "muchas veces", el 8% "pocas veces", el 4% "siempre" y otro 4% "nunca". Esto sugiere que la gran parte de los participantes siente emociones positivas de manera ocasional, lo que depende del entorno o de factores relacionados con su empleo.

Interpretación: En la comprensión de estos datos, se puede ver que el estado emocional global del personal tiende a ser mayoritariamente positivo, aunque no de manera continua.

Un ambiente laboral más inclusivo, el reconocimiento de la dedicación y el impulso del sentido de pertenencia podrían incrementar los niveles de motivación y satisfacción, promoviendo una postura más consistente y optimista frente a las tareas diarias.

Tabla 7 *Dimensión de Adaptabilidad (CAD)*

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca es mi caso	2	3 %
2	Pocas veces es mi caso	16	20%
3	A veces es mi caso	56	67%
4	Muchas veces es mi caso	4	4 %
5	Siempre es mi caso	5	6%
Total		83	100,00%

Fuente: Personal Administrativo De La Universidad Estatal De Bolívar.

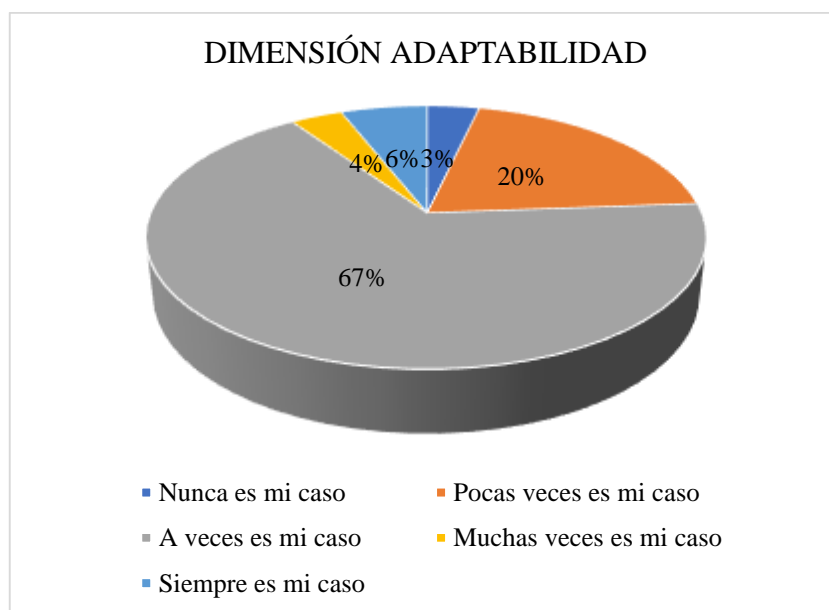


Figura 5: *Dimensión - Componente de Adaptabilidad (CAD)*

Análisis: En la tabla 7 se puede ver que el 67% de los participantes en la encuesta contestó “a veces” ante situaciones que requieren flexibilidad, mientras que un 20% indicó “pocas veces”, un 6% “siempre”, un 4% “muchas veces” y un 3% “nunca”. Esto sugiere que el equipo presenta

una actitud promedio hacia la adaptación a cambios y nuevos retos, aunque aún hay cierta resistencia o temor hacia lo desconocido.

Interpretación: En la evaluación, se concluye que el grado de flexibilidad del personal administrativo es intermedio. Esto indica que, aunque hay disposición hacia el cambio, no todos son capaces de adaptarse con celeridad o agilidad. Es fundamental implementar estrategias de liderazgo inclusivo, manejo del cambio y formación continua que fortalezcan la confianza y la capacidad de recuperación de la organización.

4.2.2 Procesamiento de Datos - Variable Desempeño Laboral

De la misma manera, tomando las distintas alternativas que se distinguen con relación al Desempeño Laboral se presenta un análisis estadístico en las siguientes tablas donde se refleja la frecuencia y el porcentaje que se distingue para cada alternativa, así como su representación gráfica.

Tabla 8 *Dimensión Rendimiento de las Tareas (TP)*

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Rara vez o nunca	1	1%
2	Algunas veces	9	11%
3	Con frecuencia	17	20%
4	A menudo	29	35%
5	Siempre	27	33%
Total		83	100,00%

Fuente: Personal Administrativo De La Universidad Estatal De Bolívar.

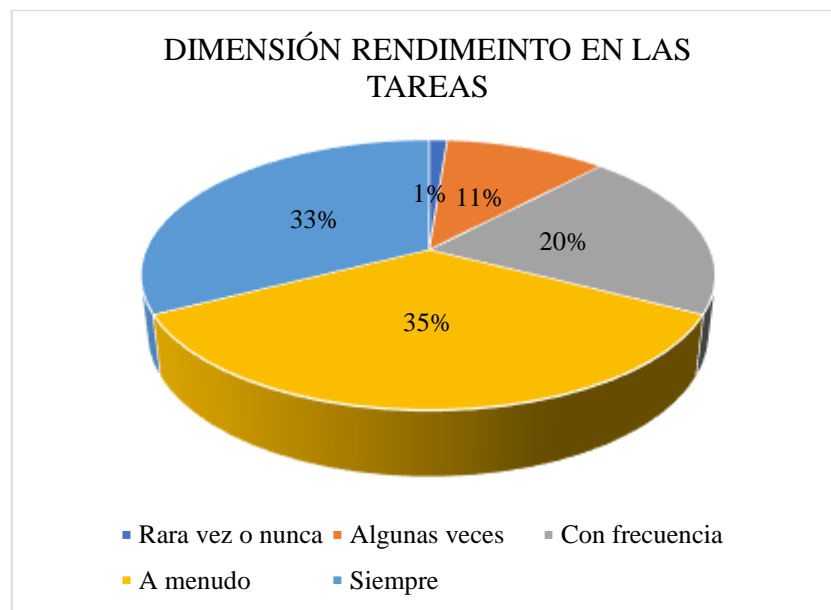


Figura 6: Dimensión - Rendimiento en las Tareas TP

Análisis: De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 8, el 35% del equipo manifestó que “frecuentemente” realiza sus responsabilidades de manera efectiva, seguido por un 33% que lo hace “siempre”, un 20% “con regularidad”, un 11% “en ocasiones” y apenas un 1% “raramente o nunca”. Este hallazgo refleja un notable nivel de cumplimiento y compromiso en la realización de las tareas asignadas.

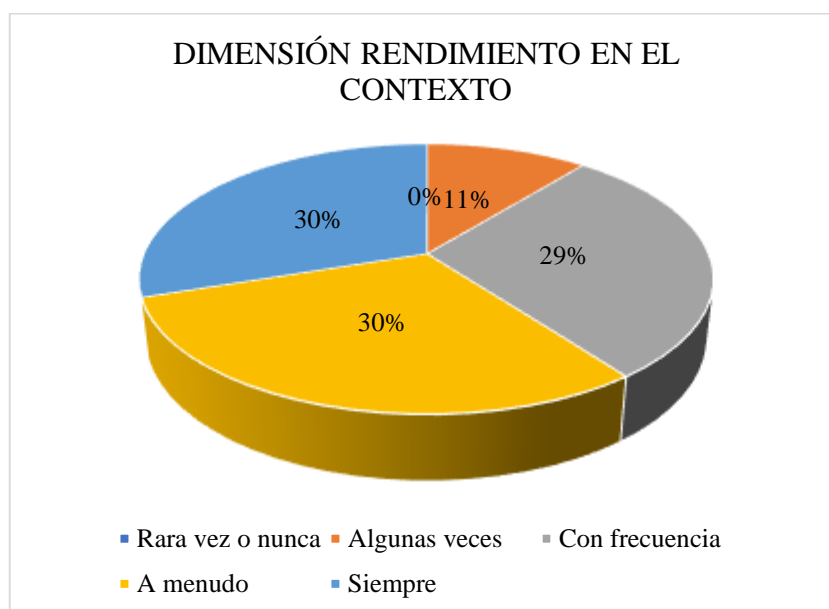
Interpretación: Al analizarlo, se puede sostener que el desempeño en las tareas es elevado, evidenciando un sentido de dedicación y efectividad por parte del personal administrativo.

Sin embargo, para preservar y mejorar estos resultados, es esencial continuar con la formación técnica, la optimización de procesos y el fortalecimiento del reconocimiento al buen rendimiento.

Tabla 9 Dimensión rendimiento en el Contexto (CP)

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Rara vez o nunca	0	0 %
2	Algunas veces	9	11%
3	Con frecuencia	24	29%
4	A menudo	25	30%
5	Siempre	25	30%
Total		83	100,00%

Fuente: Personal Administrativo De La Universidad Estatal De Bolívar.

**Figura 7:** Dimensión - rendimiento en el contexto CP

Análisis: En la Tabla 9 se puede ver que el 30% del personal reportó “a menudo” participar de manera activa en actividades colaborativas, otro 30% dijo “siempre”, el 29% “con frecuencia” y únicamente un 11% “a veces”. No se registraron respuestas en la categoría de “raras veces o nunca”. Estos resultados demuestran un gran nivel de compromiso y colaboración entre los integrantes del equipo.

Interpretación: Al interpretar esta información, se determina que el rendimiento en el contexto es favorable, mostrando un alto nivel de compromiso con la organización y una constante

disposición para colaborar con los demás. Este tipo de conductas beneficia un ambiente organizacional positivo y favorece la unidad del grupo, elementos clave para lograr los objetivos de la institución.

Tabla 10 Dimensión Contraproducente (CWB)

N.º	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Rara vez o nunca	28	34%
2	Algunas veces	22	26%
3	Con frecuencia	18	22%
4	A menudo	10	12%
5	Siempre	5	6%
Total		83	100,00%

Fuente: Personal Administrativo De La Universidad Estatal De Bolívar.

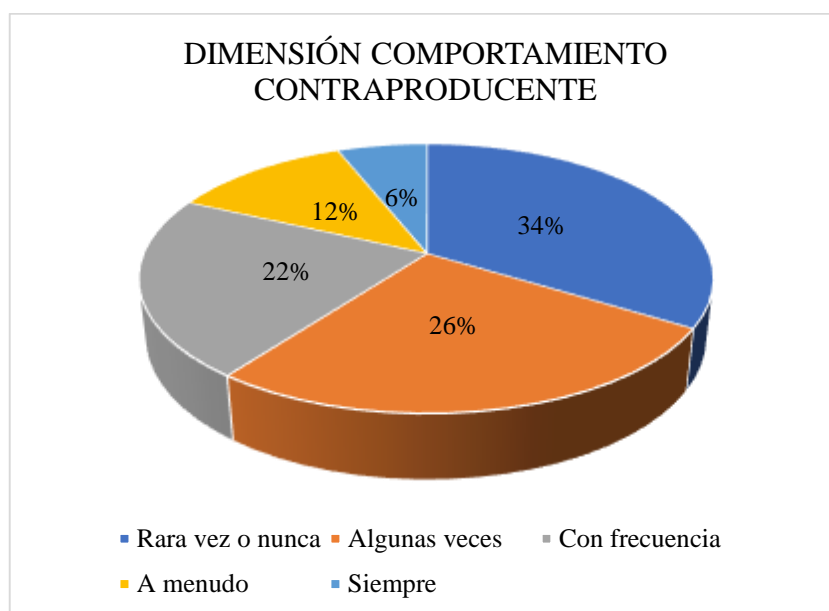


Figura 8: Dimensión - Comportamiento contraproducente CWB

Análisis: Según lo indicado en la Tabla 10, el 34% del equipo informó que “rara vez o nunca” exhibe comportamientos dañinos, el 26% respondió “a veces”, el 22% “con frecuencia”, el 12% “a menudo” y solo un 6% “siempre”. Esto sugiere que los comportamientos negativos en el entorno laboral son infrecuentes entre los encuestados.

