



**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL. CASO: EMPRESAS ASEGURADORAS DE AMBATO”**

**“EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS INFLUENCE ON JOB PERFORMANCE.
CASE: AMBATO INSURANCE COMPANIES”**

Gabriela. Carolina Grijalva. Méndez; Herman Christian Zúñiga Muñoz

Universidad Estatal Península. De Santa Elena.

gabriela.grijalvamendez2742@upse.edu.ec; hzuniga@upse.edu.ec

Gabriela. Carolina Grijalva. Méndez <https://orcid.org/0009-0000-5038-1559>

Herman Christian Zúñiga Muñoz <https://orcid.org/0000-0002-5924-4718>

Recibido: 18-dic-2024

Aceptado:4-feb-2025

Código Clasificación: D83, J24, M12, O15, D71.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal, evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en empresas aseguradoras de la ciudad de Ambato. Para medir la inteligencia emocional, se utilizó un test basado en el modelo de Goleman, que consta de 45 preguntas y evalúa competencias como autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Las respuestas se clasificaron en cinco niveles de puntuación. El desempeño laboral se evaluó mediante un test 360, que reúne evaluaciones de superiores, colegas, subordinados y el propio empleado, con un total de 35 preguntas. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes se ubicaron en niveles de Medio Bajo en competencias emocionales, y se identificó una correlación positiva significativa ($R=0,728$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, sugiriendo que mejorar la inteligencia emocional podría aumentar la eficacia laboral.

PALABRAS CLAVES: Inteligencia emocional, desempeño laboral, autocontrol emocional, motivación, habilidades sociales.

ABSTRACT

The main objective of the research was to evaluate the relationship between emotional intelligence and work performance in insurance companies in the city of Ambato. To measure emotional intelligence, a test based on Goleman's model was used, which consists of 45 questions and evaluates competencies such as self-awareness, self-regulation, motivation, empathy and social skills. The answers were classified into five score levels. Job performance was assessed using a 360 test, which brings together evaluations from superiors, colleagues, subordinates and the employee him/herself, with a total of 35 questions. The results showed that the majority of the participants were placed at Medium Low levels in emotional competencies, and a significant positive correlation ($R=0.728$) was identified between emotional intelligence and job performance, suggesting that improving emotional intelligence could increase job effectiveness.

KEY WORDS: Emotional intelligence, job performance, emotional self-control, motivation, social skills.

INTRODUCCIÓN

El comportamiento humano en el entorno actual, está influenciado por las ventajas que ofrecen las revoluciones tecnológicas y de comunicación, en el intercambio de conocimiento dentro de las organizaciones. Las personas comparten información y comunican conocimientos a través de la expresión de emociones (Chong et al., 2020). Una persona se considera emocionalmente inteligente cuando puede utilizar sus emociones y conocimientos, para mejorar su razonamiento mediante una reflexión consciente sobre sus sentimientos (Alzyoud et al., 2019). La evidencia empírica indica que la inteligencia emocional influye en el comportamiento de intercambio de conocimientos entre empleados, mejora sus habilidades de trabajo y aumenta la confianza para completar tareas (Gopinath & Chitra, 2020), lo cual contribuye al compromiso laboral, entendido como el involucramiento cognitivo y afectivo de un empleado con su rol (Saud, 2019).

La inteligencia emocional también se relaciona con diversas variables como el liderazgo, el clima organizacional, el compromiso organizacional, la intención de rotación y la satisfacción laboral, así como con la motivación de los empleados (Gopinath, 2019). Asimismo, gestionar las emociones propias y ajenas es esencial para directivos y empleados, y la inteligencia emocional afecta tanto el desempeño laboral como comportamientos laborales positivos, como la ciudadanía organizacional (Naz et al., 2022).

Aunque estudios recientes señalan que, la inteligencia emocional tiene un impacto positivo en el compromiso laboral y que empleados con mayor inteligencia emocional muestran un mayor nivel de compromiso (Levitats & Vigoda, 2020), se observa que la literatura sobre su impacto específico en el compromiso laboral en el sector de seguros es limitada (Barreiro & Treglown, 2020). Este estudio busca explorar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados en empresas aseguradoras, con el fin de identificar las dimensiones relevantes de la inteligencia emocional y los componentes de desempeño que son cruciales para mejorar la gestión de estas empresas.

