

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUYO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y HUMANIDADES

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN”

APARICIO, Lucía Abril

San Juan, Septiembre 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUYO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y HUMANIDADES

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL RUBRO COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN”

Trabajo Integrador Final de Licenciatura Recursos Humanos

APARICIO, Lucía Abril

Dirección: GUILLEN, Florencia

San Juan, Septiembre 2026

Nota: …….

Nombres y Firmas de los miembros del Tribunal de Trabajo Final.

Título Nombre Apellido ……..

Título Nombre Apellido ……..

Título Nombre Apellido ……..

FIRMA DEL ALUMNO

……..

APARICIO BORBORE, LUCIA ABRIL

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Quiero expresar un profundo agradecimiento a mis padres, Claudia Borbore y Jorge Aparicio, quienes me acompañaron desde el primer momento brindándome su apoyo incondicional y las herramientas necesarias para alcanzar este objetivo. A mis amigas, que fueron un gran pilar durante todo este proceso, acompañándome y alentándome en cada etapa. A mi abuela Cristina Sánchez, quien por motivos de salud no puede estar presente, pero sé que estaría muy orgullosa de este logro. A mi pareja, por su apoyo y por darme ánimo y fuerzas para culminar esta etapa. Finalmente, agradezco a la universidad y a los docentes por sus enseñanzas y orientación a lo largo de mi formación profesional.

Resumen

La presente investigación analiza la inteligencia emocional y su impacto en los empleados de una empresa del rubro comercial dedicada a la venta de electrodomésticos en San Juan. Conceptualísticamente se sustenta en autores clave como Goleman, Salovey, Mayer, Bar-On, Gross y Bisquerra. La estrategia metodológica tiene un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, fundamentada en un cuestionario estructurado administrado a una muestra de 32 colaboradores en roles estratégicos. Los resultados evidencian un nivel adecuado de autoconciencia y colaboración, pero revelan debilidades en la gestión de la frustración, la empatía en desacuerdos y la presencia recurrente de manifestaciones físicas asociadas al estrés laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, autoconciencia, empatía, regulación emocional, comunicación asertiva, estrés laboral, clima organizacional, feedback, habilidades blandas, recursos humanos.

Abstract

This research analyzes emotional intelligence and its impact on employees of a commercial retail company specializing in home appliances in San Juan. Conceptually, it is supported by key authors such as Goleman, Salovey, Mayer, Bar-On, Gross, and Bisquerra. The methodological strategy features a quantitative and descriptive approach, based on a structured questionnaire administered to a sample of 32 employees in strategic positions. The results show an adequate level of self-awareness and collaboration, but reveal weaknesses in managing frustration, empathy during disagreements, and the recurrent presence of physical symptoms related to workplace stress.

Keywords: emotional intelligence, self-awareness, empathy, emotional regulation, assertive communication, workplace stress, organizational climate, feedback, soft skills, human resources.

ÍNDICE

I. **INTRODUCCIÓN**..... 1

1.1 Justificación 2

1.2 Planteo del problema..... 4

1.3 Antecedentes..... 5

1.4 Marco Teórico..... 8

1.4.1 Modelo de Salovey y Mayer 8

1.4.2 Modelo de Daniel Goleman..... 8

1.4.3 Modelo de las cuatro ramas de Caruso..... 9

1.4.4 Modelo de regulación emocional de James Gross 10

1.4.5 Importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones.10

1.4.6 Definiciones claves de inteligencia emocional 11

1.4.7 Capacidades que componen la inteligencia emocional..... 11

1.4.8 Modelo mixto de Daniel Goleman 12

1.4.9 Modelo de habilidades de Salovey y Mayer..... 13

1.4.10 ¿Para qué sirven las emociones? 17

1.4.11 Trabajo emocional..... 19

1.4.12 Motivación 20

II. **METODOLOGÍA** 27

2.1 Tipo de investigación 27

2.2 Enfoque metodológico..... 28

2.3 Operacionalización de variables..... 31

2.4 Momento metodológico 32

III. **RESULTADOS**..... 33

IV. **DISCUSIÓN** 43

4.1 Conclusiones 43

4.2 Propuestas 46

V. **APÉNDICE** 48

VI. **BIBLIOGRAFÍA** 55

I.INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir la inteligencia emocional en una empresa del rubro comercial, con el fin de analizar sus características y comprender cómo influye en el desempeño y las relaciones laborales de los colaboradores. Se busca obtener una visión más profunda y objetiva sobre la gestión de las emociones en el entorno de trabajo, considerando su impacto en la dinámica organizacional y en la adaptación a los desafíos actuales**.**

“La inteligencia emocional es la inteligencia que nos permite tomar conciencia de nuestras acciones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal” (Goleman, 1995, p. 3).

Por otra parte, esta habilidad resulta fundamental para el desarrollo evolutivo y la madurez de las personas, en el ámbito laboral, social, así como también en la relación con nosotros mismos.

Es por eso que, desde el departamento de Recursos Humanos, la empresa puede crear y diseñar estrategias que incrementen la inteligencia emocional en sus trabajadores, así también como directivos entrenando la capacidad de reconocer, aceptar y canalizar nuestras emociones, obteniendo como resultado un mayor control sobre nuestra conducta, y así influirá en nuestra forma de relacionarnos con el resto de las personas de nuestro entorno.

Actualmente, las empresas demandan profesionales que sean capaces de poder identificar y gestionar sus emociones propias y ajenas, también que puedan poseer habilidades sociales blandas que otorguen una mayor capacidad de adaptación a distintas situaciones.

1.1 Justificación

El estudio de la inteligencia emocional es esencial para la realización personal y contribuye de manera significativa a la sociedad en su conjunto. Permite cultivar habilidades fundamentales para el manejo emocional, mejorar las relaciones interpersonales, ejercer un liderazgo efectivo y promover el bienestar y la salud mental. Al fomentar una mayor inteligencia emocional en la sociedad, se puede crear un entorno más empático, colaborativo y armonioso, impulsando así un cambio positivo en diversos ámbitos de nuestra vida.

La inteligencia emocional contribuye a la sociedad y a las organizaciones al mejorar las relaciones interpersonales, promover la resolución constructiva de conflictos, fomentar el bienestar emocional y mejorar la comunicación. Además, en el ámbito organizacional, la inteligencia emocional facilita un liderazgo efectivo, mejora el clima laboral y fortalece las habilidades sociales y de colaboración.

Esta investigación tiene como propósito resaltar la relevancia que tiene la inteligencia emocional a la hora de tomar decisiones, resolver conflictos, trabajar bajo presión, responder constructivamente ante las críticas y a tener una mayor empatía dentro del ámbito organizacional.

Administrar y regular eficientemente las emociones experimentadas en el entorno laboral, permite tomar mejores decisiones, aumentar la calidad de las relaciones interpersonales, pero también poseer un control más adecuado ante situaciones de estrés, frustración, o apatía al contar con habilidades como el autocontrol, la empatía, la autoconciencia y la motivación.

La inteligencia emocional es una necesidad primordial en los objetivos de las organizaciones debido a su impacto en el rendimiento y la productividad de los trabajadores.

Las organizaciones han reconocido que los empleados con alta inteligencia emocional tienden a ser más resilientes, se relacionan mejor con los demás, toman decisiones más efectivas y manejan el estrés de manera más

eficiente. Esto conduce a un mejor ambiente de trabajo, mayor colaboración, comunicación efectiva y un clima laboral positivo.

Daniel Goleman (1995), uno de los principales referentes en este campo, define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las emociones. Según el autor, estas habilidades no solo son fundamentales en la vida personal, sino que también influyen de manera directa en el desempeño profesional y en la calidad de nuestras relaciones.

Además, Mayer y Salovey (1997), quienes desarrollaron uno de los primeros modelos teóricos sobre este concepto, señalan que la inteligencia emocional incluye habilidades como la percepción, comprensión, manejo y uso de las emociones, lo cual permite enfrentar de manera más efectiva los desafíos cotidianos. Estas competencias fortalecen la toma de decisiones, la empatía, la comunicación y el manejo del estrés, aspectos fundamentales en cualquier entorno social u organizacional.

Goleman (1998) también resalta que competencias como el autocontrol, la empatía, la autoconciencia y la motivación son pilares de un liderazgo efectivo. Estos elementos no solo mejoran el desempeño individual, sino que también impactan en el funcionamiento de los equipos de trabajo, creando un ambiente más cooperativo, motivador y saludable.

Por otro lado, Bar-On (2006) sostiene que la inteligencia emocional es una combinación de competencias emocionales, personales, interpersonales y sociales que determinan la capacidad de una persona para afrontar demandas y presiones del entorno. En este sentido, su aplicación en contextos laborales permite mejorar el rendimiento, la productividad y el bienestar general de los trabajadores.

Por todo lo mencionado, se considera que abordar este tema desde una mirada académica y reflexiva resulta pertinente y necesario. En un mundo donde las habilidades técnicas ya no son suficientes por sí solas, la inteligencia emocional se presenta como una herramienta clave para el desarrollo integral del ser humano y para el fortalecimiento de las dinámicas sociales y organizacionales.

1.2 Planteo del problema

¿Qué prácticas promueven la inteligencia emocional en la vida cotidiana de una empresa que presta servicios del rubro comercial en la actualidad en San Juan?

Objetivo general

Describir la inteligencia emocional de los empleados de una empresa del rubro comercial de la provincia de San Juan.

Objetivos específicos

- Evaluar las habilidades emocionales de los empleados en una empresa del rubro comercial en la provincia de San Juan.
- Investigar la capacidad de los empleados en una empresa de rubro comercial para manejar y regular sus emociones en el entorno laboral.

1.3 Antecedentes

La inteligencia emocional (IE), aunque popularizada en la década de 1990, tiene sus raíces en estudios previos sobre emociones y comportamiento humano. Los primeros antecedentes de la IE pueden rastrearse hasta el siglo XIX con las teorías de Charles Darwin, quien subrayó la importancia de las emociones para la supervivencia. Más tarde, en el siglo XX, Edward Thorndike introdujo el concepto de "inteligencia social", un precursor de la inteligencia emocional, que hacía referencia a la capacidad de interactuar y comprender a los demás.

A inicios de la década de 1920, los estudios de Elton Mayo sobre la productividad en el ámbito laboral revelaron que factores emocionales y sociales afectaban significativamente el rendimiento de los trabajadores. Esto marcó un punto de inflexión en la comprensión de la importancia de las emociones en el entorno organizacional.

La investigación titulada “Relación entre IE y Liderazgo Efectivo” se llevó a cabo por Daniel Goleman en el año 1998 y tiene como objeto indagar el impacto de la inteligencia emocional en el liderazgo. Como resultado de la investigación se pudo observar que los líderes con altos niveles de IE tienden a generar un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo, lo que aumenta la satisfacción y el rendimiento de los empleados. A su vez se determinó que las empresas emocionalmente inteligentes reportan un incremento en la productividad y una disminución en los índices de rotación de personal. Este estudio reforzó la idea de que la IE es una habilidad esencial para un liderazgo exitoso y una ventaja competitiva en el mundo empresarial.