Interpretación: Al analizar los resultados, se puede deducir que el personal administrativo sostiene una conducta laboral adecuada y coherente con los principios de la institución. La escasa aparición de comportamientos negativos revela un ambiente laboral fundamentado en la responsabilidad y el respeto. No obstante, es crucial establecer políticas claras en relación a la convivencia, la ética profesional y la comunicación efectiva para prevenir la manifestación de actitudes perjudiciales para la organización.

4.3 Análisis General

El análisis general de los datos obtenidos de las Tablas 3 a 10, que abordan las dimensiones de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Universidad Estatal de Bolívar, muestra una tendencia principalmente media a alta en la mayoría de los aspectos analizados.

En lo que respecta a la inteligencia emocional, los elementos intrapersonal, interpersonal, control del estrés, estado emocional y adaptabilidad indican que la mayoría de los encuestados se encuentran en un nivel de respuesta “a veces”, lo que refleja un desarrollo moderado de sus competencias emocionales. Este patrón sugiere que el personal tiene conciencia de sus propias emociones y sostiene relaciones laborales positivas, aunque de manera irregular. En específico, los resultados del componente intrapersonal señalan que el autoconocimiento y la regulación emocional están en un nivel intermedio, mientras que el componente interpersonal muestra una habilidad adecuada para la empatía y la interacción social, aunque con espacio para mejorar.

Por otra parte, se detectan niveles más bajos en el control del estrés, donde una proporción significativa de los participantes admitió tener dificultades para gestionar la presión laboral o mantener su estabilidad emocional en situaciones desafiantes. En contraste, el estado anímico general y la adaptabilidad presentan resultados más optimistas, sugiriendo una disposición positiva hacia el entorno laboral y una apertura al cambio, aunque aún es necesario fortalecer la resiliencia emocional y la flexibilidad mental.

En relación con el rendimiento laboral, los resultados son muy positivos. En las áreas de rendimiento de las tareas y desempeño contextual, se observa que la mayoría del personal realiza sus funciones de manera eficiente, demostrando compromiso, colaboración y responsabilidad hacia los objetivos de la institución. Esta información refleja un nivel alto de desempeño, lo que favorece la consecución de metas y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Finalmente, en cuanto al comportamiento laboral contraproducente, los índices obtenidos son bajos, lo que señala que el personal administrativo lleva a cabo una conducta ética y apropiada dentro de la institución. Este resultado pone de manifiesto la existencia de un ambiente laboral sano, con escasa presencia de actitudes negativas o dañinas.

4.4 Pruebas de Normalidad

Tabla 11 *Pruebas de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Componente_Intrapersonal	,200	83	,000	,828	83	,000
Componente_Interpersonal	,112	83	,012	,937	83	,001
Componente_Adaptabilidad	,130	83	,001	,905	83	,000
Componente_Tensión	,139	83	,000	,938	83	,001
Componente_Emocional	,128	83	,002	,937	83	,001
Desempeño_tareas	,159	83	,000	,897	83	,000
Desempeño_Contextual	,136	83	,001	,926	83	,000
Comportamientos_contraproducentes	,127	83	,002	,910	83	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS, 2025

Para identificar el coeficiente de correlación más apropiado, es esencial analizar los resultados de las pruebas de normalidad. Los valores de significación que se han conseguido a través de las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, aplicadas sobre las dimensiones de ambas variables, aparecen en la tabla.

- Respecto a Kolmogorov-Smirnov, se nota que los valores de significancia para cada una de las dimensiones son menores de 0.05, oscilando entre 0.000 y 0.012. Para ilustrar, el componente intrapersonal tiene una significancia de 0.000, el interpersonal 0.012, el de adaptabilidad 0.001, la tensión 0.000, el emocional 0.003, la ejecución en tareas 0.000, la contextual 0.001 y los comportamientos perjudiciales 0.002.
- Con respecto a la prueba Shapiro-Wilk, se observa una tendencia parecida, dado que todas las dimensiones tienen valores de significancia ≤ 0.001 ; esto confirma que el supuesto de normalidad no se cumple para ninguna de las variables.

Los resultados de ambas pruebas son inferiores a 0.05, lo cual señala que los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, el coeficiente rho de Spearman es el análisis de correlación más adecuado para este estudio porque, al ser un método no paramétrico, permite examinar la relación entre variables sin requerir que los datos sean normales.

4.4.1 Análisis de Correlación

Tabla 12 Correlación entre las dimensiones de las variables

		Correlaciones								
		Componente _Intrapersonal	Componente_ Interpersonal	Componente_ Adaptabilidad	Component e_Tensión	Component e_Estado de animo	Rendimiento tarefas	Rendimient o Contextual	Comportamientos _cobtraproducent es	
Rho de Spearman	Componente_Intra personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .83	,386** .83	,810** .83	,770** .83	,358** .83	-,192 .83	-,213 .83	,162 .83
	Componente_Inter personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,386** .83	1,000 .83	,363** .83	,280* .83	,848** .83	-,037 .83	,044 .83	-,147 .83
	Componente_Ada ptabilidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,810** .83	,363** .83	1,000 .83	,750** .83	,349** .83	-,230* .83	-,280* .83	,140 .83
Rho de Spearman	Componente_Tens ión	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,770** .83	,280* .83	,750** .83	1,000 .83	,235* .83	-,256* .83	-,261* .83	,169 .83
	Componente_Esta do de animo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,358** .83	,848** .83	,349** .83	,235* .83	1,000 .83	-,025 .83	,013 .83	,003 .83
	Rendimiento_tarea s	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,192 .83	-,037 .83	-,230* .83	-,256* .83	-,025 .83	1,000 .83	,877** .83	-,179 .83
Rho de Spearman	Rendimiento_Cont extual	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,213 .83	,044 .83	-,280* .83	-,261* .83	,013 .83	,877** .83	1,000 .83	-,220* .83
	Comportamientos_ cobtraproducentes	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,162 .83	-,147 .83	,140 .83	,169 .83	,003 .83	-,179 .83	-,220* .83	1,000 .83
			,144 .83	,185 .83	,208 .83	,127 .83	,979 .83	,106 .83	,046 .83	. .83

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

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

Interpretación

El personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar muestra vínculos importantes entre las dimensiones de inteligencia emocional (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Tensión y Componente Emocional) y las variables de desempeño laboral (Rendimiento en tareas, Rendimiento contextual y Comportamientos contraproducentes), según indica la tabla de correlaciones de Spearman. Se nota que las dimensiones de la inteligencia emocional tienen correlaciones positivas entre ellas, resaltando la fuerte asociación entre Intrapersonal y Adaptabilidad ($\rho = 0,810$, $p < 0,01$) y entre Tensión y Adaptabilidad ($\rho = 0,750$, $p < 0,01$). Por otro lado, la dimensión Interpersonal muestra correlaciones moderadas con Intrapersonal y con Adaptabilidad. Esto demuestra que las competencias emocionales se interrelacionan en el entorno laboral. Por otro lado, algunas dimensiones de la inteligencia emocional, como la tensión y la adaptabilidad, tienen correlaciones negativas con el desempeño contextual y el desempeño en tareas. Esto indica que un nivel más alto de estas habilidades no siempre se refleja en un mejor rendimiento, posiblemente por motivos relacionados con el contexto o con los estilos de gestión. El rendimiento en tareas y el contextual están estrechamente relacionados ($\rho = 0,877$, $p < 0,01$), lo que sugiere que existe una coherencia entre estos. Por otro lado, los comportamientos contraproducentes tienen correlaciones negativas y débiles con el rendimiento contextual, lo cual muestra que la cooperación entre colegas no siempre concuerda con la eficiencia en el trabajo.

En general, los resultados, que son todos relevantes con $p < 0,05$, indican consistencia interna entre las competencias emocionales y señalan áreas de oportunidad para mejorar la implementación práctica de la inteligencia emocional en el trabajo del personal administrativo.

4.4.2 Análisis de correlación de las variables

Tabla 13 *Correlación de las variables*

		Correlación		
			Variable _IE	Variable_ DL
Rho de Spearman	Variable_IE	Coefficiente de correlación	1,000	-,146
		Sig. (bilateral)	.	,189
		N	83	83
	Variable_DL	Coefficiente de correlación	-,146	1,000
		Sig. (bilateral)	,189	.
		N	83	83

Fuente: SPSS, 2025

Interpretación

El coeficiente Rho de Spearman muestra que la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar es muy baja ($\rho = -0,146$). Esto indica que, a medida que una variable aumenta, la otra tiende a disminuir. Además, el valor de significancia ($p = 0,189$) representa que este resultado no es estadísticamente significativo, es decir, no se puede afirmar con seguridad que exista una relación en la población estudiada.

Aunque el coeficiente de correlación que se ha identificado posee una magnitud baja y negativa en el personal, este resultado permite obtener información bastante significativa dado que sugiere que la relación de las dos variables no es lineal y/o no directa; además de que el valor de la significancia nos indica que no existe estadísticamente una correlación entre aquéllas, por lo que podemos concluir que la variable desempeño laboral del personal administrativo no depende solo de la inteligencia emocional, sino que también estaría mediada por otros factores como la motivación, el clima organizacional, el liderazgo y las condiciones de trabajo existentes en la institución.

4.5 Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar es débil, inversa y no significativa. Este hallazgo sugiere que la inteligencia emocional no constituye un factor determinante en el rendimiento laboral, especialmente en lo que respecta al cumplimiento de tareas técnicas, lo cual permite una interpretación más compleja del fenómeno estudiado.

Estos resultados guardan concordancia con lo planteado por Córdova (2022), quien identificó la ausencia de una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en personal administrativo, atribuyendo este comportamiento a la escasa variabilidad en las respuestas y a la naturaleza operativa de las funciones desempeñadas. En ambos estudios se observa que el rendimiento laboral puede mantenerse en niveles elevados independientemente del desarrollo de competencias emocionales, lo que refuerza la idea de que el desempeño en contextos administrativos puede estar más vinculado al cumplimiento normativo y técnico que a factores emocionales.

Sin embargo, los hallazgos difieren de investigaciones como las de Mendoza (2022) y Esqueche (2025), quienes evidenciaron una relación positiva moderada en un caso y significativa en otro entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Estas discrepancias pueden explicarse a partir de las particularidades del contexto organizacional, ya que factores como el estilo de liderazgo, la cultura institucional y las políticas de gestión del talento humano pueden influir en el grado en que las competencias emocionales impactan en el rendimiento. En entornos donde se promueve activamente el desarrollo emocional, es más probable que estas habilidades se reflejen en un mejor desempeño laboral.

En cuanto a las dimensiones internas de la inteligencia emocional, los resultados muestran niveles moderados en los componentes intrapersonal e interpersonal, lo que indica una presencia parcial de habilidades como el autoconocimiento y la empatía. No obstante, se identificaron debilidades en el manejo del estrés y la adaptabilidad, lo que coincide parcialmente con lo expuesto por Acosta y Oliva (2019), quienes señalan que, aunque la inteligencia emocional influye en el desempeño, su impacto puede verse condicionado por variables individuales y contextuales.

En relación con el objetivo general de la investigación, se determina que no existe una influencia significativa de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- ✓ El personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar tiene una inteligencia emocional de nivel medio. Se evidenció que los valores de las dimensiones intrapersonal e interpersonal eran moderados, lo que sugiere la presencia de autoconocimiento y empatía, aunque no siempre. Por otro lado, los campos de adaptabilidad y manejo del estrés mostraron algunas carencias, lo que indica problemas para sostener la estabilidad emocional bajo la presión del trabajo y para reaccionar rápidamente a los cambios constantes. No obstante, el entorno laboral fue mayormente positivo, lo que contribuye a un ambiente de trabajo favorable.
- ✓ Los resultados indican un elevado desempeño laboral, especialmente en los tipos de rendimiento de tareas y rendimiento contextual, en los que la mayoría realiza sus funciones con eficacia y participa activamente en actividades colaborativas. La incidencia de conductas contraproducentes fue escasa, lo que demuestra una conducta ética, responsable y en conformidad con los valores de la institución.
- ✓ La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativos de la Universidad Estatal de Bolívar es débil y de carácter inverso, con correlaciones bajas y en su mayoría no significativas ($\rho = -0,146$; $p = 0,189$). Por lo tanto, se puede constatar que el desempeño no depende de un único factor, sino que depende de un juego de factores más complejo, donde también incluyen elementos como la motivación, el clima de la organización, el liderazgo o las condiciones de trabajo. Por ende, aunque la inteligencia emocional no incide directamente en la productividad técnica, sí influye en la calidad de las relaciones laborales y el clima organizacional.