Inteligencia emocional

La inteligencia de un individuo se compone de múltiples factores, como la concentración, la percepción, la retentiva, la aptitud para aprender y las destrezas sociales, los cuales le facilitan afrontar los retos cotidianos (Bru et al., 2021). El desempeño en las actividades diarias está influido de manera considerable por la capacidad de mantener atención y concentración en un momento determinado. Sin embargo, para alcanzar un rendimiento óptimo, es igualmente importante contar con otras funciones, como un estado emocional equilibrado, buena salud y niveles adecuados de activación emocional. La inteligencia emocional, una forma apasionada de inteligencia, combina el conocimiento con la emoción, permitiendo regular las emociones, reconocerlas y orientar los pensamientos (Adamakis & Dania, 2021).

Goleman redefinió esta idea al describir la inteligencia emocional como la habilidad para percibir las propias emociones y las de otros, además de estimular y gestionar estas emociones tanto a nivel personal como en las relaciones interpersonales. Según Goleman, no todas las personas con altos coeficientes intelectuales logran éxito en su vida diaria; algunas pueden frustrarse con facilidad, mientras que quienes poseen mayor inteligencia emocional suelen prosperar rápidamente (Leal, 2022).

El propósito del manejo de la inteligencia emocional es combinar emociones y racionalidad en las interacciones interpersonales, evitando impulsos irracionales. Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional es un medio para relacionarse con el entorno teniendo en cuenta las emociones, fomentando habilidades como el autocontrol (O'Connor et al., 2019). Esto explica por qué quienes poseen una inteligencia emocional desarrollada son capaces de proyectar conscientemente sus emociones, ajustándolas al contexto.

Mayer y Salovey definieron la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que permite identificar, evaluar y expresar emociones con precisión. Estas capacidades incluyen generar sentimientos que apoyen el pensamiento, comprender el conocimiento emocional y regular las emociones para favorecer el desarrollo tanto emocional como intelectual. Así, quienes tienen alta inteligencia emocional logran equilibrar sus emociones y su razonamiento, gestionando los impulsos emocionales de manera efectiva (Leal, 2022).

Mayer fue el primero en conceptualizar la inteligencia emocional, definición que luego Goleman popularizó basándose en las nociones de inteligencia intrapersonal e interpersonal propuestas por Gardner. Estudios posteriores de Mayer revelaron que una inteligencia emocional elevada está relacionada con la regulación de estrategias negativas en relaciones interpersonales, una percepción social adecuada y una mayor calidad en las relaciones familiares, sociales y de pareja. Como resultado, las personas emocionalmente inteligentes suelen ser vistas como empáticas, agradables y sociables (Sánchez & Bresó, 2020).

Las emociones desempeñan un rol crucial en las respuestas adaptativas al entorno, ya que implican modificaciones tanto cognitivas como conductuales. En este sentido, se propone un modelo que abarca cuatro habilidades clave de la inteligencia emocional, organizadas según el procesamiento emocional y su relación con los procesos cognitivos: a) la percepción precisa de las emociones, b) el uso de emociones para respaldar el razonamiento, c) la comprensión de las emociones y d) la regulación emocional, promoviendo así el desarrollo personal y profesional (George et al., 2021).

La inteligencia emocional integra estructuras emocionales y cognitivas, dividiéndose en tres dimensiones principales: percepción, comprensión y regulación emocional. La percepción emocional implica la habilidad para identificar emociones propias y ajenas mediante señales como expresiones faciales, gestos o el tono de voz. La comprensión emocional, por su parte, se enfoca en identificar causas y consecuencias de las emociones, diferenciando las respuestas emocionales. Finalmente, la regulación emocional abarca el manejo y control de emociones positivas y negativas, incluyendo su alivio y fortalecimiento según sea necesario (Torres et al., 2021).

La segunda dimensión es la comprensión emocional, que se centra en la habilidad de las personas para reconocer y entender las emociones, diferenciar las distintas respuestas emocionales, e integrarlas en el razonamiento. Esta claridad emocional facilita la identificación de las causas y consecuencias de las emociones. Por último, la tercera dimensión es la regulación emocional, que abarca la capacidad de manejar y controlar tanto las emociones positivas como las negativas en uno mismo y en los demás. Este proceso implica no solo regular las emociones, sino también aliviar las emociones negativas y fortalecer las positivas (Vásquez & Vásquez, 2019).