Otro estudio realizado sobre el impacto de las emociones en el clima organizacional en el año 2003 por Sigal Barsade, dicho estudio tiene como objeto poder analizar cómo las emociones y la inteligencia emocional afecta el clima laboral.

Según los resultados obtenidos en el estudio, las emociones positivas fomentadas por un alto nivel de inteligencia emocional tienden a “contagiarse” en los equipos, mejorando la moral, la colaboración y la

creatividad. Este fenómeno conocido como “contagio emocional” muestra cómo la inteligencia emocional puede influir en el comportamiento colectivo dentro de una organización, impactando tanto en la cultura organizacional como en los resultados empresariales.

Otra investigación titulada “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral” se llevó a cabo por MetLife en el año 2013.

En relación a esto, se determinó que las organizaciones que promovían la inteligencia emocional entre sus empleados mostraban mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso. Las empresas que invirtieron en formación en inteligencia emocional reportaron una disminución del estrés laboral y un aumento en la motivación de los empleados.

Dicha investigación también reveló que los empleados que perciben que sus líderes tienen altos niveles de IE son más leales a la empresa y tienen un mayor deseo de crecer profesionalmente dentro de la organización.

Otro estudio realizado sobre la inteligencia emocional y el éxito en el trabajo llevado a cabo en el año 2020 por Institute for Health and Human Potential (IHHP) dicho estudio tiene como objeto poder analizar una correlación significativa entre la IE y el éxito en el trabajo.

Según los resultados obtenidos en el estudio, concluyó que el 90% de los empleados de alto rendimiento poseen niveles elevados de inteligencia emocional (IE). Según el IHHP, los empleados con alta IE son mejores al gestionar el estrés, adaptarse a los cambios y construir relaciones interpersonales más fuertes, lo que genera un ambiente laboral más armonioso y productivo.

Por lo que se puede decir, que las habilidades emocionales no solo mejoran la productividad individual, sino que también impactan positivamente en el trabajo en equipo, la comunicación y la cultura organizacional. Los líderes que exhiben altos niveles de IE son capaces de fomentar un ambiente de confianza y colaboración, lo cual es crucial para el éxito organizacional a largo plazo.

Para concluir estas habilidades se pueden desarrollar a través de entrenamiento específico, que incluye mejorar el autoconocimiento, la regulación emocional y la empatía.

1.4 Marco teórico

1.4.1 Modelo de Salovey y Mayer

El concepto formal de inteligencia emocional surgió con los psicólogos Peter Salovey y John D. Mayer en 1990, quienes la definieron como la capacidad de percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas. Su modelo teórico incluía cuatro habilidades clave: percepción, facilitación, comprensión y regulación emocional, estableciendo así los pilares fundamentales de la IE como un concepto psicológico.

1.4.2 Modelo Daniel Goleman

El concepto alcanzó mayor difusión con la publicación del libro "Emotional Intelligence" de Daniel Goleman en 1995. Goleman expandió el modelo de Salovey y Mayer, destacando cinco componentes de la IE: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Este enfoque demostró que la IE no solo es relevante para el éxito personal, sino también para el profesional, influyendo en el liderazgo, la resolución de conflictos y la productividad en el trabajo.

La IE es un componente que está presente en todas las personas, aunque en diferentes grados de desarrollo.

Según Daniel Goleman (2009), *"…en un sentido muy real tenemos dos mentes, una que piensa y otra que siente. Estas dos formas fundamentalmente diferentes de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental. Una, la mente racional, es la forma de comprensión de la que somos típicamente conscientes: más destacada en cuanto a la conciencia reflexiva, capaz de analizar y meditar. Pero junto a este existe otro sistema de conocimiento, impulsivo y poderoso, aunque a veces ilógico: la mente emocional. La dicotomía emocional/racional se aproxima a la distinción popular entre corazón y cabeza; saber que algo está bien en el corazón de uno es una clase de convicción diferente que pensar lo mismo de la mente racional. Estas dos mentes, la emocional y racional, operan en ajustada armonía en su mayor parte, entrelazando sus diferentes formas de conocimiento para guiarnos al mundo".*

1.4.3 Modelo de las cuatro ramas de Caruso

Una de las formulaciones que se toman como referencia es la de Mayer Salovey, y Caruso hace referencia a que la inteligencia emocional se estructura como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

Este modelo hace referencia a las diferentes áreas de habilidades que componen la inteligencia emocional.

La primera rama de este modelo hace referencia a la percepción emocional, se refiere a la capacidad de percibir y comprender las emociones en uno mismo y en los demás. Implica ser consciente de las propias emociones y ser capaz de identificar las emociones de los demás a través de señales no verbales, expresiones faciales, y lenguaje corporal.

Luego se encuentra con el concepto de facilitación emocional, esta rama se refiere a la capacidad de generar y aprovechar las emociones para facilitar el pensamiento y la toma de decisiones, implica utilizar las emociones de manera constructiva para motivarse a sí mismo y a los demás, regular el estado de ánimo y crear un entorno emocionalmente positivo.

En tercer lugar, se encuentra la rama de compresión emocional, dando conocimiento a la capacidad de comprender y analizar las emociones, tanto propias como de los demás. Implica conocer las causas y consecuencias de las emociones, así también como reconocer las relaciones entre diferentes emociones y cómo afectan el comportamiento y las interacciones sociales.

Por último y en cuarto lugar se encuentra el concepto de regulación emocional, esta rama se refiere a la capacidad de manejar y regular las propias emociones de manera efectiva, incluyendo habilidades como la gestión del estrés, la capacidad de adaptarse a situaciones emocionalmente desafiantes, el control de impulsos y la capacidad para canalizar las emociones de manera adecuada.

El modelo de las cuatro ramas de la inteligencia emocional de Salovey y Caruso identifica las áreas clave de habilidades emocionales que contribuyen a una inteligencia emocional efectiva. Estas áreas incluyen la

percepción emocional, la facilitación emocional, la comprensión y la regulación emocional.

1.4.4 Modelo de regulación emocional de James Gross

James Gross profesor de psicología en la Universidad de Stanford ha realizado investigaciones significativas sobre la regulación emocional, particularmente en el marco de su modelo de regulación emocional, sus trabajos han contribuido a comprender cómo las personas gestionan y modifican sus emociones para adaptarse a diferentes situaciones y cómo esto influye en el bienestar emocional y en el funcionamiento psicológico en general.

“La regulación emocional se refiere al conjunto de procesos y estrategias que utilizamos para influir en la naturaleza, intensidad, duración o expresión de nuestras emociones. Involucra la capacidad de gestionar y modificar conscientemente las emociones en función de los objetivos y demandas de una situación en particular” (Gross, 2015).

1.4.5 Importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones

Desde la década del 2000, la IE se ha consolidado como una competencia crucial en las organizaciones. Las investigaciones han demostrado que los líderes y empleados con alta inteligencia emocional son más efectivos, mejorando la toma de decisiones, gestionando el estrés y fomentando un clima laboral positivo. Actualmente, la IE es un pilar fundamental en la creación de entornos de trabajo colaborativos y productivos, además de ser esencial en áreas como la educación y la salud mental.

Como consecuencia la inteligencia emocional en las organizaciones se ha vuelto cada vez más importante para mejorar las relaciones interpersonales, promoviendo un liderazgo efectivo, facilitando la toma de decisiones informadas, ayudando a gestionar el estrés y la presión, contribuyendo a la creación de un clima laboral positivo, colaborativo y respetuoso. Esto a su vez, brinda un mejor compromiso, satisfacción y rendimiento de los trabajadores.

1.4.6 Definiciones claves de inteligencia emocional

Con respecto a inteligencia emocional los autores Mayer y Salovey (1997, p.5) la definen como “la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la capacidad de encontrar y/o generar sentimientos cuando estos faciliten el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Para Daniel Goleman el término se refiere a “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones”. Hace referencia a la capacidad que el sujeto tiene para el reconocimiento, comprensión y manejo de las emociones y sentimientos propios y de las demás personas. Manteniendo así un equilibrio de la información e influencia de los motivos e impulsos propios de cada persona, para poder lograr relacionarnos, razonar, y resolver los problemas en base a las emociones.

En su obra "La Inteligencia Emocional" publicada en 2009, Goleman se propuso definir y describir los aspectos de la inteligencia emocional, alejándose de la noción de la inteligencia como algo puramente cognitivo y medible. Su objetivo fue ofrecer una aproximación teórica al concepto de inteligencia emocional, entendida como “Las habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas”.

1.4.7 Capacidades que componen la inteligencia emocional

Con la inteligencia emocional sugiere diversas capacidades para:

- El entendimiento y reconocimiento del sujeto con el lenguaje corporal y emocional propio.
- Reflexionar y escuchar sobre los sentimientos propios como de las demás personas.

- Por medio de lo que es el lenguaje corporal y el comportamiento de las otras personas, e interpretación se puede llegar a anticipar sus emociones.
- Se tiene en cuenta responder con un comportamiento apropiado y adecuado a las emociones propias y a la de los otros dentro de un marco teórico, de principios y valores.

Se tiene en cuenta que la inteligencia emocional no está totalmente innata desde el nacimiento del hombre. Se va construyendo por medio de todas las actividades que desarrolla el sujeto de acuerdo a la evolución cronológica de su edad.

1.4.8 Modelo mixto de Daniel Goleman

En ciertas investigaciones en relación con la IE (inteligencia emocional) se encuentra el modelo mixto de Goleman, también conocido como el modelo de los cuatro componentes, se refiere a la teoría desarrollada por Daniel Goleman en su libro “Inteligencia Emocional”, dicho modelo propone que la inteligencia emocional se compone de cuatro componentes principales:

1) Autoconciencia emocional: Considerada como la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones en el momento presente. Incluye la capacidad de identificar y etiquetar las emociones experimentadas, así como de comprender como las emociones influyen en los pensamientos y el comportamiento.

2) Autorregulación emocional: La capacidad de gestionar y regular las propias emociones de manera efectiva, implica la habilidad para controlar las respuestas emocionales impulsivas, manejar el estrés, mantener la calma en situaciones desafiantes y adaptarse a los cambios emocionales.

3) Conciencia social: La capacidad de percibir y comprender las emociones de los demás, así como de captar las señales emocionales no verbales. Incluyendo la empatía, es decir la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y comprender sus perspectivas y sentimientos.

4) Habilidades sociales: La capacidad de establecer y mantener relaciones saludables y efectivas con los demás. Implicando habilidades como la comunicación asertiva, la resolución de conflictos, la colaboración, el liderazgo, y la influencia positiva sobre los demás.

Como conclusión de dicho modelo enfatiza en que la inteligencia emocional se compone de la autoconciencia emocional, la autorregulación emocional, la conciencia social y las habilidades sociales. Estos componentes trabajan en conjunto para influir en cómo se reconoce, comprende, y gestiona las propias emociones y la de los demás, y cómo se relacionan de manera efectiva con los diferentes contextos.