RECOMENDACIONES

- ✓ Incluir tácticas de formación en adaptabilidad, y manejo del estrés, mediante estrategias como talleres prácticos, pausas activas y técnicas de autorregulación emocional. Estas medidas ayudarán al personal administrativo a conservar la estabilidad emocional en situaciones de presión, responder rápidamente a los cambios organizacionales y mantener un ambiente positivo que fomente la satisfacción y motivación laboral.
- ✓ Fortalecer las políticas institucionales de reconocimiento, motivación y desarrollo profesional en la institución, fomentando sistemas de incentivos y evaluaciones periódicas que tengan en cuenta no solo la eficiencia, sino también el comportamiento ético y colaborativo. Estas acciones ayudarán a sostener la productividad, la colaboración y el compromiso de los empleados, fortaleciendo así una cultura organizacional firme y enfocada en alcanzar los objetivos de la institución.
- ✓ Implementar un programa integral de liderazgo emocional, orientado a los niveles de mando medio y directivos, que promueva la estabilidad emocional, la disciplina y la empatía. Para optimizar la productividad y el clima organizacional, este plan debe dar prioridad a la gestión equilibrada de las emociones, a la toma de decisiones consciente y a la comunicación asertiva, garantizando que se aplique la inteligencia emocional de una manera constructiva.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, D., & Oliva, J. (2019). INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES COMO FACTOR DE ÉXITO EN EL DESEMPEÑO LABORAL. *Universidad Técnica Del Norte*, 49. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10621/2/02%20ICO%20746%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

AICAD. (15 de Febrero de 2023). *La planificación y organización del trabajo*. Obtenido de Aicad: <https://www.aicad.es/la-planificacion-y-organizacion-del-trabajo>

Becerra, L., & Gelvan de Veinsten, S. B. (2010). Estudios preliminares de la aplicación del cuestionario de autoevaluación emocional (CAE) en población militar. *Revista española de orientación y psicopedagogía*, 21(2), 503-524.

Bello, E. (13 de Febrero de 2023). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>

Budon, A. (19 de Junio de 2024). *7 consejos para una mejor gestión de tareas en equipo*. Obtenido de Bitrix24: <https://www.bitrix24.es/articles/7-consejos-para-una-mejor-gestion-de-tareas-en-equipo.php#:~:text=Una%20adecuada%20gesti%C3%B3n%20de%20tareas,consecuci%C3%B3n%20de%20los%20objetivos%20finales.>

Buenaventura, P. (17 de Agosto de 2025). *Pruebas de realidad*. Obtenido de Carepatron: <https://www.carepatron.com/es/guides/reality-testing/#app-chapter-one>

Bueno, L. A. (2019). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: EXPOSICIÓN TEÓRICA DE LOS MODELOS FUNDANTES . *Seres y Saberes*, 59. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/89894459/1418-libre.pdf?1660855585=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_Inteligencia_Emocional_Exposicion_Teo.p

df&Expires=1759714651&Signature=JzktMV9NLqIVOO7HY8kmW1Qq2ZrLwcIE
BWRMF~VCyoWS7fiUTI-wGP8GB

Carrillo, A. (28 de Febrero de 2019). *¿Cómo reconocer las emociones? 6 consejos útiles.*

Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/como-reconocer-las-emociones>

Chenche, F., Llaguno, B., Contreras, J., & Rivera, L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *Recimundo*, 374. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2790951.pdf>

Chiavenato, I. (2010). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill. .

Cobee. (2 de Febrero de 2025). *Relaciones personales en el trabajo: ¿Cómo establecer*

políticas? Obtenido de Cobee: <https://cobee.io/mx/blog/relaciones-personales-trabajo/#:~:text=de%20los%20individuos.-,%20BFC%20B3mo%20aplican%20en%20el%20trabajo?,una%20amistad%20%20podr%C3%ADa%20ocasionar%20problemas.>

,%20BFC%20B3mo%20aplican%20en%20el%20trabajo?,una%20amistad%20%20podr%C3%ADa%20ocasionar%20problemas.

Constitución de la República del Ecuador . (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA*

DEL ECUADOR 2008. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador :

https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Córdova, N. (2019). Relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño de los

Trabajadores Administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito.

Universidad de Panamá, 23. Obtenido de

https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/372/324

Córdova, N. (2022). Inteligencia emocional vs Desempeño laboral. Obtenido de

Editorialdigital.up.ac.pa:

<https://editorialdigital.up.ac.pa/index.php/edup/catalog/download/Libro1/5/36?inline=1>

Dueñas, D. (26 de Octubre de 2021). *¿Como cultivar un Sentido de Pertenencia?* Obtenido de Instituto de Gestión del Cambio:

<https://institutedegestiondelcambio.com/author/diego/>

EBB, G., Step, -by-Step, V. R., INDEPCIE, & Skill-Up, S. (Mayo de 2023). *Fexibilidad Emocional*. Obtenido de Breaking the ceiling: https://break-the-ceiling.eu/Website_Files/Training_System_24/SP/FLEXIBILIDAD_-_FLEXIBILIDAD_EMOCIONAL.pdf

EEE. (17 de Julio de 2020). *Seguridad*. Obtenido de Equipo editorial Etecé:

<https://concepto.de/seguridad/>

Escuela de Posgrado Psicología y Psiquiatría. (1 de Diciembre de 2022). *Cómo lograr una buena gestión del estrés*. Obtenido de Escuela de Posgrado Psicología y Psiquiatría:

<https://eepsicologia.com/gestion-estres-tecnicas-tips/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20estr%C3%A9s%20reside,el%20bien%20estar%20f%C3%ADsico%20y%20psicol%C3%B3gico.>

Esqueche, B. A. (2025). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Universidad Privada de Lima Sur - 2025*. *Universidad Autónoma del Perú*, 62. Obtenido de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3912/Esqueche%20Breiding%2c%20Andre%20Sebastian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FCA. (29 de Septiembre de 2025). *Objetivos de cumplimiento: leyes, regulaciones y estándares adecuados para la empresa*. Obtenido de Financial Crime Academy:

<https://financialcrimeacademy.org/es/objetivos-de-cumplimiento-leyes-regulaciones-y-estandares-adecuados-para-la-empresa/>

- FEF. (29 de Junio de 2020). *¿Qué entendemos por optimismo?* Obtenido de Fundacion Educamos en Familia: <https://www.educamosenfamilia.com/post/qu%C3%A9-entendemos-por-optimismo>
- FEMCET. (6 de Octubre de 2023). *Qué es la responsabilidad social y cuáles son sus principios.* Obtenido de Femcet: <https://femcet.com/es/que-es-la-responsabilidad-social-y-cuales-son-sus-principios/>
- Gabini, S., & Solana, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Evaluar*, 33. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/334078598_Validacion_de_la_escala_de_rendimiento_laboral_individual_en_trabajadores_argentinos
- Gamarra, G. (3 de Abril de 2025). *Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo.* Obtenido de Factorial: <https://factorial.es/blog/desempeno-laboral/>
- Goleman, D., & Richard, B. (2023). *Lo que hay que saber sobre Inteligencia Emocional.* España: Profit Editorial I., S. L. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=5t-oEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- González, G. W., & Vilchez, P. R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, (51), 54-74.
- Hanco , M., Carpio , A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Scielo Perú*, 2. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186#B19

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2017). Metodología de la investigación. En S. R. Hernández, C. C. Fernández, & L. M. Baptista, *Metodología de la investigación* (pág. 152). México: McGRAW-HILL.
- INEFSO. (21 de Mayo de 2024). *5 métodos de resolución de conflictos*. Obtenido de INEFSO: <https://www.inefso.com/5-metodos-de-resolucion-de-conflictos/>
- ICR. (26 de Abril de 2023). *¿Qué es la autorrealización y cómo se puede alcanzar?* Obtenido de Instituto Carl Rogers: <https://www.institutocarlrorgers.org/que-es-la-autorrealizacion/>
- INDEED. (28 de Enero de 2025). *Indeed*. Obtenido de ¿Qué es el trabajo de calidad? Definición, importancia y consejos: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/quality-working#:~:text=What%20is%20quality%20work%3F,to%20specific%20clients%20or%20employers.>
- Instituto europeo de psicología positiva. (26 de Octubre de 2023). *Relaciones interpersonales mejor o peor pero ¡relacionémonos!* Obtenido de Instituto europeo de psicología positiva: <https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/>
- Instituto europeo International Labour Organization. (2024). *C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)*. Obtenido de International Labour Organization: https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_IL O_CODE:C155
- Laoyan, S. (2 de Febrero de 2025). *Usa estas estrategias para ayudar a tu equipo a desarrollar habilidades para la resolución de problemas*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/problem-solving-strategies>

- Lerro, E. (5 de Noviembre de 2024). *Qué es la autoestima y por qué es importante*. Obtenido de Unobravo: <https://www.unobravo.com/es/blog/que-es-la-autoestima>
- Ley Orgánica de Educación Superior, LOES. (6 de Octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior, LOES*. Obtenido de Ley Orgánica de Educación Superior, LOES: <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (6 de Octubre de 2010). *Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP*. Obtenido de Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Martínez, L. (09 de 09 de 2020). *Comportamientos contraproducentes en el trabajo: qué son, y características*. Obtenido de Psicologiamente.com: <https://psicologiamente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>
- Martins. (20 de Diciembre de 2024). *Comunicación efectiva en el trabajo: 12 consejos clave para equipos más eficaces*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/effective-communication-workplace>
- Martins, J. (21 de Febrero de 2025). *La importancia de la inteligencia emocional*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
- Martívez Pastor, J. I. (2024). *La inteligencia emocional y la motivación en la venta*: (1 ed.). Bubok Publishing S.L. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/280217?page=4>
- Matos, J. (2020). Un curso de emociones: Cómo entender lo que sientes y convertirte en la persona que quieres ser. En J. Matos, *Un curso de emociones: Cómo entender lo que sientes y convertirte en la persona que quieres ser* (pág. 8). España: Ediciones Urano, S,A,U.

Mejía, A. (25 de Octubre de 2023). *Motivación laboral: ¿Qué es y cómo Implementarla?*

Obtenido de UVM: <https://blog.uvm.mx/motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla>

Mendoza, A. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en personal administrativo

de un I.E.S.T. *Universidad Ricardo Palma*, 108. Obtenido de

<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e0baa4d6-1330-4645-b813-430b67043989/content>

Monroy, M. M., & Nava, S. N. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo

Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/172512>

Narvaez, M. (26 de Marzo de 2023). *Método inductivo: Qué es, características y ejemplos*.

Obtenido de Questionpro : <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/>

Norma Internacional ISO 10018. (Abril de 2020). *Gestión de la calidad — Orientación para*

el compromiso de las personas. Obtenido de Norma Internacional ISO 10018:

<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/69979/b7bdbd2235534bb1932b160c47abd2be/ISO-10018-2020.pdf>

Odebrecht, J. (11 de Junio de 2025). *Desempeño laboral: cómo mejorar la productividad y*

satisfacción en el trabajo. Obtenido de Checklistfacil:

<https://es.checklistfacil.com/blog/desempeno-laboral/>

OMS. (2 de Septiembre de 2024). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de Organización

Mudial De La Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Ontoria, M. M. (2023). *Habilidades sociales - Novedad 2023*. España: Editex.

Ortega, C. (17 de Septiembre de 2017). *Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla*.

Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

- Ortega, C. (3 de Agosto de 2021). *Método analítico: Qué es, para qué sirve y cómo realizarlo*. Obtenido de Questionpro : <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>
- Pedraza, Esperanza, Amaya, G., & Conde, M. (09 de 10 de 2025). *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Pérez, J. (26 de Junio de 2024). *Aprendizaje Continuo*. Obtenido de Definicion de : <https://definicion.de/aprendizaje-continuo/>
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (11 de Noviembre de 2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189
- Ramos, J. (2023). *Manual práctico de comunicación asertiva*. s/c: XinXii.
- REPSOL. (26 de Noviembre de 2023). *¿Qué es la gestión del tiempo?* Obtenido de REPSOL: <https://www.repsol.com/es/energia-futuro/personas/gestion-del-tiempo/index.cshtml>
- Robles, G. F. (16 de Agosto de 2023). *Control emocional: estrategias para gestionar nuestras emociones*. Obtenido de Topdoctors: <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/control-emocional-estrategias-para-gestionar-nuestras-emociones/>
- Ros, J. (30 de Septiembre de 2024). *Tolerancia a la Presión*. Obtenido de Prevencion Integral & ORP Conference: <https://e-recursos.com/tolerancia-a-la-presion-2-comprendes/>
- Ruiz, I. J. (2021). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Colombia : Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_efectiva_y_trabajo

_en_equi/jRNUEAAAQBAJ?hl=es-

419&gbpv=1&dq=Trabajo+en+equipo&printsec=frontcover

Santander. (1 de Julio de 2022). *Adaptabilidad: qué es y cómo lograr esta habilidad tan demandada*. Obtenido de Santander:

<https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/adaptabilidad.html>

Santillán, M. L. (27 de Mayo de 2024). *¿Por qué es importante la inteligencia emocional?*

Obtenido de UNAM: <https://ciencia.unam.mx/leer/1504/-por-que-es-importante-la-inteligencia-emocional->

SN. (13 de Junio de 2021). *Independencia*. Obtenido de Conceptos y diferentes acepciones:

<https://concepto.de/independencia/>

SN. (18 de Diciembre de 2023). *¿Qué es la Felicidad?* Obtenido de Equipo de enciclopedia

significado: <https://www.significados.com/felicidad/>

SN. (27 de Enero de 2023). *Habilidades de colaboración: definición y ejemplos*. Obtenido de

LHH: <https://www.lhh.com/es/es/insights/habilidades-de-colaboracion-definicion-y-ejemplos/>

Ugarriza, N. (18 de octubre de 2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Obtenido de

Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>

UNAM. (8 de Diciembre de 2022). *Empatía, “pegamento social” que permite conectarnos con los demás*. Obtenido de UNAM: [https://www.gaceta.unam.mx/empatia-](https://www.gaceta.unam.mx/empatia-pegamento-social-que-permite-conectarnos-con-los-demas/)

[pegamento-social-que-permite-conectarnos-con-los-demas/](https://www.gaceta.unam.mx/empatia-pegamento-social-que-permite-conectarnos-con-los-demas/)

UNIR. (19 de Octubre de 2019). Obtenido de Cinco aprendizajes de Daniel Goleman sobre la

Inteligencia Emocional: <https://www.unir.net/revista/empresa/cinco-aprendizajes-de-daniel-goleman-sobre-la-inteligencia-emocional/>

Urioste, J. (22 de Abril de 2025). *Control de impulsos: ¿Cómo manejar la impulsividad?*

Obtenido de Mente Sana: <https://mentesanapsicologia.com/control-de-impulsos/>

Villanueva, C. F. (2022). *Metodología de la investigación*. México: Klik Soluciones

Educativas S.A de C.V. Obtenido de

https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/6e-

[KEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/6e-KEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&printsec=frontcover)

Xairó, A. (18 de Julio de 2023). *¿Cómo la satisfacción laboral es la clave para alcanzar el*

éxito profesional? Obtenido de PayFit: [https://payfit.com/es/contenido-](https://payfit.com/es/contenido-practico/satisfaccion-laboral/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20como%20definici%C3%B3n,que%20se%20realizan%20a%20diario.)

[practico/satisfaccion-](https://payfit.com/es/contenido-practico/satisfaccion-laboral/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20como%20definici%C3%B3n,que%20se%20realizan%20a%20diario.)

[laboral/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20como%20definici%C3%B3n,que%20se%20realizan%20a%20diario.](https://payfit.com/es/contenido-practico/satisfaccion-laboral/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20como%20definici%C3%B3n,que%20se%20realizan%20a%20diario.)

Zendesk. (17 de Junio de 2024). *¿Qué es la proactividad en atención al cliente?* Obtenido de

Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-proactividad/>

ANEXOS

ANEXO 1

Cronograma de Actividades del Proyecto

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN								
	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14
Tema y descripción del problema									
Formulación del problema, preguntas de investigación, Objetivo general y específicos									
Variables y Operacionalización de Variables									
Antecedentes									
Marco científico									
Marco conceptual y legal									
Metodología									
Análisis de resultado									
Conclusiones y recomendaciones									

ANEXO 2

Presupuesto Ejecutado

Rubro	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario (USD)	Costo total (USD)
Material de oficina	Hojas, carpetas, lapiceros, tinta y demás útiles requeridos	Unidad	10	1.00	10.00
Impresiones y encuadernado preliminar	Copias de avances de tesis y capítulos revisados	Unidad	3	2.00	6.00
Conectividad y servicios digitales	Acceso a internet, almacenamiento en la nube y uso de plataformas (Google Forms, Excel, SPSS)	Mes	3	10.00	30.00
Transporte local	Traslados a la Universidad Estatal de Bolívar y reuniones de validación	Viaje	5	4.00	20.00
Comunicación	Llamadas, coordinación con participantes y director	Mes	2	3.00	6.00
Impresión final y empaste	Copia oficial de la tesis empastada y revisada	Unidad	1	15.00	15.00
Total estimado					87.00 USD

ANEXO 3

Fichas técnicas

Ficha técnica- Inteligencia Emocional

Nombre Original:	EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor:	Reuven Bar-On
Procedencia:	Toronto- Canada
Adaptación peruana:	Nelly Ugarriza Chávez
Administración:	Individual o colectiva
Duración	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 Minutos.
Aplicación	Sujetos de 16 y más. Nivel lector de 6° grado de Primaria.
Significación	Estructura Factorial: ICE - T- 5 Factores componentes 15 subcomponentes
Usos:	Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral, y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE- Google Forms
Dimensiones evaluadas:	Componente Intrapersonal (CIA) Componente Interpersonal (CIE) Componente del Manejo del Estrés (CME) Componente del Estado de Ánimo en General (CAG) Componente de Adaptabilidad (CAD)
Número de Ítems	133
Opciones de Respuesta:	1. Nunca es mi caso. 2. Pocas veces es mi caso. 3. A veces es mi caso. 4. Muchas veces es mi caso. 5. Siempre es mi caso.
Alcance	Medir la inteligencia emocional de los trabajadores

CUESTIONARIO INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta como te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, **NO** como te gustaría que otros te viera. **NO** hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.

5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.

53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.

98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Ficha técnica- Cuestionario de Rendimiento Laboral Koopmans IWPQ

Nombre Original: Cuestionario de Rendimiento Laboral Koopmans IWPQ	
Autores:	Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van der Beek, A. J.
Procedencia :	Países bajos- Holanda
Año:	2014
Adaptación Española :	Traducción y adaptación de Pedro J. Ramos-Villagrasa, Jesús R. Barrada, Elena Fernández-del-Río y Linda Koopmans
Año de adaptación:	2019
Fuente de validación:	<i>Journal of Work and Organizational Psychology</i> , Vol. 35(3), 195–205
Duración:	10 minutos
Aplicación:	Personal activo de 30 días continuos
Usos:	Organizacional, clínicos e investigación
Materiales:	Los cuestionario Google Forms
Dimensiones evaluadas:	Rendimiento en la tarea (5) Rendimiento en el contexto (5) Comportamientos contraproducentes (8)
Objetivo	Medir el desempeño laboral individual en tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes.
Número de Ítems:	18 ítems
Opciones de Respuesta:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rara vez o nunca 2. Algunas veces 3. Con frecuencia 4. A menudo 5. Siempre
Alcance:	Determinar el desempeño laboral de los trabajadores.

Cuestionario

IWPQ VERSIÓN EN ESPAÑOL

Instrucciones:

Las siguientes preguntas se refieren a cómo ha realizado su trabajo durante los últimos tres meses. Para obtener una imagen precisa de su conducta en el trabajo, es importante que complete el cuestionario con el mayor cuidado y honestidad posible. Si no está seguro de cómo responder a una pregunta en particular, dé la mejor respuesta posible. El cuestionario tardará unos 5 minutos en completarse. El cuestionario es completamente anónimo: sus respuestas no serán vistas por sus supervisores ni compañeros de trabajo.

Escala de respuestas

1. Rara vez o nunca
2. Algunas veces
3. Con frecuencia
4. A menudo
5. Siempre

Escala de Rendimiento en las tareas (TP)

En los últimos 3 meses...

Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
TP1	Logré planificar mi trabajo para que se completara a tiempo.					
TP2	Mi planificación fue óptima.					
TP3	Tuve en cuenta los resultados que debía alcanzar en mi trabajo.					
TP4	Fui capaz de separar los asuntos principales de los secundarios en el trabajo.					
TP5	Fui capaz de realizar mi trabajo correctamente con un mínimo de tiempo y esfuerzo.					

Escala de rendimiento contextual (CP)

En los últimos 3 meses...

Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
CP1	Asumí responsabilidades adicionales.					
CP2	Inicié nuevas tareas por mi cuenta cuando terminé las anteriores.					
CP3	Asumí tareas laborales desafiantes cuando estuvieron disponibles.					
CP4	Trabajé en mantener actualizados mis conocimientos laborales.					
CP5	Trabajé en mantener actualizadas mis habilidades laborales.					
CP6	Propuse soluciones creativas a nuevos problemas.					
CP7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
CP8	Participé activamente en reuniones de trabajo.					

Escala de comportamiento laboral contraproducente (CWB)

En los últimos 3 meses...

Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
CWB1	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
CWB2	Exageré los problemas en el trabajo.					
CWB3	Me enfoqué en los aspectos negativos de una situación laboral en lugar de los positivos.					
CWB4	Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
CWB5	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

ANEXOS 4

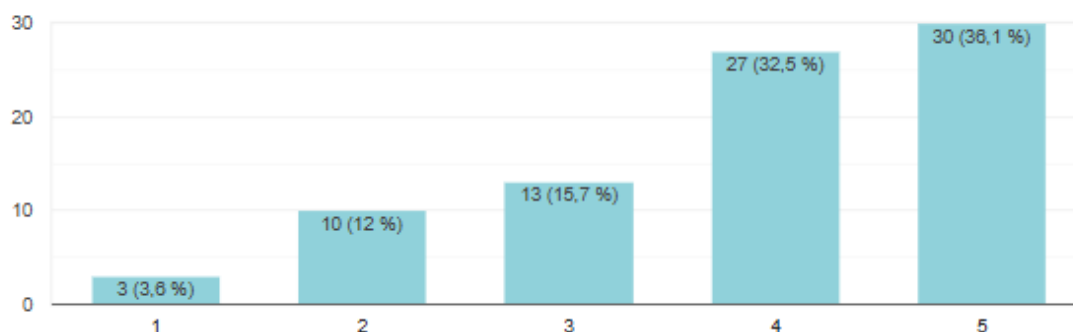
Resultados de la encuesta de desempeño laboral



TP4. Fui capaz de separar los asuntos principales de los secundarios en el trabajo.