Diversas investigaciones demuestran que altos niveles de inteligencia emocional se asocian con una eficaz regulación de estrategias interpersonales negativas, una percepción social más adecuada y mejores relaciones interpersonales (Siagian et al., 2021). Además, se ha observado que quienes poseen alta inteligencia emocional manejan sus emociones de forma eficiente, lo que les permite afrontar los conflictos reduciendo el estrés o la frustración y mejorando las relaciones en los equipos de trabajo, todo mientras evalúan éxitos y fracasos sin frustrarse en el camino hacia sus metas organizacionales (Leal & Arias, 2021).

La evidencia señala que el nivel de inteligencia emocional de los empleados es determinante para formar líderes y colaboradores efectivos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera eficiente (Suan, 2021). Estudios recientes destacan que la inteligencia emocional es una herramienta clave para desarrollar habilidades laborales que impulsan el éxito profesional (Ramírez & López, 2020). Además, en las organizaciones, esta se considera un factor crucial en el trabajo en equipo dinámico e interactivo (Apaza y Flores, 2019). Finalmente, las distintas dimensiones de la inteligencia emocional, como la autoconciencia, la autogestión, la conciencia social y la gestión de relaciones, tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño laboral (Naz et al., 2019).

Desempeño laboral

En el contexto de los significativos cambios contemporáneos, es esencial considerar la capacidad de las personas para llevar a cabo sus actividades laborales cotidianas como un componente clave del desempeño laboral, teniendo en cuenta cómo se insertan en la sociedad y cómo se desarrollan tanto a nivel individual como colectivo. Las empresas deben contar con empleados que posean las habilidades necesarias para gestionar cualquier situación que pueda surgir en el entorno laboral.

El desempeño laboral como la capacidad de los empleados para ejecutar tareas de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por los líderes de la organización, logrando no solo un rendimiento óptimo, sino también satisfacción en su trabajo. Es fundamental enfocarse en las características individuales, como la creatividad, el razonamiento lógico y la habilidad para comprender situaciones complejas, ya que estos aspectos pueden ser factores determinantes en el desarrollo del desempeño laboral (Vásquez & Vásquez, 2019).

Asimismo, es importante destacar la relevancia del desempeño laboral, ya que influye directamente en las oportunidades de promoción dentro de una organización. Para los procesos de promoción, es crucial entender las metas individuales de los empleados, la naturaleza del trabajo en equipo, la planificación de objetivos, los requerimientos para mejoras administrativas, y la importancia de las competencias y el rendimiento como bases objetivas y justas para la compensación. Este sistema es vital porque permite a los empleados identificar y comunicar su desempeño, facilitando la planificación de cambios necesarios. Además, la evaluación del desempeño ayuda a los empleados a conocer cómo están realizando su trabajo y sugiere modificaciones necesarias en su comportamiento, mentalidad, habilidades o conocimientos (Bohórquez et al., 2020).

Es necesario evaluar diversos elementos del desempeño laboral para comprender mejor las condiciones de trabajo y el comportamiento de los empleados. Estos elementos incluyen (Torres et al., 2021):

Conocimientos Laborales: Son los saberes adquiridos y desarrollados en el ámbito laboral, tanto de manera teórica como práctica.

Calidad del Trabajo: Según Chiavenato, la calidad del trabajo depende de tres factores: el ambiente físico, el horario de trabajo y el entorno social.

Cantidad o Productividad: Se refiere a la eficiencia con la que se completan las tareas, directamente relacionada con la motivación de los empleados.

Precisión: Hace alusión a la duración de la jornada laboral y los beneficios obtenidos a través del esfuerzo y rendimiento, como horas extras o tiempo libre.

Trabajo en Equipo: Es indispensable establecer relaciones interpersonales positivas y adecuadas, ya que esto mejora el clima laboral, incrementa la productividad del grupo y facilita el intercambio de experiencias y habilidades.

Los factores de desempeño laboral son esenciales para entender cómo los empleados contribuyen al éxito de una organización, ya que proporcionan información sobre su desarrollo, mejora continua, salud ocupacional y bienestar. Entre los factores clave se encuentran la adaptabilidad, la asistencia y puntualidad, la responsabilidad, la motivación, la disciplina, la cooperación y la iniciativa, que permiten al personal alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva (González & Vilchez, 2022).