1.4.9 Modelo de habilidades de Salovey y Mayer

En 1990, Peter Salovey y John Mayer presentaron por primera vez el concepto de inteligencia emocional, describiéndola como una forma de inteligencia social que abarca la habilidad de manejar nuestras propias emociones y las de los demás. También implica la capacidad de reconocer y distinguir entre diferentes emociones, y utilizar esta información para orientar nuestro pensamiento y comportamiento de manera adecuada. En resumen, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de una persona para comprender y expresar sus propias emociones, así como las de los demás, de una manera que sea beneficiosa tanto para sí misma como para la sociedad y la cultura a la que pertenece. Según estos autores, la inteligencia emocional implica la evaluación y comunicación de las emociones de forma verbal y no verbal, la regulación de las emociones tanto en uno mismo como en los demás, y la utilización del componente emocional para resolver problemas.

Otro modelo en relación a la IE (inteligencia emocional) fue el modelo de habilidades de Salovey y Mayer, dicha teoría describe la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades específicas relacionadas con las emociones. Este modelo propone cuatro habilidades claves:

En primer lugar, se encuentra la habilidad de la percepción emocional: La capacidad de percibir y entender las propias emociones y las emociones de los demás. Incluye el reconocimiento de las expresiones faciales, el tono de voz, y las señales no verbales que transmiten emociones.

En segundo lugar, el uso emocional: Se refiere a la capacidad de manejar emociones de manera efectiva, y adaptativa. Implica también la capacidad de utilizar las emociones para facilitar el pensamiento, la toma de decisiones y el razonamiento creativo.

En tercera instancia se encuentra la comprensión emocional: la capacidad de comprender las causas y consecuencias de las emociones. Esto incluye también la capacidad de entender las complejidades emocionales, como las relaciones entre diferentes emociones y la forma en que las emociones evolucionan a lo largo del tiempo.

Y por último y en cuarto lugar se encuentra la habilidad del manejo emocional: Referido a la habilidad de regular y manejar las emociones propias y la de los demás. Teniendo en cuenta estrategias para poder controlar las emociones negativas, fomentar emociones positivas y la adaptación a las demandas emocionales del entorno.

De acuerdo con el modelo desarrollado por Salovey y Mayer, la inteligencia emocional se entiende como un conjunto de habilidades que incluyen la percepción, el uso, la comprensión y el manejo de las emociones. Estas competencias son fundamentales para reconocer, interpretar y regular las emociones tanto propias como ajenas, contribuyendo de este modo a una mayor efectividad en las relaciones interpersonales y en la gestión de situaciones emocionales.

Mayer describe diferentes estilos de respuesta emocional dentro de la inteligencia emocional. Estos estilos son: consciente de sí mismo, sumergido y aceptador.

El estilo consciente de sí mismo se refiere a las personas que tienen una clara conciencia de sus emociones y buscan activamente cambiarlas si es necesario. Son capaces de identificar lo que están experimentando emocionalmente y están dispuestos a tomar medidas para modificar esas emociones.

Por otro lado, el estilo sumergido se aplica a personas que son conscientes de lo que están sintiendo, pero no comprenden completamente por qué se sienten de esa manera. Aunque saben que algo está sucediendo, les resulta difícil cambiar su estado emocional porque no tienen una comprensión clara de las causas subyacentes.

El estilo aceptador se refiere a personas que tienen una buena comprensión de sus emociones, pero optan por no hacer nada para cambiarlas. Aunque son conscientes de lo que están experimentando emocionalmente, llegan a aceptar esas emociones como parte de su realidad y no sienten la necesidad de modificarlas.

En resumen, Mayer propone que existen diferentes enfoques en la forma en que las personas responden a sus emociones. Algunas son conscientes y activamente buscan cambiar, mientras que otras pueden estar sumergidas en sus emociones sin una comprensión clara o simplemente aceptan sus emociones tal como son.

La inteligencia emocional, permite conocer a un individuo, su conducta, el cómo tratar las circunstancias de llamados de atención, sugerencias y reconocimientos; como así también identificar los pilares de los cuáles se puede sacar provecho para potencializar dentro de la organización, y cómo el individuo puede coincidir o no con el esquema de la compañía. (Herrera C. 2019).

“Para Howard Gardner, la inteligencia es la habilidad para resolver problemas en un entorno social y cultural”.

Este autor considera que para poder desarrollar una inteligencia se necesita partir de tres bases; la primera es la habilidad genética que posee el individuo, la segunda parte es las oportunidades que estén a su alcance para desarrollarla, la tercera que el grupo social en el cual se desenvuelva le dé un valor, que responda a los retos que se viven día a día. Es decir, ve un ingrediente genético, pero también el valor social y la oportunidad que tenga para desarrollarlo.

IE significa un “*conjunto de aptitudes, habilidades personales, habilidades sociales y destrezas que influyen en la capacidad de un individuo para adaptarse y enfrentar las exigencias del entorno*” (Goleman, 1995).

“La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la preservación, la empatía, la agilidad mental. Ellos configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social” Goleman.

Para poder comprender mejor este tema, es necesario referirnos a la “Emoción”.

“Todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. Impulsos arraigados que nos llevan a actuar” Daniel Goleman (1995).

Según la definición de Goleman hace referencia a que todas las emociones son señales que nos motivan a hacer algo. Son respuestas automáticas que ayudan a lidiar con la vida y que han desarrollado a través de la evolución. Son, también, considerados como instintos profundos que nos empujan a tomar acciones.

La función de una emoción variaría según la necesidad que amerite el requerimiento del ambiente, es decir cada emoción prepara al organismo

para distintos tipos de respuestas. Pero en general funcionan como mecanismos de supervivencia y adaptación.

Las emociones permiten afrontar situaciones difíciles que el intelecto no puede. Cada emoción induce a una forma de actuar.

"*La emoción se genera como una respuesta organizada a un acontecimiento externo o un suceso interno (pensamiento, imagen, conducta, etc.). Primeramente, tiene lugar el proceso perceptivo del evento, al que le sigue una valoración. El resultado es una reacción neuropsicológica, comportamental o cognitiva. Si conduce a un comportamiento, este ocasiona una predisposición a la acción*" (Bisquerra 2003).

1.4.10¿Para qué sirven las emociones?

Goleman (2001) expone que los sentimientos y deseos más profundos son elementos fundamentales en los seres humanos, que representan una poderosa fuerza desde la cual la humanidad ha progresado. Estos sentimientos y deseos nos guían cuando enfrentamos desafíos esenciales que no pueden ser resueltos únicamente con la inteligencia racional.

Las emociones capacitan para enfrentar desafíos que la mente racional no puede abordar por sí sola. Cada emoción impulsa a tomar acciones específicas. En este sentido, el conjunto de emociones tiene un valor vital excepcional, y su importancia se ve respaldada por el hecho de que las emociones se han incorporado al sistema nervioso como respuestas innatas y automáticas del corazón.

Existe una relación constante entre el manejo de las emociones y el control racional de la mente, ya que a medida que la intensidad de un sentimiento aumenta, la influencia de la mente emocional se vuelve más predominante, y en consecuencia la efectividad de la mente racional se ve afectada.

Por lo general, existe un equilibrio entre emociones y nuestro pensamiento racional. Las emociones influyen y moldean nuestra capacidad de razonar, mientras que el pensamiento racional ajusta y en ocasiones controla las respuestas emocionales. Estas dos facetas de mente están coordinadas, ya que los sentimientos son fundamentales para el proceso de pensamiento, y

viceversa. Sin embargo, cuando las pasiones intensas aparecen, este equilibrio se rompe y nuestras emociones pueden superar y dominar nuestra capacidad de pensar con claridad y lógica.

Como conclusión las emociones son importantes en el desarrollo del día a día de las personas, porque influyen en la motivación, las relaciones, la toma de decisiones, el clima laboral y la creatividad.

1.4.11 Trabajo emocional

Según lo señalado por Robbins y Jurga (2009), cada empleado realiza tareas tanto físicas como mentales al utilizar sus habilidades físicas y cognitivas en su trabajo diario. Además, es importante destacar que todo trabajo implica también una carga emocional, especialmente durante las interacciones con otras personas en el lugar de trabajo.

El trabajo emocional desempeña un papel significativo en prácticamente todas las ocupaciones, pero el verdadero desafío surge cuando los empleados se ven obligados a mostrar o proyectar una emoción específica mientras experimentan otra completamente distinta en su interior al mismo tiempo. En estas situaciones, los trabajadores se enfrentan a una tensión interna al tener que gestionar sus emociones de manera auténtica mientras cumplen con las expectativas de mostrar una emoción adecuada en su entorno laboral. Este conflicto emocional puede generar estrés adicional y demandar habilidades de inteligencia emocional para manejar efectivamente esta discrepancia entre lo que se siente y lo que se debe demostrar externamente.

Esta contradicción emocional crea una tensión interna, ya que los trabajadores se ven obligados a equilibrar sus emociones genuinas con las expectativas de mostrar una emoción adecuada en su entorno laboral. Esta discrepancia emocional puede generar un aumento de la tensión y el estrés, y requiere habilidades de inteligencia emocional para manejar de manera efectiva este conflicto emocional y poder gestionar tanto las emociones internas como las emociones externas requeridas en el trabajo.

Es crucial que las personas sean capaces de distinguir entre las emociones que experimentan internamente y las que expresan externamente. En el contexto laboral, las emociones que se expresan son aquellas que la organización espera que los trabajadores demuestren, y se consideran relevantes y apropiadas para el entorno laboral. Es importante tener en cuenta que estas emociones no son innatas, sino que se aprenden a lo largo del tiempo. Los empleados adquieren la capacidad de modular y mostrar determinadas emociones en función de las normas y expectativas de la organización. Este proceso de aprendizaje implica comprender qué emociones son valoradas y requeridas en el trabajo, y desarrollar habilidades para expresarlas de manera efectiva. Al separar las emociones que se sienten de las que se manifiestan, los trabajadores pueden adaptarse mejor a las demandas emocionales de su entorno laboral y cumplir con las expectativas organizacionales en cuanto a la expresión emocional.

1.4.12 Motivación

Para profundizar en este asunto, resulta fundamental hacer referencia al concepto de "Motivación".

Steers, Mowday y Shapiro (2004) explican que los primeros intentos de comprender la motivación humana se remontan a la época de los filósofos griegos. En aquel entonces, se centraron en el concepto de hedonismo, que consideraba que el principal impulsor del comportamiento era la búsqueda del placer y la evitación del dolor. Durante ese período, se concebía a los individuos como seres que dedicaban sus esfuerzos a buscar experiencias placenteras y evitar situaciones dolorosas.

La motivación, según la definición del diccionario de la Real Academia Española, se refiere a la acción y el resultado de proporcionar una razón o motivo para algo. Motivar implica dar o explicar la causa o motivo que ha llevado a alguien a realizar una acción y también influir en el estado de ánimo de esa persona para que actúe de una manera específica.