[Copiar gráfico](#)

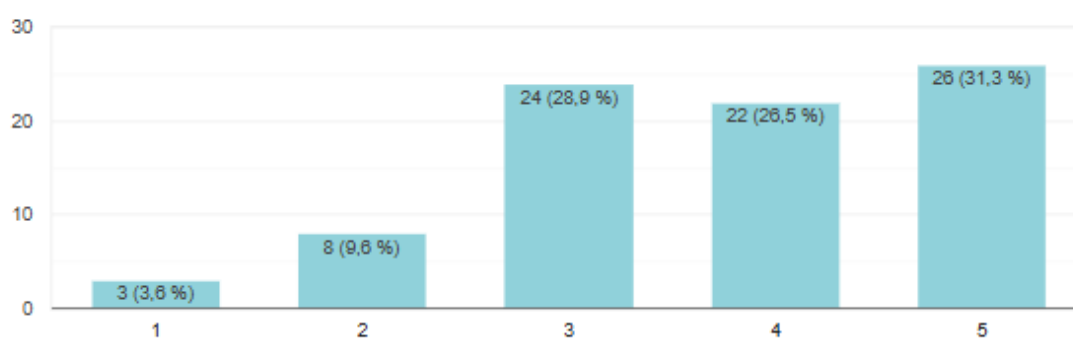
83 respuestas



TP5. Fui capaz de realizar mi trabajo correctamente con un mínimo de tiempo y esfuerzo.

[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

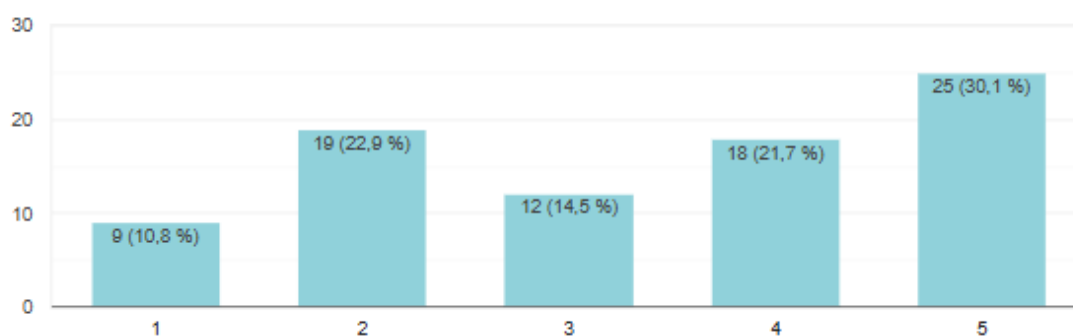


Escala de desempeño contextual (CP)

CP1. Asumí responsabilidades adicionales.

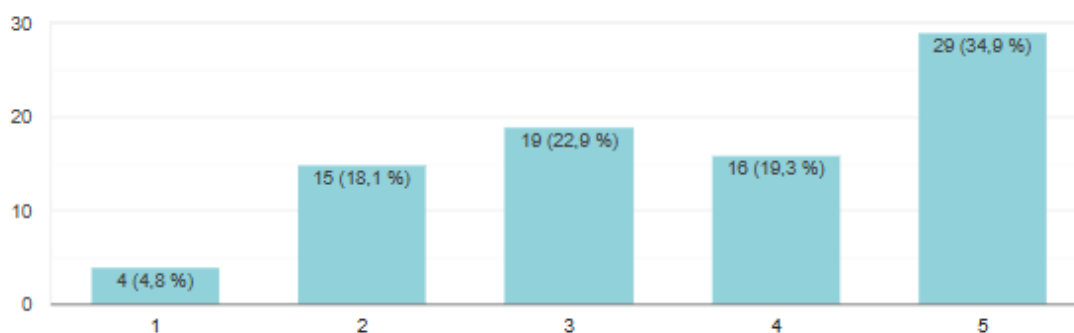
[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

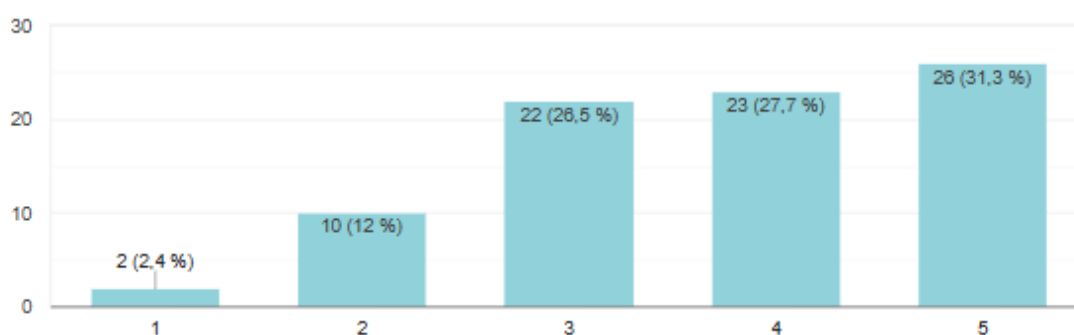


CP2. Inicié nuevas tareas por mi cuenta cuando terminé las anteriores.[Copiar gráfico](#)

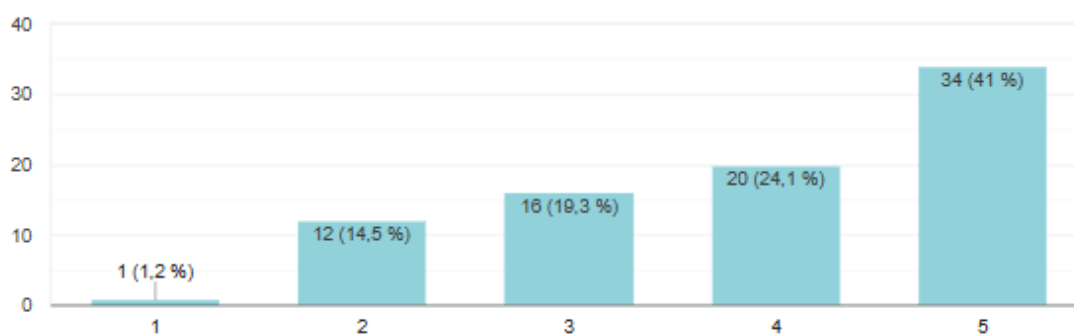
83 respuestas

**CP3. Asumí tareas laborales desafiantes cuando estuvieron disponibles.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

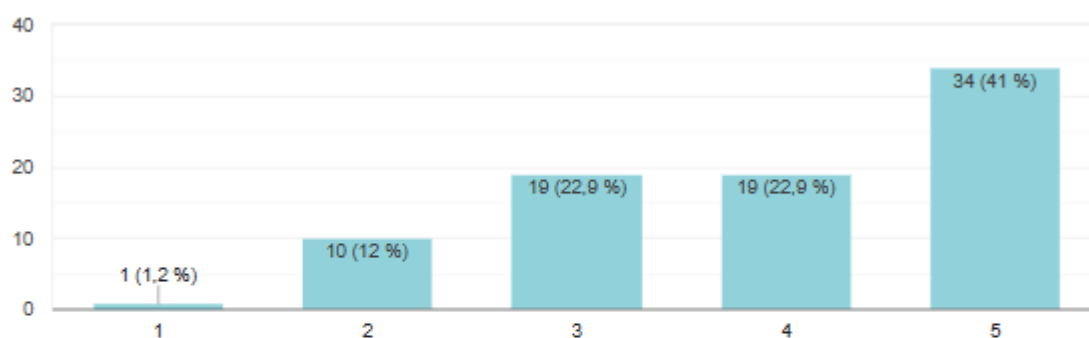
**CP4. Trabajé en mantener actualizados mis conocimientos laborales.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

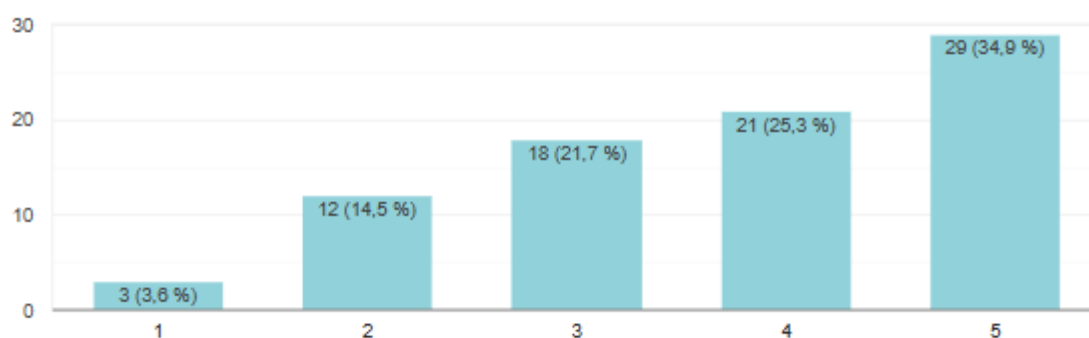


CP5. Trabajé en mantener actualizadas mis habilidades laborales.[Copiar gráfico](#)

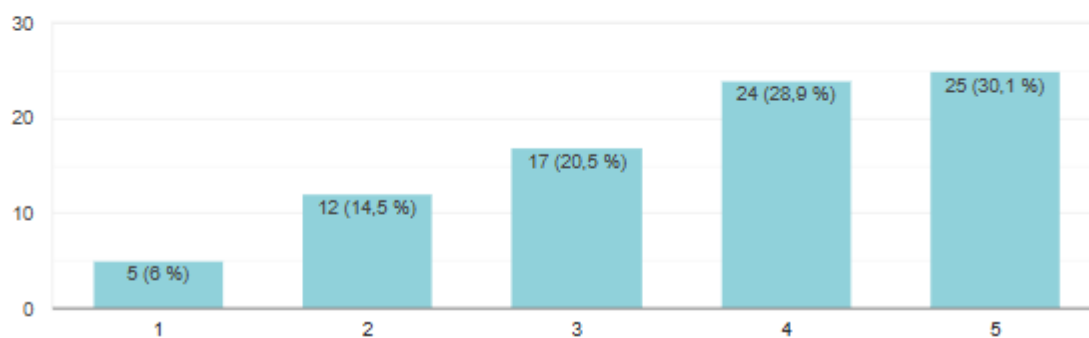
83 respuestas

**CP6. Propongo soluciones creativas a nuevos problemas.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

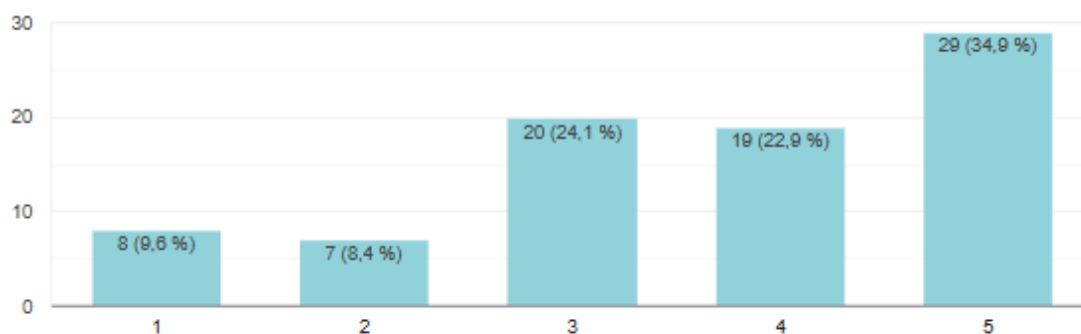
**CP7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

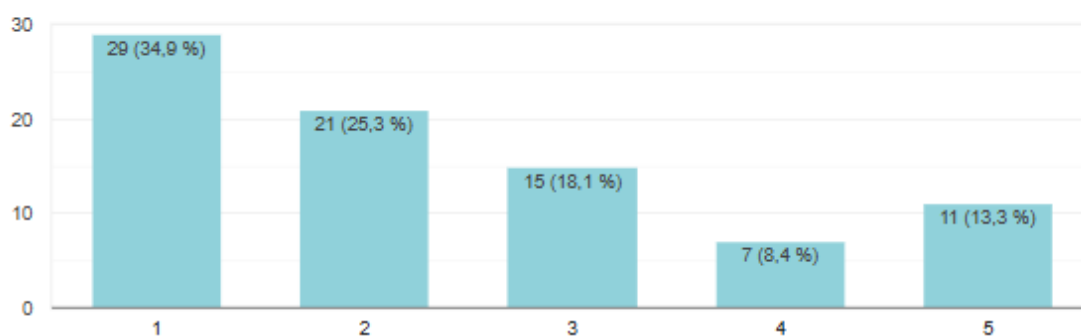


CP8. Participé activamente en reuniones de trabajo.[Copiar gráfico](#)