En primer lugar, la adaptabilidad es la capacidad del empleado para ajustarse a nuevos roles, procesos y cambios en el entorno laboral. Esta habilidad es fundamental para enfrentar los desafíos y obstáculos que pueden surgir, permitiendo a los trabajadores modificar su comportamiento y métodos de trabajo para optimizar sus resultados (Bohórquez et al., 2020).

La asistencia y puntualidad representan la fiabilidad del empleado respecto a su presencia y cumplimiento de horarios en el lugar de trabajo. Son valores que reflejan responsabilidad y compromiso, siendo cruciales para mantener la productividad y eficiencia organizacional, además de fomentar un ambiente de confianza.

La responsabilidad se refiere al grado en que un empleado asume sus deberes y obligaciones, mostrando una actitud positiva hacia el trabajo y el compromiso con los objetivos establecidos. Este factor es vital para asegurar la alineación de los empleados con la visión y misión de la organización (Dolores et al., 2023).

La motivación es el motor interno que impulsa a los empleados a realizar sus tareas con eficacia. Una alta motivación resulta en mayor satisfacción laboral, mejor desempeño y una tendencia a superar las expectativas. Las organizaciones que entienden y fomentan la motivación personal logran una fuerza laboral más comprometida y productiva (Panduro & Casas, 2022).

La disciplina es esencial para mantener el orden y la conformidad con las políticas y normas establecidas por la organización. Permite un ambiente de trabajo estructurado y enfocado, contribuyendo a la consecución de resultados óptimos (Puma & Estrada, 2020).

La cooperación implica la colaboración efectiva entre colegas, fomentando un ambiente de trabajo positivo donde se maximiza el esfuerzo colectivo para alcanzar metas comunes. Esta actitud fortalece la cohesión del equipo y optimiza la sinergia entre los miembros (Rodríguez et al., 2020).

Finalmente, la iniciativa se refleja en la capacidad de los empleados para proponer mejoras, asumir responsabilidades adicionales y desarrollar soluciones innovadoras, contribuyendo significativamente a la creatividad y crecimiento de la organización (Panduro & Casas, 2022).

Estos factores en conjunto no solo mejoran el rendimiento individual y grupal, sino que también son indicadores del potencial para el desarrollo organizacional y el éxito a largo plazo.

Teniendo en cuenta la relevancia de mantener el control emocional y el desempeño en el trabajo, junto con los beneficios organizacionales que esto genera, el presente estudio se propuso analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en empresas aseguradoras de la ciudad de Ambato. El análisis se centró en las habilidades de los empleados para reconocer, gestionar y regular sus emociones, y en cómo estas habilidades influyen en su nivel de energía, entusiasmo y satisfacción en el trabajo. Así, se buscó entender cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados del sector asegurador, con el objetivo general de determinar esta relación específica en las aseguradoras de Ambato. La hipótesis del estudio sostiene que, a mayores niveles de inteligencia emocional, habrá un mejor desempeño laboral entre los empleados evaluados.

METODOLOGÍA

El estudio se enfocó en empleados de empresas aseguradoras en la ciudad de Ambato, con una muestra de 62 participantes de 29 empresas aseguradoras presentes en la ciudad. La investigación es de campo, ya que los datos se obtuvieron directamente del entorno laboral real, permitiendo un análisis sistemático del problema para describir, explicar y comprender su naturaleza y los factores que lo afectan. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional.

Para medir la Inteligencia Emocional, se utilizó un test basado en el modelo de Goleman, que evalúa la capacidad de los individuos para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones, así como para reconocer, comprender e influir en las emociones de los demás. Este test consta de 45 preguntas diseñadas para medir cinco competencias fundamentales: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Las respuestas se evaluaron con una escala de frecuencia: "Nunca" (0 puntos), "Algunas veces" (1 punto) y "Siempre" (2 puntos). Las puntuaciones se clasificaron en cinco niveles: Muy Bajo (0-20 puntos), Bajo (21-35 puntos), Medio-Bajo (36-46 puntos), Medio-Alto (46-79 puntos) y Muy Alto (80-90 puntos).

El Desempeño Laboral se evaluó mediante un test 360, que es una herramienta de evaluación integral utilizada para medir las competencias laborales de un empleado a partir de múltiples fuentes: superiores, colegas, subordinados y el propio empleado. Este enfoque proporciona una visión más completa y objetiva del rendimiento de los empleados, evaluando aspectos como la calidad del trabajo, la eficiencia, la capacidad de liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación. El test consta de 35 preguntas y utiliza una escala de cinco niveles para calificar el rendimiento: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy Bueno (4) y Excelente (5).