“*Motivación viene emotivo y motivo viene del verbo latino movere, mutún, de donde también procede móvil, motor, emoción, terremoto, etc. La palabra designa fuerza motriz, psicológica en este caso. Ha sido definida como el*

conjunto de razones que explican los actos de un individuo, o bien la explicación del motivo o motivos por los que se hace una cosa. Su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, pensamientos, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas a actuar en determinada forma." (Rodríguez M, 1998).

"*La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa*" (Robbins S, 1999).

Stephen P. Robbins, (1999) define la motivación como "*el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individua*l".

Por lo tanto, se puede entender que la motivación impulsa a las personas a esforzarse al máximo para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades. Es la razón detrás de acciones, ya que siempre hay un motivo que influye en nuestro comportamiento e impulsa a actuar. En esencia, la motivación es lo que impulsa a cada individuo a dar lo mejor de sí.

De acuerdo a Robbins, (1999) en la motivación existen tres elementos básicos que son el esfuerzo, las metas organizacionales y las necesidades.

El primer componente crucial es el esfuerzo, el cual se trata de la medida de intensidad que una persona pone en sus acciones. Cuando alguien se encuentra motivado, está dispuesto a dar todo su esfuerzo para alcanzar sus objetivos. Es un impulso interno que motiva a una persona a trabajar arduamente y dedicarse plenamente a sus tareas.

En segundo lugar, se encuentran las metas organizacionales. Estas metas representan las direcciones y objetivos que la organización establece para guiar los esfuerzos de sus trabajadores. Son los resultados deseados que se buscan alcanzar mediante el trabajo en equipo y la colaboración. Las metas organizacionales brindan un enfoque claro y una dirección a seguir, alineando los esfuerzos individuales con los intereses y objetivos de la organización en su conjunto.

Por último, pero no menos importante, se encuentran las necesidades. Estas necesidades representan los aspectos que hacen que las metas sean atractivas para las personas. Las necesidades pueden ser de diversa índole, como la necesidad de crecimiento personal, reconocimiento, seguridad económica, entre otros. Las metas se vuelven más atractivas y significativas cuando están vinculadas a la satisfacción de estas necesidades, ya que se convierten en una fuente de motivación adicional.

En resumen, la motivación se basa en el esfuerzo, las metas organizacionales y las necesidades individuales. Cuando estos componentes se combinan de manera efectiva, se crea un entorno propicio para la motivación, impulsando a los trabajadores a dar lo mejor de sí mismos en la consecución de metas y objetivos compartidos.

La motivación se refiere a esa fuerza interior o exterior que genera entusiasmo en una persona y la impulsa a buscar algo específico. Tiene un impacto directo en la productividad de los empleados y puede llevarlos a alcanzar los objetivos establecidos por la organización. El estudio de la motivación permite comprender qué impulsa a una persona a comenzar una acción y a persistir en ella a lo largo del tiempo. En esencia, la motivación es lo que brinda la energía y el impulso necesarios para seguir adelante y alcanzar el éxito.

Cada individuo experimenta necesidades fundamentales en su vida, como la alimentación, el logro personal o el bienestar económico. Estas necesidades generan una sensación interna de tensión que impulsa a las personas a emprender comportamientos específicos con el fin de satisfacer esas necesidades. A medida que estos comportamientos resultan exitosos, se produce una gratificación, ya que la necesidad se ve satisfecha y se experimenta una sensación de plenitud y realización.

Una de las teorías de la Motivación, fue creada por Douglas McGregor quien propuso que hay dos puntos de vista sobre el ser humano. Uno de estos puntos es básicamente negativo al cual denominó “Teoría X” y el otro básicamente positivo y lo nombró “Teoría Y” (Robbins, 1999).

1. Teoría X se fundamenta en cuatro suposiciones negativas que hacen los gerentes que son.

- Los empleados sienten una aversión interior por el trabajo y van a hacer todo lo posible por evitarlo.
- Como a los empleados les molesta el trabajo, hay que amenazarlos con sanciones, obligarlos o controlarlos para lograr las metas.
- Los trabajadores evitan las responsabilidades y buscan ser dirigidos por alguien más.
- La mayor parte de los empleados anteponen la seguridad a todos los demás factores asociados al trabajo y muestran poca ambición.

2. Teoría Y: En este caso existen cuatro suposiciones positivas respecto a la naturaleza humana en contraste de las de la seriedad X, las cuales son:

- Los empleados pueden llegar a considerar el trabajo como una actividad tan natural como el descanso o el juego.
- Si un individuo se siente comprometido con los objetivos, ejercerá la autodirección y el dominio de sí mismo.
- Una persona normal busca y también aprende a aceptar la responsabilidad.
- A la capacidad de tomar decisiones innovadoras se le llama creatividad y éstas se extienden a la empresa, sin que sea exclusiva de los niveles gerenciales.

Dentro de la teoría X, se considera que las necesidades de nivel básico son las que ejercen un mayor control sobre las personas, mientras que en la teoría Y, son las necesidades de nivel más elevado las que tienen un mayor peso e influencia.

La importancia de aplicar estas teorías en una organización radica en que influyen en la forma en que los líderes se relacionan con sus colaboradores. Si los líderes adoptan una mentalidad basada en la teoría X, pueden generar desmotivación, desconfianza y limitar el potencial de los empleados. En contraste, si se aplica la teoría Y, los líderes pueden fomentar un ambiente de trabajo positivo, empoderador y participativo, lo que puede aumentar la motivación, la productividad y el compromiso de los empleados.

Finalmente, la aplicación adecuada de la teoría X y la teoría Y implica comprender las necesidades y motivaciones de los empleados, así como adaptar el estilo de liderazgo en consecuencia. Al considerar la teoría Y, los líderes pueden promover el crecimiento y desarrollo de los empleados, delegar responsabilidades y ofrecer oportunidades de autogestión. Esto ayuda a crear un entorno de trabajo en el que los empleados se sientan valorados, involucrados y motivados para alcanzar los objetivos organizacionales.

Según lo señalado por Rabines y Judge (2009), cada empleado realiza tareas tanto físicas como mentales al utilizar sus habilidades físicas y cognitivas en su trabajo diario. Además, es importante destacar que todo trabajo implica también una carga emocional, especialmente durante las interacciones con otras personas en el lugar de trabajo.

El trabajo emocional desempeña un papel significativo en prácticamente todas las ocupaciones, pero el verdadero desafío surge cuando los empleados se ven obligados a mostrar o proyectar una emoción específica mientras experimentan otra completamente distinta en su interior al mismo tiempo. En estas situaciones, los trabajadores se enfrentan a una tensión interna al tener que gestionar sus emociones de manera auténtica mientras cumplen con las expectativas de mostrar una emoción adecuada en su entorno laboral. Este conflicto emocional puede generar estrés adicional y demandar habilidades de inteligencia emocional para manejar efectivamente esta discrepancia entre lo que se siente y lo que se debe demostrar externamente.

Esta contradicción emocional crea una tensión interna, ya que los trabajadores se ven obligados a equilibrar sus emociones genuinas con las expectativas de mostrar una emoción adecuada en su entorno laboral. Esta discrepancia emocional puede generar un aumento de la tensión y el estrés, y requiere habilidades de inteligencia emocional para manejar de manera efectiva este conflicto emocional y poder gestionar tanto las emociones internas como las emociones externas requeridas en el trabajo.

Es crucial que las personas sean capaces de distinguir entre las emociones que experimentan internamente y las que expresan externamente. En el contexto laboral, las emociones que se expresan son aquellas que la organización espera que los trabajadores demuestren, y se consideran relevantes y apropiadas para el entorno laboral. Es importante tener en cuenta que estas emociones no son innatas, sino que se aprenden a lo largo del tiempo. Los empleados adquieren la capacidad de modular y mostrar determinadas emociones en función de las normas y expectativas de la organización. Este proceso de aprendizaje implica comprender qué emociones son valoradas y requeridas en el trabajo, y desarrollar habilidades para expresarlas de manera efectiva. Al separar las emociones que se sienten de las que se manifiestan, los trabajadores pueden adaptarse mejor a las demandas emocionales de su entorno laboral y cumplir con las expectativas organizacionales en cuanto a la expresión emocional.

Para profundizar en este asunto, resulta fundamental hacer referencia al concepto de "Motivación".

Steers, Mowday y Shapiro (2004) explican que los primeros intentos de comprender la motivación humana se remontan a la época de los filósofos griegos. En aquel entonces, se centraron en el concepto de hedonismo, que consideraba que el principal impulsor del comportamiento era la búsqueda del placer y la evitación del dolor. Durante ese período, se concebía a los individuos como seres que dedican sus esfuerzos a buscar experiencias placenteras y evitar situaciones dolorosas.

La motivación, según la definición del diccionario de la Real Academia Española, se refiere a la acción y el resultado de proporcionar una razón o

motivo para algo. Motivar implica dar o explicar la causa o motivo que ha llevado a alguien a realizar una acción y también influir en el estado de ánimo de esa persona para que actúe de una manera específica.

"*Motivación viene emotivo y motivo viene del verbo latino movere, mutún, de donde también procede móvil, motor, emoción, terremoto, etc. La palabra designa fuerza motriz, psicológica en este caso. Ha sido definida como el conjunto de razones que explican los actos de un individuo, o bien la explicación del motivo o motivos por los que se hace una cosa. Su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, pensamientos, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas a actuar en determinada forma*." (Rodríguez M, 1998).

II METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación se sustenta en una metodología descriptiva. La metodología descriptiva se enfoca en examinar detenidamente fenómenos tal como se manifiestan en la realidad, sin intervenir ni cambiar las variables que los componen. Se trata de observar, registrar y analizar lo que sucede de manera natural, sin ninguna modificación deliberada. El proceso de investigación define la investigación descriptiva como aquella que se ocupa de describir sistemáticamente las propiedades y características de una población o fenómeno. (Sabino, 2007).

2.2 Enfoque metodológico

Para la presente investigación se utilizará un enfoque cuantitativo, como aquel que privilegia la lógica empírico-deductiva, utilizando procedimientos rigurosos, métodos experimentales y técnicas de recolección de datos estadísticos (Bonolio, 2005).

Las técnicas cuantitativas emplean diversas estrategias, entre las cuales se incluyen la elaboración de cuestionarios diseñados para llegar a un amplio conjunto de individuos relacionados con el tema de investigación. Un cuestionario es una herramienta que recopila información de manera estructurada y cuantificable, y consta de una serie de preguntas formuladas en un orden específico (Ortega, C. 2023).

Con el propósito de acceder a información más detallada, se procederá a realizar una encuesta, las mismas son “un proceso de recolección de información que implica hacer preguntas a las personas con el fin de recopilar datos” (Fowler, 2014).

"La encuesta se define como un proceso de recolección de datos que implica la formulación de preguntas específicas a una muestra de individuos, con el objetivo de medir, describir o comprender sus actitudes, opiniones o características demográficas"(Janet, M. Ruane, 2004).