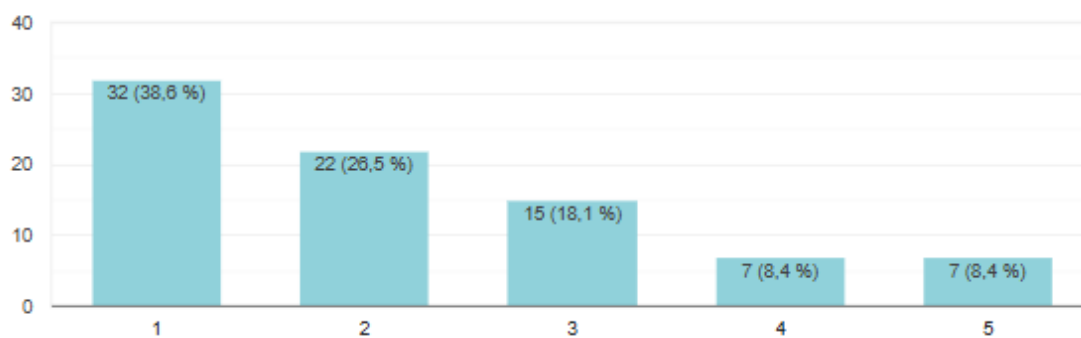
83 respuestas

**Escala de comportamiento laboral contraproducente (CWB)****CWB1. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

**CWB2. Exageré los problemas en el trabajo.**[Copiar gráfico](#)

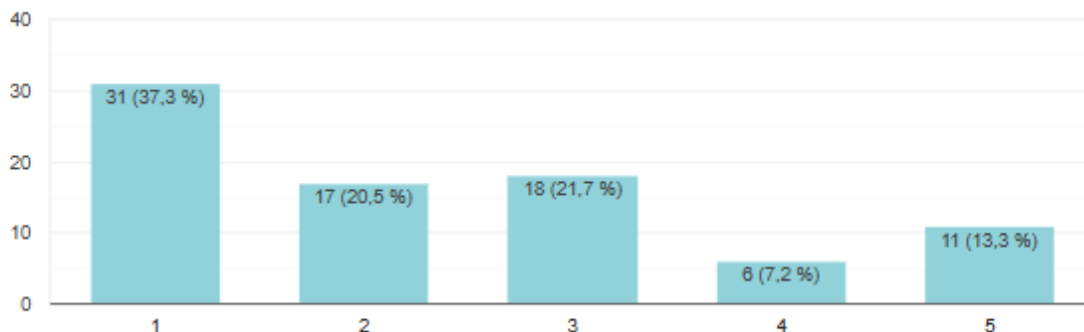
83 respuestas



CWB3. Me enfoqué en los aspectos negativos de una situación laboral en lugar de los positivos.

[Copiar gráfico](#)

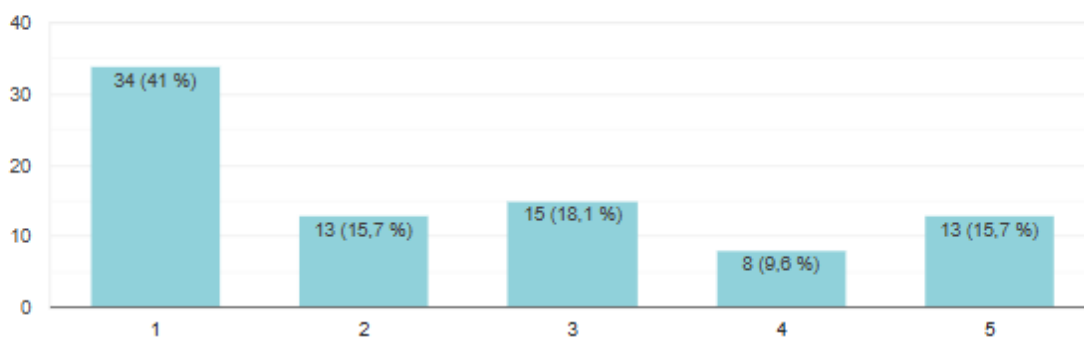
83 respuestas



CWB4. Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.

[Copiar gráfico](#)

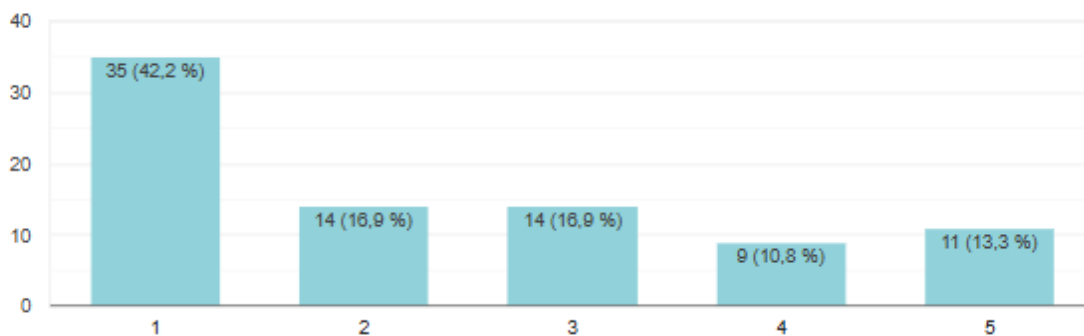
83 respuestas



CWB5. Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.

[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

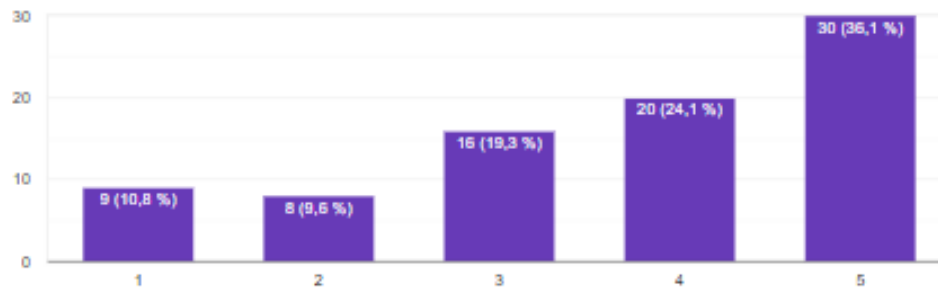


Resultados de la encuesta de inteligencia emocional

 Copiar gráfico

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.

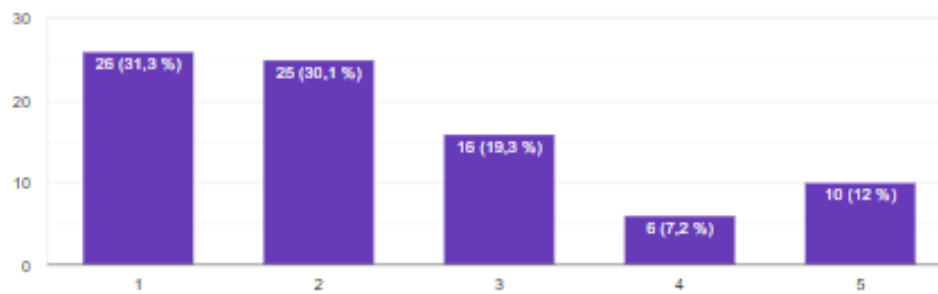
83 respuestas



 Copiar gráfico

2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.

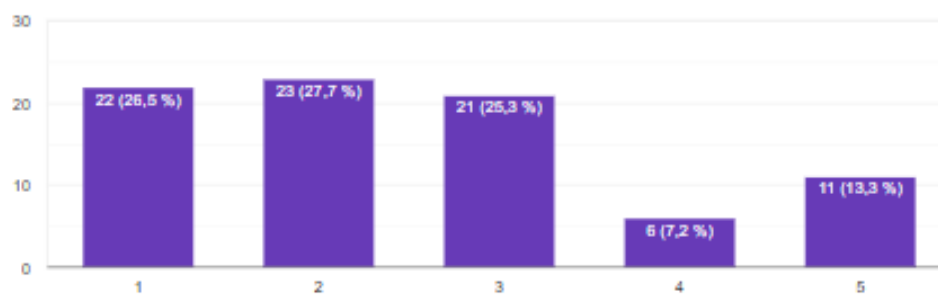
83 respuestas



 Copiar gráfico

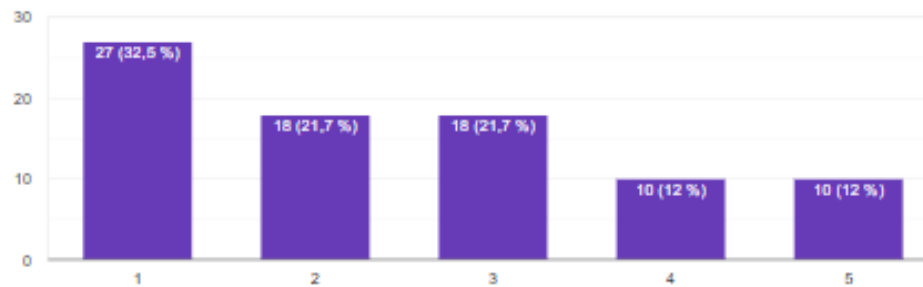
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.

83 respuestas

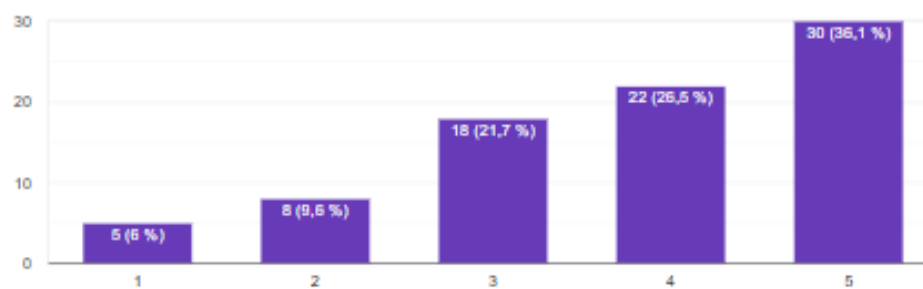


10. Soy incapaz de demostrar afecto.[Copiar gráfico](#)

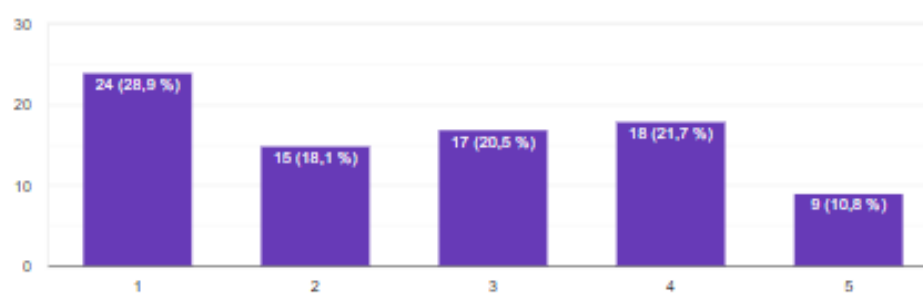
83 respuestas

**11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

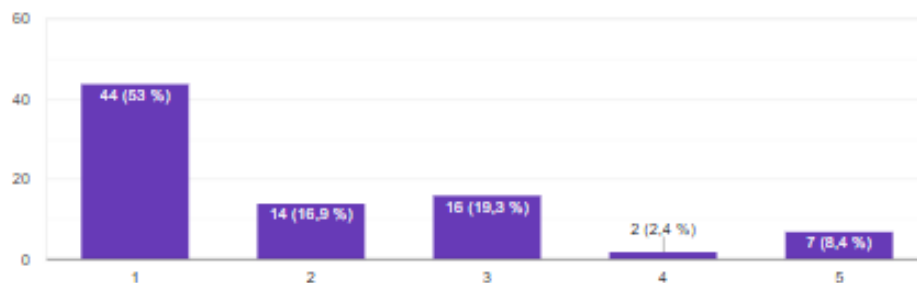
**12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