Para analizar los datos obtenidos, se utilizó el método estadístico de correlación, con el fin de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados. Este enfoque permitió determinar cómo se asocian las variables estudiadas y en qué medida una variable puede influir en la otra.

RESULTADOS

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Después de recolectar los datos de cada ítem del cuestionario, se realizó un análisis exhaustivo para interpretar y presentar los resultados obtenidos en las aseguradoras seleccionadas en la ciudad de Ambato. Este análisis tuvo como objetivo ofrecer una visión completa de las fortalezas y áreas de oportunidad relacionadas con la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral.

El uso del software SPSS permitió desarrollar estudios estadísticos detallados y obtener descripciones de cada dimensión evaluada. En cuanto a inteligencia emocional, los resultados reflejan variaciones en subdimensiones como el autoconocimiento emocional y las habilidades sociales, indicando ciertas limitaciones en la gestión de emociones y en la capacidad para interactuar de manera efectiva en el entorno laboral. En el desempeño laboral, los datos también señalan tanto fortalezas en la orientación al cliente como oportunidades de mejora en la optimización del tiempo y en el trabajo en equipo.

El análisis de correlación mostró una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, lo cual sugiere que, al aumentar la inteligencia emocional de los empleados, también tiende a mejorar su desempeño. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar competencias emocionales, como la comunicación y la empatía, dentro del entorno laboral, ya que pueden tener un impacto directo en el rendimiento y en la satisfacción de los colaboradores en las aseguradoras estudiadas.

Descriptiva Desempeño Laboral

Para los indicadores del desempeño laboral, se obtuvieron los siguientes resultados

Tabla 1

Comunicación. Datos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Comunicación	62	1,33	4,67	2,9704	,84636
N válido (por lista)	62				

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

Para la variable de Comunicación, se obtuvo una media de 2,97 y una desviación estándar de 0,85. Esto sugiere que el nivel de comunicación dentro de las aseguradoras es moderado, aunque existen áreas de mejora para optimizar la interacción entre colaboradores. Los puntajes, que varían entre 1,33 y 4,67, reflejan cierta disparidad en la percepción y práctica de la comunicación efectiva, destacando la necesidad de promover una mayor cohesión en esta dimensión.

Tabla 2

Trabajo en equipo. Datos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Trabajo en equipo	62	1,75	4,75	2,9516	,79810
N válido (por lista)	62				

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

En cuanto a Trabajo en equipo, la media registrada fue de 2,95 con una desviación estándar de 0,80. Este nivel indica una inclinación positiva hacia la colaboración, aunque la variabilidad en los puntajes (de 1,75 a 4,75) muestra diferencias significativas en el compromiso hacia el trabajo conjunto. Esto sugiere que, aunque algunos colaboradores presentan habilidades fuertes para trabajar en equipo, otros podrían beneficiarse de un desarrollo adicional en esta competencia para lograr un desempeño más uniforme.

Tabla 3

Resolución de problemas. Datos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Resolución de problemas	62	1,40	5,00	3,1935	,86306
N válido (por lista)	62				

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

Para la subvariable de Resolución de problemas, se identificó una media de 3,19 y una desviación estándar de 0,86, indicando un nivel ligeramente superior en esta competencia. Los puntajes, que oscilan entre 1,40 y 5,00, sugieren que los colaboradores poseen una capacidad razonable para abordar y resolver problemas en el entorno laboral, aunque existen diferencias en la habilidad de análisis y toma de decisiones que requieren atención para alcanzar un desempeño homogéneo en la resolución de problemas.

Tabla 4

Mejora continua. Datos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Mejora continua	62	1,40	4,80	2,9484	,71969
N válido (por lista)	62				

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

En la Mejora continua, el análisis reveló una media de 2,95 y una desviación estándar de 0,72, apuntando a un compromiso moderado con la automejora y la innovación en los procesos. Este nivel evidencia que, aunque se perciben ciertos esfuerzos para avanzar en esta dimensión, el enfoque en la mejora continua no está aún plenamente integrado, sugiriendo la necesidad de políticas que impulsen una cultura de mejora constante en todos los empleados.