Para llevar a cabo la investigación cuantitativa, se seleccionó como unidad de análisis una institución que corresponde al ámbito comercial, siendo una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos, ofreciendo una amplia gama de electrodomésticos de diversas marcas y modelos para que los clientes puedan seleccionar los que mejor se adaptan a sus necesidades y preferencias en la provincia de San Juan. En la actualidad, la organización cuenta con 122 colaboradores.

La estructura organizativa de la empresa se caracteriza por su equipo de trabajo altamente calificado y especializado, compuesto por una diversidad de roles estratégicos. Estos roles abarcan desde vendedores y asesores de ventas, pasando por repositores y personal de almacenamiento, personal administrativo, y personal dedicado a la atención al cliente. Además, incluye técnicos altamente especializados, encargados de la reparación y servicio técnico de los productos. Asimismo, se cuentan con profesionales en marketing y publicidad, encargados de la promoción y estrategias de comunicación. Para asegurar una logística eficiente, el equipo de logística desempeña un papel crucial en la gestión de inventario y entregas. Finalmente, la alta dirección y supervisión son ejercidas por gerentes y supervisores, quienes desempeñan un rol fundamental en la toma de decisiones estratégicas. El personal de depósito, por su parte, contribuye al eficiente almacenamiento y gestión de productos.

Para poder realizar la investigación, se selecciona una porción de aquella población, lo cual se denomina muestra. En este sentido, una muestra es la selección de un número de observaciones a partir de una población objeto de investigación.

"Una muestra se define como un subconjunto representativo de una población más amplia, elegido sistemáticamente para la recolección de datos en un estudio de investigación" (Smith, J., 2020).

La empresa comercial cuenta con una fuerza laboral compuesta por un total de 122 trabajadores, cada uno de los cuales desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la organización. Para llevar a cabo un

análisis detallado y representativo de la empresa, se ha optado por emplear el criterio intencional en la selección de la muestra.

El cuestionario será aplicado a un grupo de 32 trabajadores que ocupan posiciones estratégicas y áreas críticas dentro de la empresa. La selección de estos participantes se basa en la relevancia de sus roles, los cuales incluyen vendedores, asesores comerciales, personal administrativo, técnicos de servicio técnico, encargados de atención al cliente, personal de marketing y publicidad, así como supervisores y gerentes. Estos colaboradores desempeñan funciones clave que impactan significativamente en la operación y el rendimiento general de la organización.

La adopción de este enfoque permitirá obtener una muestra que refleje de manera efectiva la diversidad de talentos y habilidades presentes en la organización, así como las áreas críticas en las que la empresa necesita mantener un alto nivel de desempeño. Esta selección intencional busca proporcionar información precisa y valiosa para la toma de decisiones y la mejora de la empresa en su conjunto.

Con el propósito de profundizar en la investigación, se estableció un primer acercamiento a la entidad mediante un contacto institucional con la Directora de Recursos Humanos. A través de esta vinculación, se logró reunir los datos esenciales para adentrarse en el análisis de las estrategias operativas de la empresa y su impacto en el bienestar de los miembros del equipo.

Esta instancia de análisis se concibió con el fin de adquirir un conocimiento exhaustivo sobre los protocolos y directrices que la organización ha implementado en su gestión de recursos humanos.

2.3 Operacionalización de la variable



2.4 Momento metodológico

Para dar inicio a la investigación en cuestión, se procedió en primer lugar a establecer contacto con el Departamento de Recursos Humanos de la entidad, la cual se dedica primordialmente a la prestación de servicios comerciales en la provincia de San Juan.

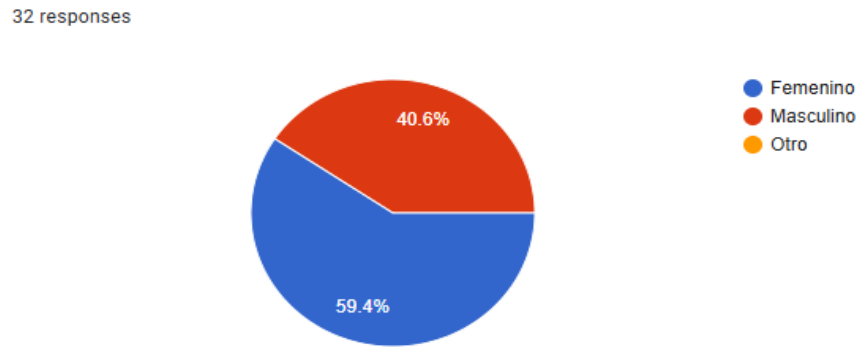
III. RESULTADOS

Tras la aplicación de la metodología de recolección de datos detallada en el capítulo anterior, se obtuvieron los insumos necesarios que luego fueron sistematizados y representados gráficamente.

A continuación, se exponen los datos obtenidos en referencia a cada una de las técnicas utilizadas.

Resultados de las encuestas

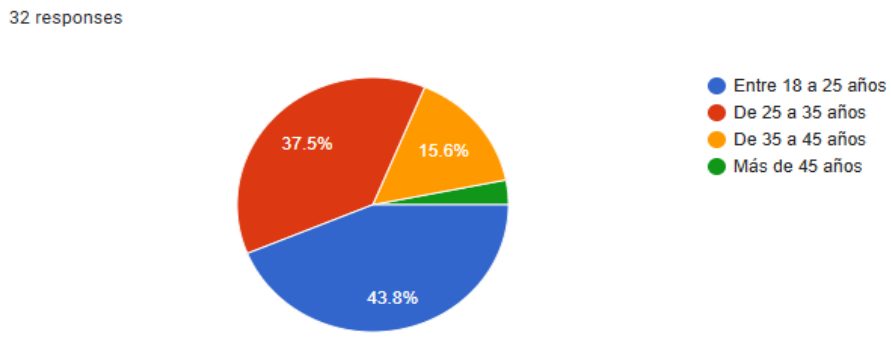
Gráfico 1: **Género**



Fuente: Elaboración propia

En el presente gráfico se presenta la distribución por género de los participantes que respondieron la encuesta. Del total de 32 personas encuestadas, el 59,4% se identificó con el género femenino, mientras que el 40,6% se identificó con el género masculino.

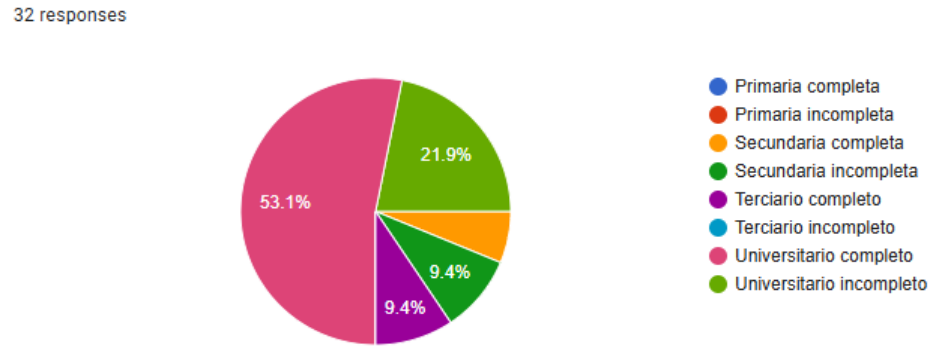
Gráfico 2: **Edad**



Fuente: Elaboración propia

En el presente gráfico se expone la distribución etaria de los encuestados. El grupo más representado fue el de personas entre 18 y 25 años, con un 43,8% del total. Le sigue el grupo de 25 a 35 años, con un 37,5%. En menor medida, el 15,6% de los participantes se encuentra entre los 35 y 45 años, mientras que solo el 3,1% pertenece al grupo de mayores de 45 años.

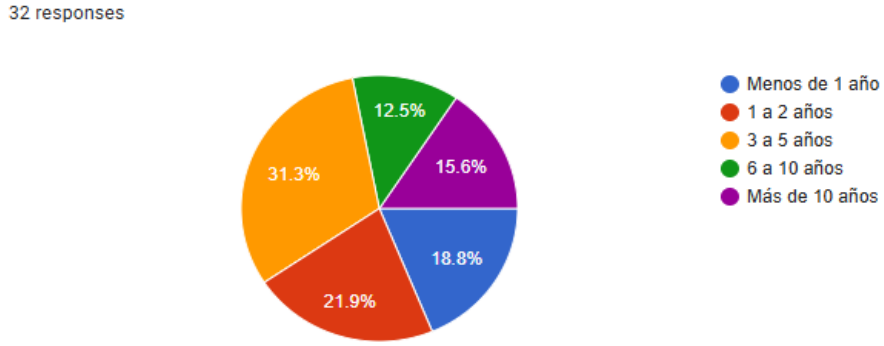
Gráfico 3: **Nivel Educativo**



Fuente: Elaboración propia

Partiendo de los resultados, se observa que la mayoría de los encuestados alcanzó el nivel de secundaria completa (53,1%). Le siguen quienes cuentan con estudios universitarios incompletos (21,9%), terciarios completos (9,4%) y universitarios completos (9,4%). En menor medida, se encuentran quienes solo han completado parcialmente la educación primaria (6,3%).

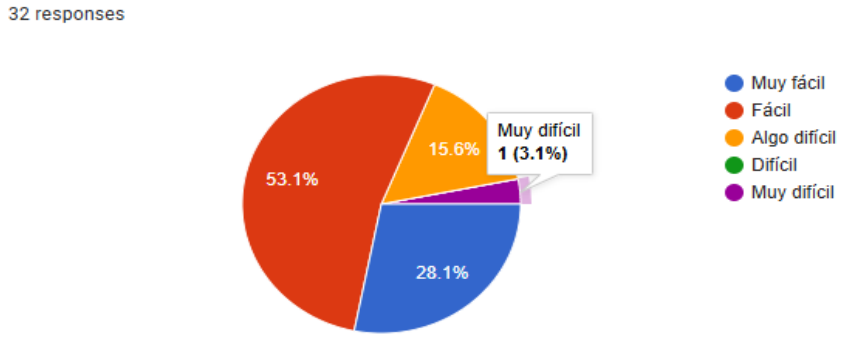
Gráfico 4: **Antigüedad**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 31,3% de los encuestados lleva entre 3 y 5 años trabajando en la organización, seguido por un 21,9% que tiene entre 1 y 2 años de antigüedad. Un 18,8% trabaja desde hace menos de un año, mientras que el 15,6% supera los 10 años y el 12,5% se encuentra en el rango de 6 a 10 años.