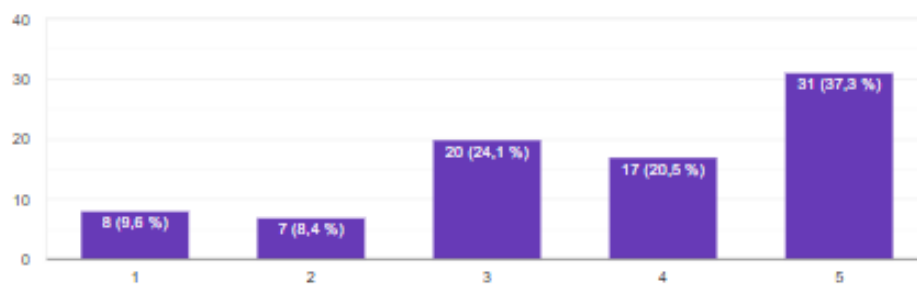


30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen[Copiar gráfico](#)

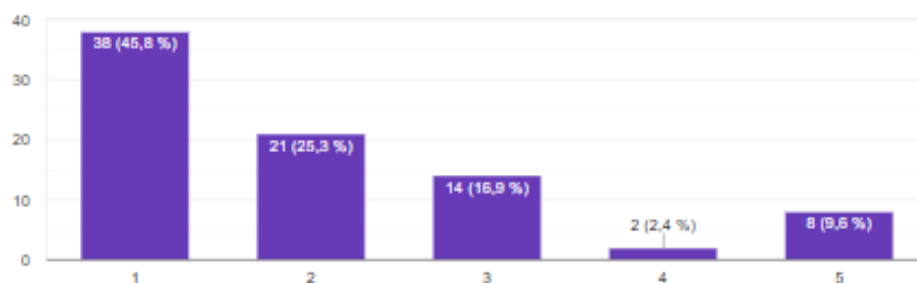
83 respuestas

**31. Soy una persona bastante alegre y optimista**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

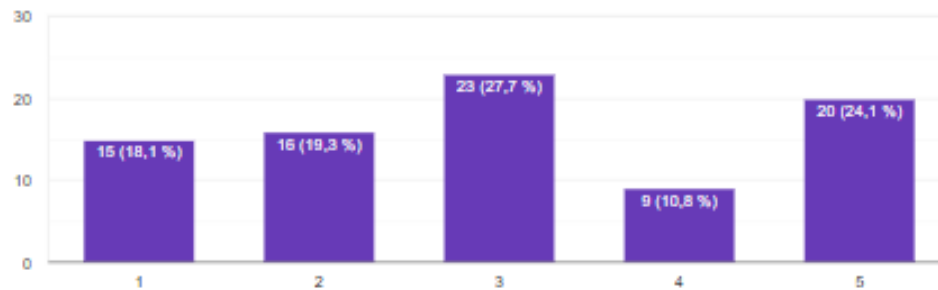
**32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

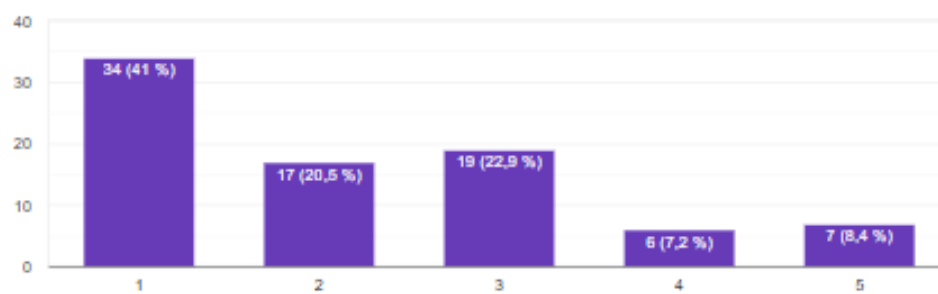


50. En mi vida no hago nada malo[Copiar gráfico](#)

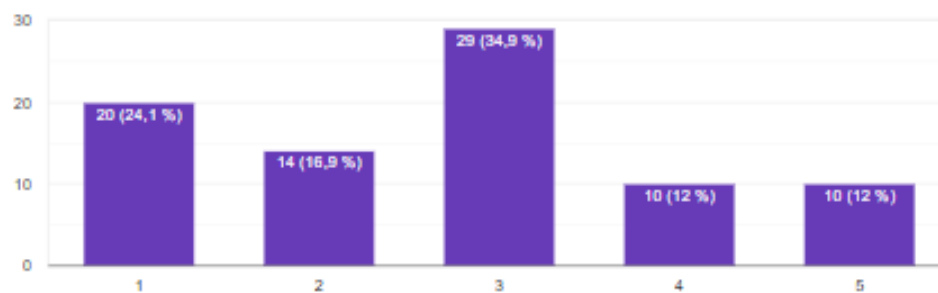
83 respuestas

**51. No disfruto lo que hago.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

**52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.**[Copiar gráfico](#)

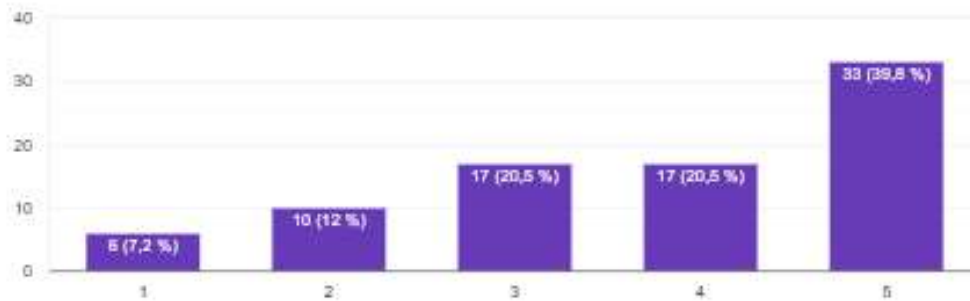
83 respuestas



80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.

[Copiar gráfico](#)

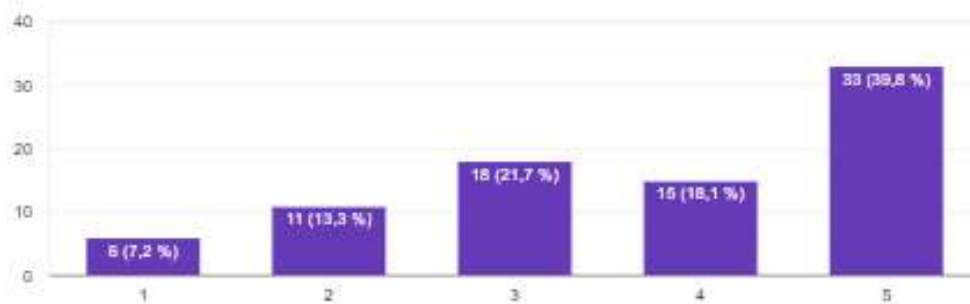
83 respuestas



81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.

[Copiar gráfico](#)

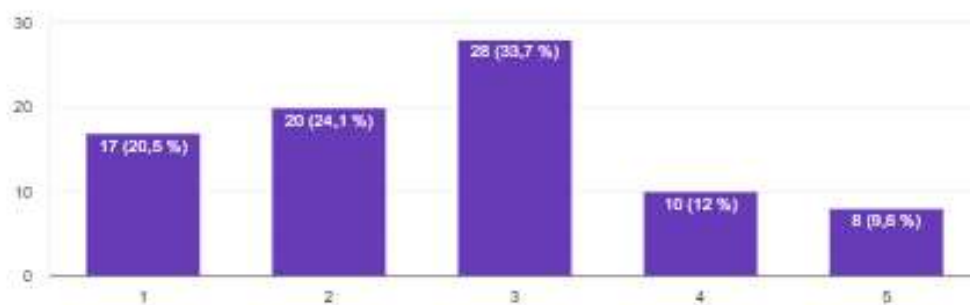
83 respuestas



82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.

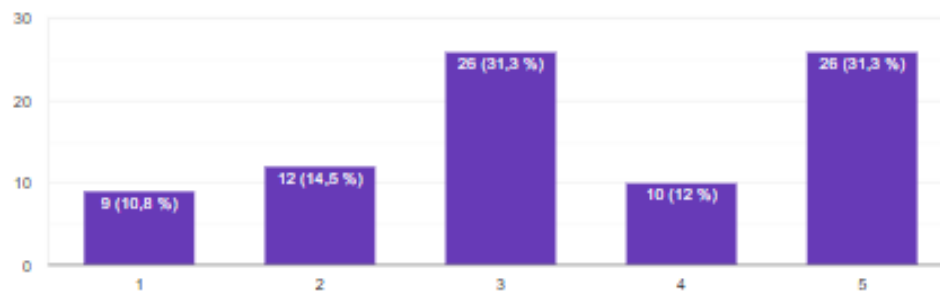
[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

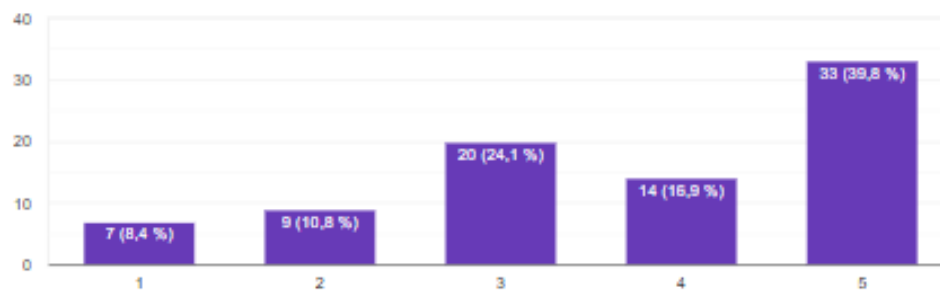


98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.[Copiar gráfico](#)

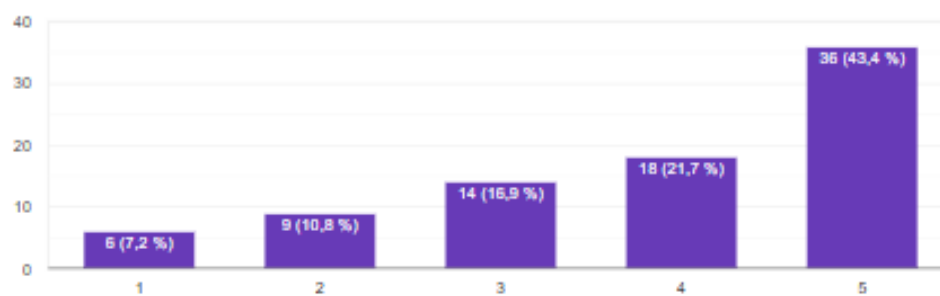
83 respuestas

**99. Mantengo buenas relaciones con los demás.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

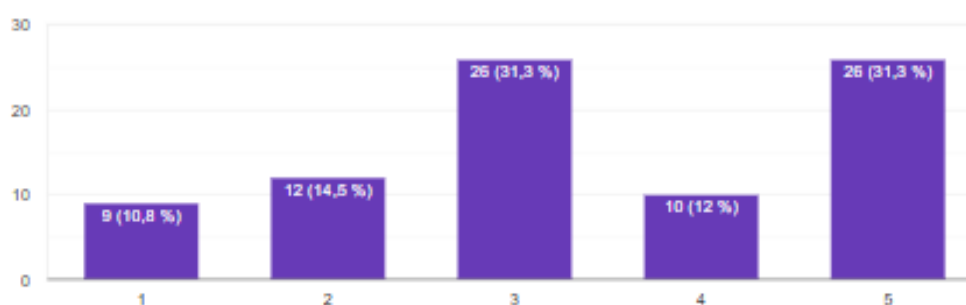
**100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