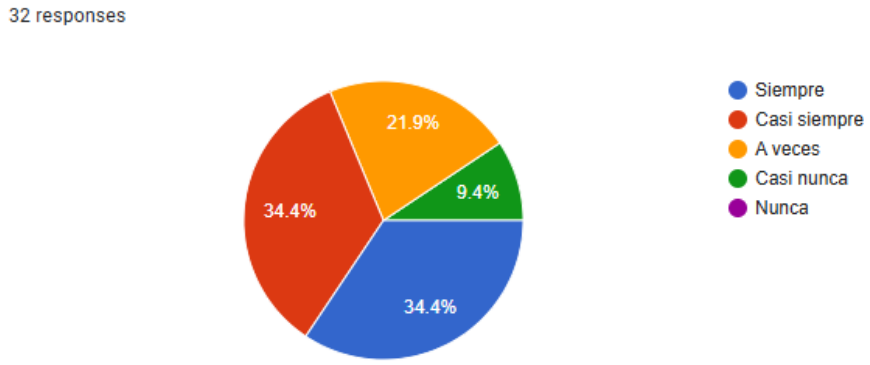
Gráfico 5: **Facilidad para identificar emociones intensas**



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (53,1%) considera que es fácil reconocer qué emoción sienten cuando viven una emoción fuerte. Un 28,1% respondió que les resulta muy fácil, mientras que el 15,6% indicó que es algo difícil. Por último, un pequeño grupo (3,1%) expresó que les resulta muy difícil identificar la emoción. No hubo respuestas en la opción difícil.

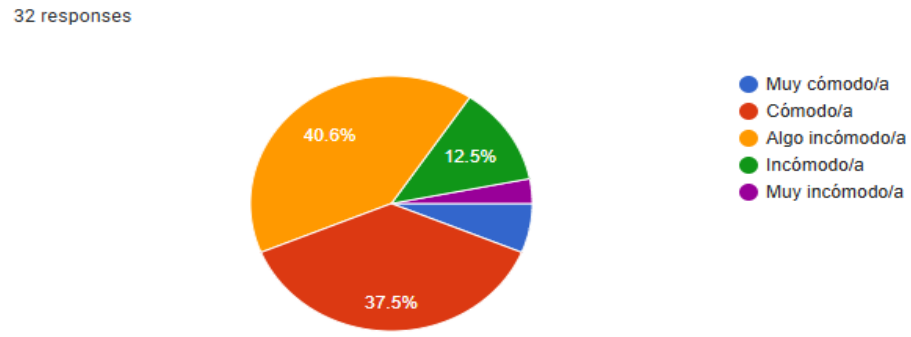
Gráfico 6: **Frecuencia con la que se nota la reacción automática**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 34,4% de los encuestados nota siempre su reacción automática ante algo inesperado, y otro 34,4% lo hace casi siempre. Un 21,9% respondió que a veces la nota, mientras que solo el 9,4% indicó que casi nunca. No se registraron respuestas en la opción nunca.

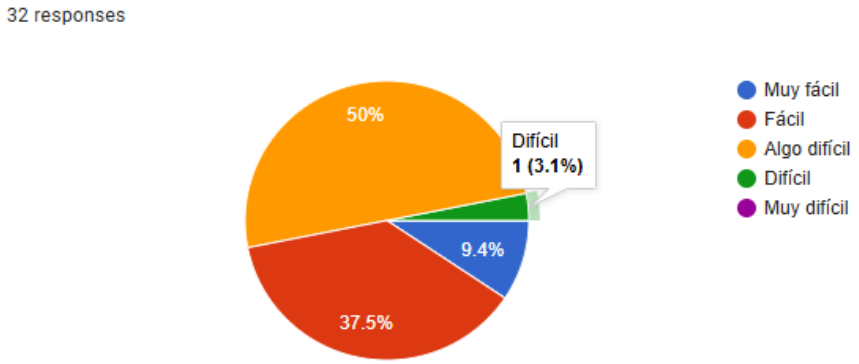
Gráfico 7: **Manejo de emociones como tristeza y frustración**



Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 40,6% de los encuestados indicó sentirse cómodo al aceptar emociones como la tristeza o la frustración, mientras que el 37,5% manifestó sentirse algo incómodo/a. Un 12,5% expresó sentirse incómodo/a, y un 6,3% se considera muy incómodo/a. Por último, solo el 3,1% declaró sentirse muy cómodo/a frente a este tipo de emociones.

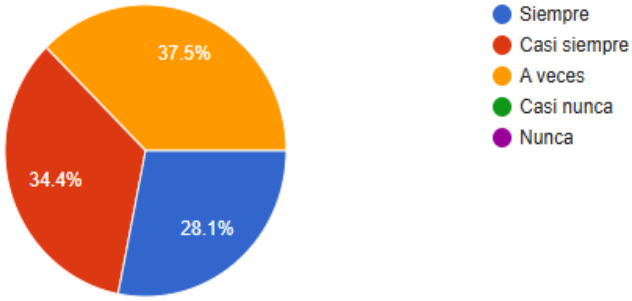
Gráfico 8: **Empatía ante opiniones diferentes**



Fuente: Elaboración propia

Como conclusión, el gráfico muestra que la mayoría de los empleados, el 50 %, considera que les resulta algo difícil ponerse en el lugar de los demás cuando tienen una opinión diferente. Un 37,5 % manifestó que les resulta fácil, mientras que sólo un 9,4 % indicó que les resulta muy fácil. Por otro lado, un 3,1 % señaló que les resulta difícil, y ningún encuestado eligió la opción muy difícil. Estos resultados reflejan que, si bien una parte considerable de los empleados muestra cierta capacidad empática, existe una tendencia general a experimentar dificultades moderadas en desacuerdos.

Gráfico 9: **Frecuencia de escucha activa sin interrumpir**

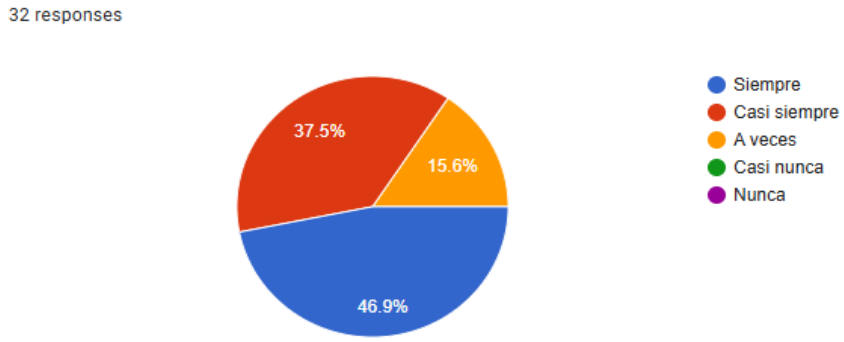


Fuente: Elaboración propia

Como conclusión, el gráfico muestra que la mayoría de los empleados, un 37,5 %, indicó que a veces escucha con atención sin interrumpir a los

demás. Un 34,4 % respondió que lo hace casi siempre, mientras que 28,1 % señaló que lo hace siempre. Ningún encuestado eligió las opciones casi nunca o nunca.

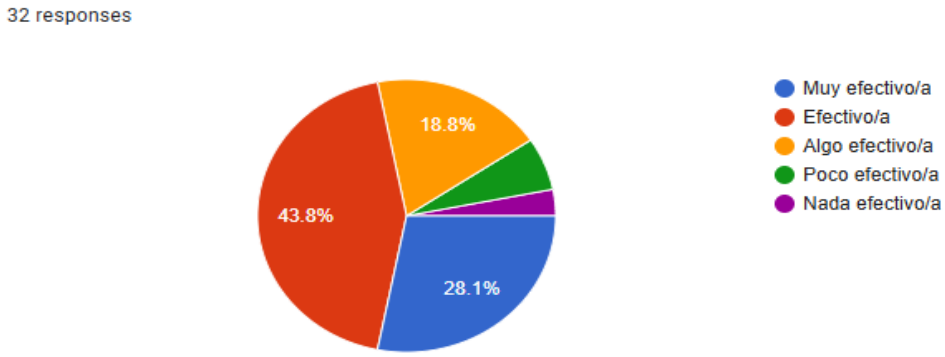
Gráfico 10: **Colaboración efectiva con compañeros**



Fuente: Elaboración propia

El gráfico muestra que el 46,9% de los encuestados indicó que siempre colabora de manera efectiva con sus compañeros de trabajo, mientras que un 37,5% respondió que casi siempre lo hace. Por otro lado, el 15,6% manifestó que colabora a veces. No se registraron respuestas en las opciones "casi nunca" ni "nunca".

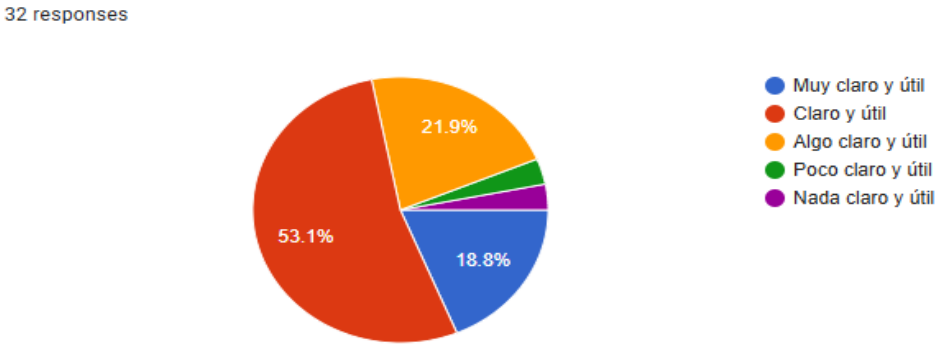
Gráfico 11: **Efectividad en la resolución de malentendidos en el ámbito laboral**



Fuente: Elaboración propia

El gráfico muestra que el 43,8% de los encuestados se considera efectivo/a para resolver malentendidos en el trabajo y el 28,1% se percibe como muy efectivo/a. Un 18,8% se siente algo efectivo/a, mientras que el 6,3% se califica como poco efectivo/a y el 3,1% como nada efectivo/a.

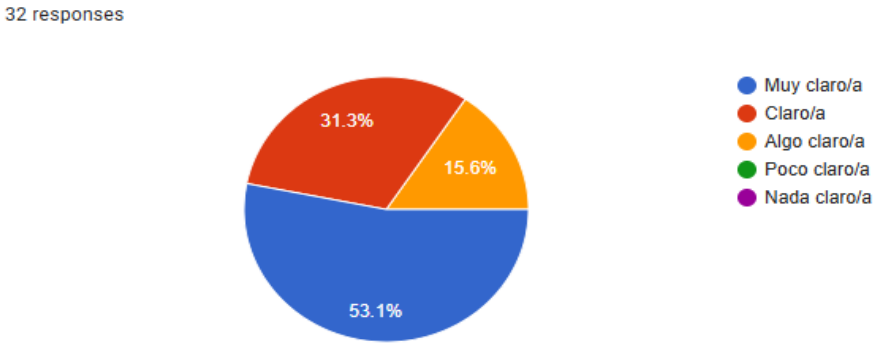
Gráfico 12: **Capacidad para ofrecer feedback claro y útil dentro del equipo**



Fuente: Elaboración propia

El gráfico muestra que el 53,1% de los encuestados considera que brinda un feedback claro y útil, mientras que el 18,8% lo percibe como muy claro y útil. Un 21,9% opina que su retroalimentación es algo clara y útil, y tanto el 3,1% como el 3,1% restantes la consideran poco clara y útil o nada clara y útil, respectivamente.

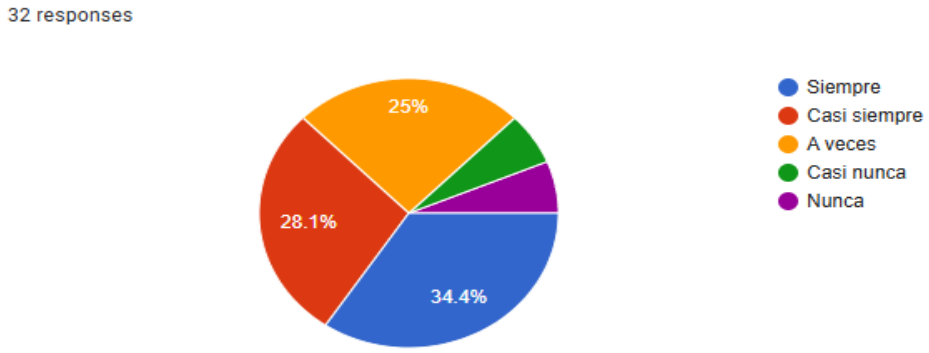
Gráfico 13: **Claridad en la redacción de correos electrónicos y mensajes laborales**



Fuente: Elaboración propia

El gráfico muestra que el 53,1% de los encuestados considera que redacta correos o mensajes laborales de forma muy clara, y el 31,3% los percibe simplemente como claros. Un 15,6% indica que su redacción es algo clara, y no se registraron respuestas en las opciones de poco clara ni nada clara.

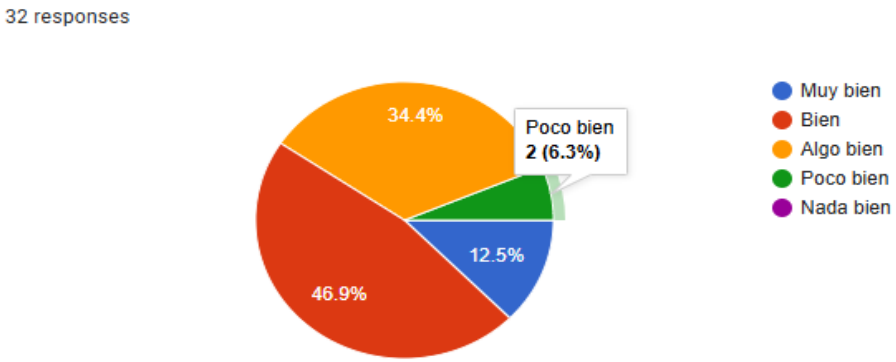
Gráfico 14: **Frecuencia con la que se experimentan síntomas físicos, como dolor de cabeza o tensión muscular, relacionados con el estrés.**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados experimenta síntomas físicos como dolores de cabeza o tensión muscular cuando están estresados. Un 34,4% indicó que siempre los presenta, un 28,1% casi siempre y un 25% a veces. Solo un 6,3% dijo que casi nunca los experimenta y otro 6,3% que nunca.

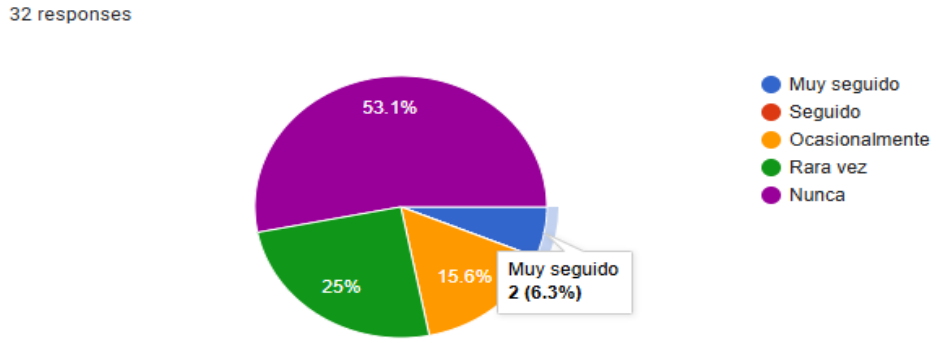
Gráfico 15: **Capacidad para mantener la calma al trabajar bajo presión**



Fuente: Elaboración propia

En síntesis, un 46,9% de los encuestados indicó que mantiene la calma bien al trabajar bajo presión, un 34,4% señaló que lo hace algo bien y un 12,5% muy bien. Solo un 6,3% expresó que la mantiene poco bien.

Gráfico 16: **Tendencia a faltar al trabajo o solicitar días libres debido al estrés**



Fuente: Elaboración propia

Un 53,1% de los encuestados afirmó que nunca falta al trabajo ni solicita días libres por estrés, mientras que un 25% indicó que lo hace rara vez y un 15,6% ocasionalmente. Solo un 6,3% señaló que lo hace muy seguido.

IV. DISCUSIÓN

El presente capítulo tiene como finalidad exponer las conclusiones de esta investigación, derivadas del análisis y estudio de los datos recopilados, así como plantear una propuesta de mejora**.**

La investigación tuvo como objetivo general “Describir la inteligencia emocional de los empleados de una empresa del rubro comercial de la provincia de San Juan”. A partir de este análisis, se busca ofrecer una comprensión integral sobre las habilidades emocionales presentes en el personal y, a su vez, identificar aquellos aspectos que requieren fortalecimiento. Esto permitirá proponer estrategias que contribuyan a mejorar la comunicación interna, el manejo del estrés, y las relaciones interpersonales dentro de la organización.

4.1 Conclusiones

Los datos obtenidos a partir de la encuesta permiten comprender la composición del personal participante y su relación con el desarrollo de la inteligencia emocional dentro de la empresa analizada. En este caso, se observa que la mayoría de las personas encuestadas son mujeres, lo que refleja una mayor presencia femenina en la organización.

La estructura etaria de la organización, caracterizada por una composición mayormente joven, sugiere un contexto laboral atravesado por dinámicas generacionales contemporáneas, lo que puede influir en la construcción y expresión de las competencias emocionales. Este aspecto adquiere especial relevancia al considerar que las habilidades vinculadas a la inteligencia emocional se encuentran en constante desarrollo y consolidación durante las primeras etapas de la trayectoria laboral.

El nivel educativo del personal, mayormente con secundaria completa, indica que los trabajadores cuentan con habilidades básicas para comunicarse y colaborar. Esta diversidad de formación también influye en cómo manejan sus emociones y se relacionan entre sí, afectando el clima laboral y la efectividad en el trabajo en equipo.

En cuanto a la antigüedad, la mayoría de los empleados llevan entre tres y cinco años en la empresa. Luego aparecen quienes tienen entre uno y dos años, y después los que trabajan hace menos de un año.

En menor cantidad se encuentran las personas con más de diez años de antigüedad y quienes están entre los seis y diez años. Esta distribución muestra que la mayor parte del equipo tiene una trayectoria corta o media, lo cual suele favorecer la adaptación a cambios y nuevas formas de trabajo.

En función del primer objetivo del presente trabajo: Evaluar las habilidades emocionales de los empleados en una empresa del rubro comercial en la provincia de San Juan. Se puede concluir que en relación a la facilidad para identificar emociones el personal, en general, demuestra capacidad para identificar sus propias emociones, evidenciando un nivel adecuado de autoconciencia emocional. Esta habilidad favorece la comunicación y fortalece las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Sin embargo, se observan diferencias individuales, lo que indica que algunos empleados podrían beneficiarse de estrategias para potenciar esta competencia, promoviendo un manejo más equilibrado de las emociones y un clima laboral más armonioso.

Sobre la frecuencia de reacciones automáticas, los trabajadores muestran conciencia sobre cómo responden ante distintas situaciones laborales, lo que facilita la regulación emocional y la resolución de conflictos. Esta capacidad permite mantener relaciones más efectivas y contribuye a un desempeño laboral más controlado. Algunas diferencias individuales sugieren la necesidad de reforzar esta habilidad en ciertos empleados, para mejorar la gestión de reacciones inesperadas.

En cuanto al manejo de emociones como tristeza y frustración, se observa variabilidad entre los empleados en la capacidad de aceptar y gestionar emociones negativas. Mientras algunos lo hacen con naturalidad, otros presentan mayores dificultades. Esta competencia es esencial para afrontar las demandas emocionales del trabajo de manera saludable, sostener relaciones laborales equilibradas y tomar decisiones más reflexivas.

En base a la empatía ante opiniones diferentes el personal presenta un nivel intermedio de empatía cognitiva, es decir, la capacidad de comprender y considerar perspectivas ajenas. Aunque muchos logran ponerse en el lugar del otro, esta habilidad no siempre se aplica de manera consistente. Fomentar la empatía contribuiría a un clima laboral más armonioso, mejorar

la cooperación entre colegas y optimizar la interacción en contextos de desacuerdo.

En referencia a la frecuencia de escucha activa está presente en la mayoría de los empleados, aunque no completamente desarrollada. Algunos logran prestar atención de manera constante, mientras que otros muestran menor consistencia. Potenciar esta habilidad contribuiría a mejorar la comunicación, reducir malentendidos y optimizar la interacción dentro del equipo.

Sobre la colaboración efectiva los colaboradores demuestran un nivel sólido de colaboración, favoreciendo la coordinación, cooperación y logro de objetivos comunes. Sin embargo, existen diferencias individuales en la constancia con la que se aplica esta competencia. Reforzar la colaboración permitirá mejorar la cohesión del equipo y la eficacia en la ejecución de tareas conjuntas.

En cuanto al segundo objetivo de este estudio: Capacidad de los empleados en una empresa de rubro comercial para manejar y regular sus emociones en el entorno laboral, podemos deducir que en relación a la efectividad en la resolución de malentendidos la mayoría del personal evidencia capacidad para aclarar situaciones confusas y restablecer la comunicación ante desacuerdos. Esta habilidad refleja un nivel adecuado de regulación emocional, contribuye a prevenir conflictos y fortalece las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Acerca de brindar un feedback claro y útil, el personal muestra competencia para ofrecer retroalimentación que aporta valor al equipo, favoreciendo la comprensión mutua y la mejora continua. La capacidad de dar feedback claro, refleja el manejo adecuado de la expresión de ideas y consideración por los demás, componentes centrales de la inteligencia emocional.

Considerando la claridad en la redacción de correos electrónicos se percibe que los trabajadores pueden transmitir ideas de manera precisa y comprensible, lo que optimiza el flujo de información y evita malentendidos. Esta competencia fortalece la coordinación de tareas y contribuye a la eficiencia en la ejecución de actividades laborales.

Respecto a la presencia de molestias físicas se evidencian manifestaciones físicas asociadas al estrés, como dolores de cabeza o tensión muscular. Estas diferencias individuales reflejan que algunos empleados manejan mejor estas situaciones, mientras otros podrían requerir estrategias adicionales de regulación emocional y manejo del estrés. Fortalecer estas competencias contribuiría al bienestar general y a la resiliencia en el trabajo.