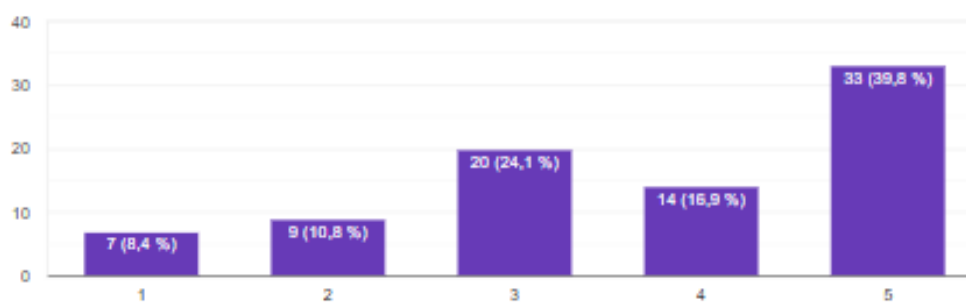


98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.[Copiar gráfico](#)

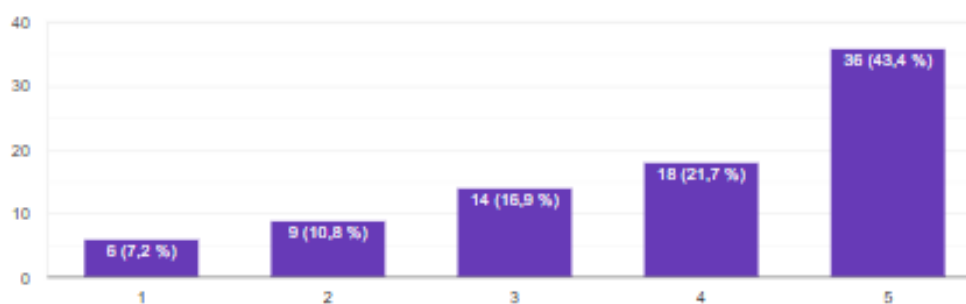
83 respuestas

**99. Mantengo buenas relaciones con los demás.**[Copiar gráfico](#)

83 respuestas

**100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.**[Copiar gráfico](#)

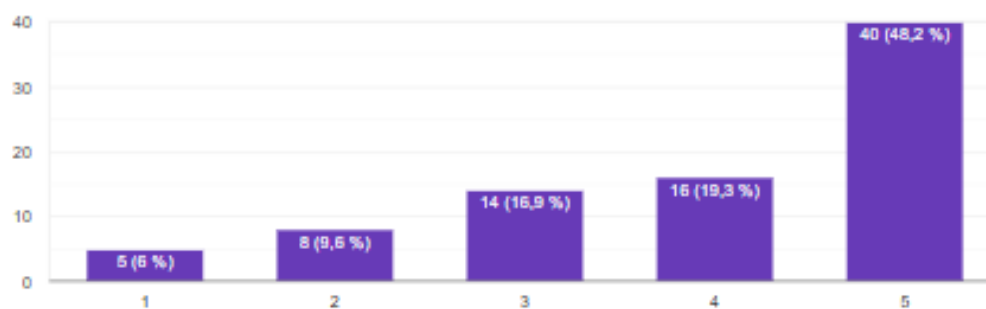
83 respuestas



120. Me gusta divertirme.

[Copiar gráfico](#)

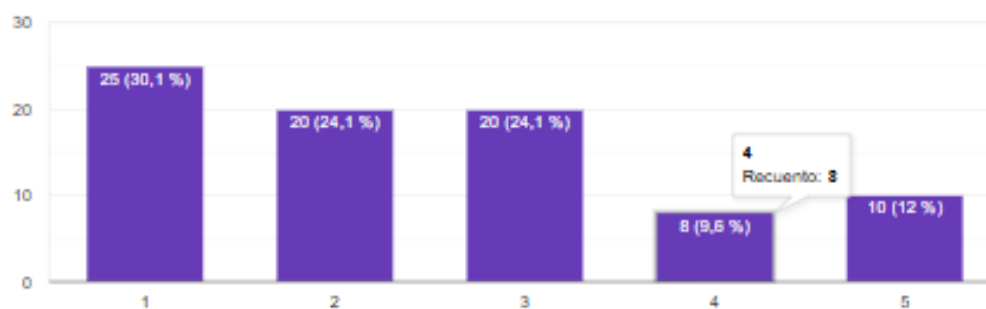
83 respuestas



121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.

[Copiar gráfico](#)

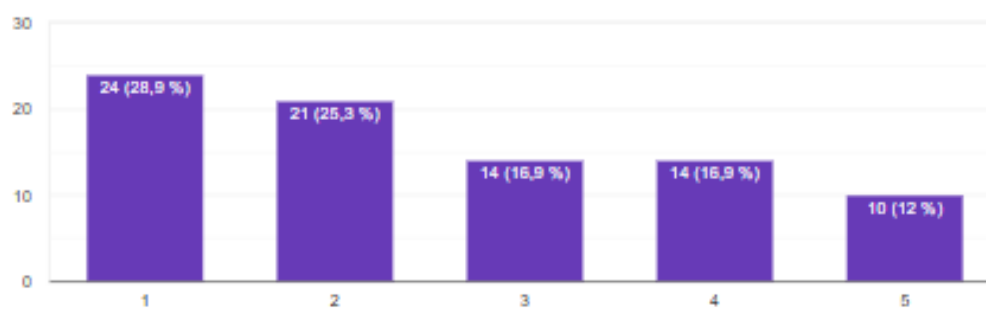
83 respuestas



122. Me pongo ansioso(a).

[Copiar gráfico](#)

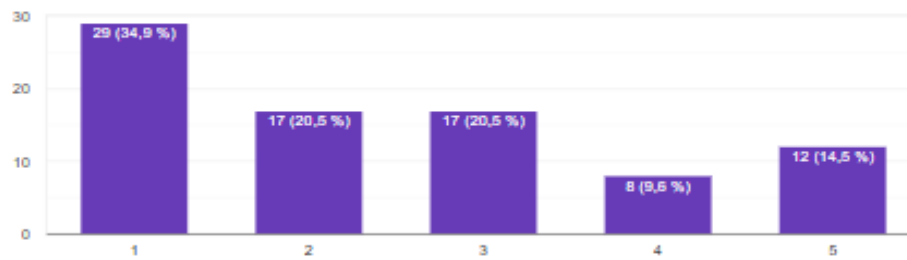
83 respuestas



130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.

[Copiar gráfico](#)

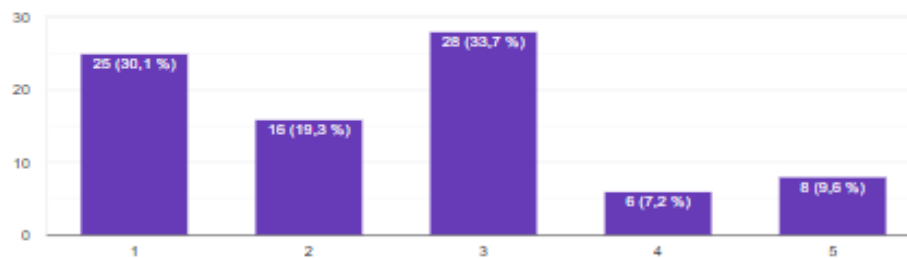
83 respuestas



131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.

[Copiar gráfico](#)

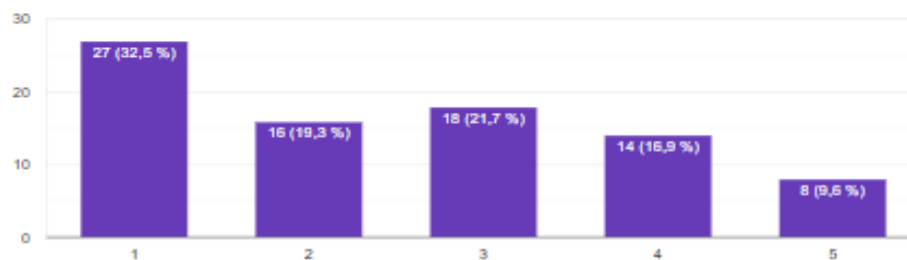
83 respuestas



132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.

[Copiar gráfico](#)

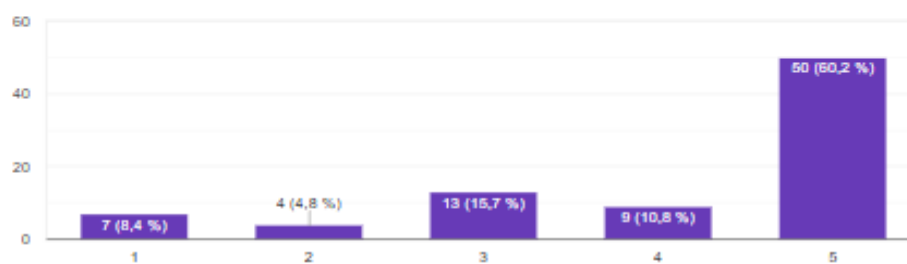
83 respuestas



133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

[Copiar gráfico](#)

83 respuestas



ANEXO 5

Reporte de Similitud e IA

The image is a screenshot of a Turnitin report page. At the top left, there is a Turnitin logo and the text 'Página 1 de 96 - Portada'. At the top right, it says 'Identificador de la entrega trnoid::3117519455248'. The main content area is mostly blank with a faint blue scribble. Below this, the document title 'MARIA CONFORME' is displayed in large bold letters, followed by the filename 'Tesis _ Maria C y Aracely C (2).docx'. Underneath the filename are three small icons: a folder icon labeled 'My Files', another folder icon labeled 'My Files', and a university icon labeled 'Universidad Estatal de Bolivar'. A section titled 'Detalles del documento' contains a table of document statistics:

Identificador de la entrega trnoid::3117519455248	96 páginas
Fecha de entrega 28 oct 2025, 12:32 p.m. GMT-5	19.823 palabras
Fecha de descarga 28 oct 2025, 12:38 p.m. GMT-5	117.976 caracteres
Nombre del archivo Tesis _ Maria C y Aracely C (2).docx	
Tamaño del archivo 370.6 KB	

At the bottom of the page, the Turnitin logo and 'Página 1 de 96 - Portada' are repeated on the left, and the delivery ID 'Identificador de la entrega trnoid::3117519455248' is repeated on the right.




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 20 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  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.

96% Similitud con el texto de referencia

Original de la entrega



MARIA CONFORME

Tesis _ Maria C y Aracely C (2).docx

My Files

My Files

Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid:3117519455248

96 páginas

Fecha de entrega
28 oct 2025, 12:32 p.m. GMT-5

19.823 palabras

Fecha de descarga
28 oct 2025, 12:38 p.m. GMT-5

117.976 caracteres

Nombre del archivo
Tesis _ Maria C y Aracely C (2).docx

Tamaño del archivo
370.6 KB

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa "texto calificado"?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.



ANEXO 6

Aceptación del proyecto de investigación por parte de la institución

UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVARDIRECCIÓN DE
TALENTO HUMANO**Memorando Interno N° 231- DTH-2025**

Para: Srta. María Fernanda Conforme Pérez
Srta. Marina Aracely Chimbo Iza
ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

De: Ing. Álvaro Paúl Solís Naranjo
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

Asunto: Aceptación para realizar Trabajo de Investigación

Fecha: Guaranda, octubre 6 de 2025

Con un cordial saludo, informo a usted que han sido consideradas para que realice el Trabajo de Investigación en esta Dirección con el tema: "INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR, AÑO 2025".

Atentamente,


Ing. Álvaro Paúl Solís Naranjo
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO



APSN/rivz