En torno a mantener la calma bajo presión en términos generales, el personal conserva la serenidad ante situaciones laborales demandantes. Esta capacidad de regulación emocional previene reacciones impulsivas, permite un desempeño más controlado y contribuye a la efectividad del equipo.

Finalmente, en cuanto a faltar al trabajo o solicitar días libres debido al estrés, la mayoría mantiene su presencia en el trabajo incluso en contextos de estrés, evidenciando capacidad para sostener la rutina laboral y gestionar emociones. No obstante, las diferencias individuales sugieren que algunos empleados podrían beneficiarse de apoyo adicional para fortalecer sus estrategias de manejo del estrés, optimizando tanto su bienestar como el funcionamiento general de la empresa.

4.2 Propuestas

En este segmento se presentan diversas propuestas orientadas a abordar las deficiencias identificadas en la unidad de análisis.

A continuación, se describirán las principales problemáticas recurrentes, acompañadas de las recomendaciones para su mejora.

1.Habilidades emocionales claves que poseen los trabajadores.

Primera propuesta de mejora: Fortalecimiento de la Autoconciencia Emocional.

Esta propuesta tiene como objetivo mejorar la capacidad de los empleados para identificar, comprender y aceptar sus propias emociones, especialmente en situaciones laborales complejas o de alta carga emocional. Los resultados evidenciaron que, si bien la mayoría de los trabajadores logra identificar sus emociones y es consciente de sus reacciones automáticas, aún se detectan dificultades en la aceptación de emociones como la tristeza o la frustración.

Para abordar esta situación, se propone implementar un programa de talleres psicoeducativos que aborden temas como la identificación emocional, el registro emocional diario y la práctica de mindfulness. Estos talleres permitirán a los empleados reflexionar sobre sus experiencias emocionales y desarrollar estrategias para una gestión interna más saludable. Asimismo, se recomienda complementar estas actividades con material audiovisual y lecturas breves que refuercen los conceptos aprendidos. Como medida complementaria, se podrían incorporar espacios de reflexión guiada o encuentros grupales donde los empleados puedan compartir experiencias y fortalecer su autoconocimiento.

Segunda propuesta de mejora: Desarrollo de la Empatía y Relaciones Interpersonales.

Dado que los resultados muestran que, si bien existe una predisposición a colaborar y escuchar, aún hay dificultades para comprender las opiniones ajenas en contextos de desacuerdo, esta propuesta busca fortalecer la empatía y la calidad de las interacciones dentro de los equipos de trabajo.

Se propone el desarrollo de un programa de formación en habilidades sociales, centrado en la toma de perspectiva, la escucha activa y la gestión de desacuerdos. Las actividades incluirán simulaciones de situaciones reales, ejercicios de rol y dinámicas grupales orientadas al trabajo colaborativo. A su vez, se recomienda implementar campañas internas de sensibilización que promuevan la importancia de la empatía como valor organizacional, y crear espacios de diálogo participativo donde se favorezca el respeto por la diversidad de opiniones. De este modo, se busca consolidar un clima laboral más abierto, inclusivo y cooperativo.

2.Analizar la capacidad de los empleados para manejar y regular las emociones en el entorno laboral.

Primera propuesta de mejora: Capacitación en Comunicación Emocionalmente Inteligente.

Considerando que los empleados manifiestan tener una comunicación efectiva en aspectos como la redacción de mensajes y la retroalimentación, pero que aún pueden fortalecerse las habilidades de resolución de conflictos, esta propuesta tiene como finalidad optimizar la regulación emocional a través de una mejor comunicación interpersonal.

Se propone diseñar e implementar una serie de capacitaciones sobre comunicación emocionalmente inteligente, centradas en el uso del lenguaje asertivo, la gestión de malentendidos y el ofrecimiento de feedback constructivo. Estas instancias formativas estarán dirigidas tanto a mandos medios como a colaboradores, con el fin de estandarizar una cultura comunicacional más clara y respetuosa. Además, se sugiere crear un protocolo interno para la gestión de conflictos que funcione como guía práctica ante situaciones críticas, promoviendo así respuestas emocionalmente reguladas y efectivas en la resolución de problemas.

Segunda propuesta de mejora: Plan Integral de Gestión del Estrés Laboral

Frente a los resultados que indican una alta frecuencia de síntomas físicos relacionados con el estrés, esta propuesta busca promover el bienestar

emocional de los trabajadores mediante estrategias orientadas a la prevención, contención y reducción del estrés en el entorno laboral.

El plan contempla diversas acciones: pausas activas diarias, talleres de manejo del estrés, espacios de escucha y contención emocional, y actividades de relajación como respiración consciente o técnicas de relajación muscular. Asimismo, se recomienda la realización de encuestas periódicas para monitorear los niveles de estrés del personal y detectar posibles focos críticos. Como complemento, se podrían brindar asesorías individuales o grupales a través de un servicio de apoyo psicológico, con el objetivo de acompañar a aquellos colaboradores que presentan mayor vulnerabilidad ante situaciones de presión o carga laboral elevada.

V. APÉNDICE

Anexo N 1: Cuestionario Estructurado

En el marco del Trabajo de Investigación Final (TIF), se inicia una encuesta de inteligencia emocional con el propósito de examinar y analizar la inteligencia emocional de la organización en la que desempeña sus actividades laborales. Es por eso que su opinión es importante, y valiosa, por lo que se pide que se responda con seriedad y concentración. Su participación en esta encuesta es totalmente anónima y confidencial.

En las siguientes preguntas, marque con una cruz (X) la opción que considere correcta.

1. ¿Cuál es tu género?

- Femenino
- Masculino
- Otro

2. ¿Cuál es tu edad?

- Entre 18 a 25 años
- de 25 a 35 años
- de 35 a 45
- Más de 45

3. ¿Cuál es tu nivel educativo más alcanzado?

- Primaria completa
- Primaria incompleta
- Secundaria completa
- Secundaria incompleta
- Terciario completo
- Terciario incompleto
- Universitario completo
- Universitario incompleto

4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en esta organización?

- Menos de 1 año
- 1 a 2 años
- 3 a 5 años
- 6 a 10 años

- Más de 10

BLOQUE 1: **HABILIDADES EMOCIONALES**

- IDENTIFICACIÓN DE EMOCIONES

5. Cuando sientes una emoción fuerte (como enojo o tristeza), ¿qué tan fácil es reconocer qué emoción es?

- Muy fácil
- Fácil
- Algo difícil
- Difícil
- Muy difícil

-CONCIENCIA DE REACCIONES AUTOMÁTICAS

6. Cuando ocurre algo inesperado, ¿con qué frecuencia notas tu reacción automática?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

- AUTOACEPTACIÓN EMOCIONAL:

7. ¿Qué tan cómodo/a te sientes al aceptar emociones como la tristeza o la frustración?

- Muy cómodo/a
- Cómodo/a
- Algo incómodo/a
- Incómodo/a
- Muy incómodo/a

BLOQUE 2: **EMPATÍA**

- PERSPECTIVA DE LOS DEMÁS

8. ¿Qué tan fácil es para usted ponerse en el lugar de los demás cuando tienen una opinión diferente?

- Muy fácil
- Fácil
- Algo difícil
- Difícil
- Muy difícil

- ESCUCHA ACTIVA

9. ¿Con qué frecuencia escuchas con atención sin interrumpir a los demás?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

- COLABORACIÓN EFECTIVA

10. ¿Con qué frecuencia usted colabora de manera efectiva con sus compañeros de trabajo para alcanzar un objetivo común?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

BLOQUE 3: **COMUNICACIÓN EFECTIVA:**

- RESOLUCIÓN DE MALOS ENTENDIDOS:

11**.** ¿Qué tan efectivo/a es usted para resolver malentendidos cuando ocurren en el trabajo?

- Muy efectivo/a
- Efectivo/a
- Algo efectivo/a
- Poco efectivo/a
- Nada efectivo/a

- FEEDBACK CONSTRUCTIVO:

12. ¿Qué tan claro y útil es el feedback que usted brinda a los demás en su equipo?

- a) Muy claro y útil
- b) Claro y útil
- c) Algo claro y útil
- d) Poco claro y útil
- e) Nada claro y útil

- COMUNICACIÓN ESCRITA CLARA.

13. ¿Qué tan claro/a es usted al escribir correos electrónicos o mensajes de trabajo?

- Muy claro/a
- Claro/a
- Algo claro/a

- Poco claro/a
- Nada claro/a

- BLOQUE 4: **MANEJO DEL ESTRÉS**:

-FRECUENCIA DE REACCIONES FÍSICAS

14. ¿Con qué frecuencia usted experimenta síntomas físicos (como dolor de cabeza o tensión muscular) cuando está estresado/a?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

- CAPACIDAD PARA MANTENER LA CALMA BAJO PRESIÓN:

15. ¿Qué tan bien mantiene la calma cuando trabaja bajo presión?

- Muy bien
- Bien
- Algo bien
- Poco bien
- Nada bien

- FRECUENCIA DE AUSENCIAS RELACIONADAS CON EL ESTRÉS

16. ¿Qué tan seguido usted falta al trabajo o solicita días libres por sentirse estresado/a?

- Muy seguido
- Seguido

- Ocasionalmente

- Rara vez
- Nunca

Apreciamos profundamente su participación en este estudio. Sus respuestas nos brindan una perspectiva valiosa que ayudará a crear estrategias eficientes. Su contribución es crucial para el logro de esta investigación.

¡Gracias por su tiempo y compromiso!

VI. BIBLIOGRAFÍA

- BAR-ON, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema, 18*(Suppl.), 13–25.
- BISQUERRA, R. (2003). *Psicología de la educación emocional*. Editorial La Muralla.
- BONOLIO, A. (2005). *Investigación cuantitativa y cualitativa: Principios básicos*. Editorial Científica Universitaria.
- FOWLER, F. J. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). SAGE Publications.
- GARDNER, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Basic Books.
- GOLEMAN, D. (1995). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Kairós.
- GOLEMAN, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- GOLEMAN, D. (2009). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Ediciones B.
- Institute for Health and Human Potential. (2020). *Emotional intelligence and its impact on work performance*. https://www.ihhp.com/meaning-emotional-intelligence/
- MAYER, J. D., & SALOVEY, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*(3), 185–211.
- MAYER, J. D., & SALOVEY, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. SALOVEY & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). Basic Books.

- MAYER, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396–420). Cambridge University Press.
- MAYO, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. Macmillan.
- ORTEGA, C. (2023). *Técnicas cuantitativas aplicadas a la investigación*. Ediciones Académicas.
- Real Academia Española. (2023). *Motivación*. Diccionario de la lengua española. https://dle.rae.es/motivacion
- RUANE, J. M. (2004). *Essentials of research methods: A guide to social science research*. Blackwell Publishing.
- SABINO, C. (2007). *El proceso de investigación* (6.ª ed.). Panapo.
- Steers, R. M., Mowday, R. T., & Shapiro, D. L. (2004). The future of work motivation theory. *Academy of Management Review, 29*(3), 379–387.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine, 140*, 227–235.

.