Tabla 5

Organización y administración de tiempo. Datos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Organización y administración de tiempo	62	1,00	5,00	3,0591	1,04807

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

N válido (por lista)	62				
----------------------	----	--	--	--	--

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

Para Organización y administración de tiempo, se obtuvo una media de 3,06 y una desviación estándar de 1,05. Esto refleja que, en promedio, los empleados cuentan con habilidades adecuadas para organizar sus tareas y gestionar el tiempo de manera efectiva. Sin embargo, la amplitud de los puntajes (de 1,00 a 5,00) sugiere que algunos colaboradores podrían mejorar en planificación para maximizar la eficiencia y cumplir con los objetivos de forma más consistente.

Tabla 6

Enfoque en el cliente. Datos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Enfoque en el cliente	62	1,20	5,00	3,0968	,82322
N válido (por lista)	62				

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

En la dimensión Enfoque en el cliente, con una media de 3,10 y una desviación estándar de 0,82, se observa una tendencia favorable hacia la satisfacción y orientación a las necesidades del cliente. No obstante, la variabilidad en los resultados indica que no todos los colaboradores comparten el mismo nivel de compromiso hacia una atención centrada en el cliente, lo cual es crucial en el sector asegurador para garantizar la competitividad y satisfacción del cliente.

Tabla 7

Pensamiento estratégico. Datos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Pensamiento estratégico	62	1,50	4,75	3,4234	,88196

N válido (por lista)	62				
----------------------	----	--	--	--	--

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

La subvariable de Pensamiento estratégico mostró una media de 3,42 y una desviación estándar de 0,88, lo que indica una competencia sólida en esta área. Los empleados presentan una capacidad destacada para planificar a largo plazo y alinear sus tareas con los objetivos estratégicos de la empresa, aunque persiste la oportunidad de fomentar una visión estratégica en todos los niveles para una mayor cohesión.

Tabla 8

Enfoque a resultados. Datos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Enfoque a resultados	62	1,33	5,00	3,3925	1,05327
N válido (por lista)	62				

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

Por último, en Enfoque a resultados, se obtuvo una media de 3,39 con una desviación estándar de 1,05. Este nivel indica una orientación moderadamente alta hacia el logro de metas, mostrando que los colaboradores están motivados para obtener resultados concretos. Sin embargo, para maximizar el rendimiento, sería beneficioso implementar prácticas que alineen los esfuerzos de todos los colaboradores hacia la obtención de resultados consistentes y medibles.

Descriptiva Inteligencia Emocional

En cuanto a la inteligencia emocional, los datos presentan los siguientes resultados:

Tabla 9

Autoconocimiento emocional. Datos descriptivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	1,6	1,6	1,6
	Bajo	9	14,5	14,5	16,1
	Medio Bajo	30	48,4	48,4	64,5
	Medio Alto	15	24,2	24,2	88,7
	Muy Alto	7	11,3	11,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

Los resultados muestran que el 48,4% de los evaluados alcanzan un nivel Medio Bajo de autoconocimiento emocional, lo que representa la categoría con mayor frecuencia en esta dimensión. Un 24,2% se ubica en el nivel Medio Alto, seguido de un 14,5% en el nivel Bajo. Los niveles extremos, Muy Alto y Muy Bajo, cuentan con el 11,3% y 1,6% de los participantes, respectivamente. Estos datos sugieren que la mayoría de los individuos presenta un nivel moderado de autoconocimiento emocional, aunque un grupo significativo todavía se encuentra en niveles bajos, lo cual puede influir en su capacidad para identificar y comprender sus propias emociones.

Tabla 10

Autocontrol emocional. Datos descriptivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	2	3,2	3,2	3,2
	Bajo	13	21,0	21,0	24,2
	Medio Bajo	23	37,1	37,1	61,3
	Medio Alto	20	32,3	32,3	93,5
	Muy Alto	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

En cuanto al autocontrol emocional, el 37,1% de los participantes se encuentra en un nivel Medio Bajo, mientras que el 32,3% logra un nivel Medio Alto, lo que indica que estas dos categorías concentran a la mayoría de los evaluados. Los niveles Bajo y Muy Alto tienen porcentajes menores, con el 21,0% y 6,5%, respectivamente, y solo un 3,2% se sitúa en el nivel Muy Bajo. Esto refleja que, aunque muchos tienen una capacidad moderada para controlar sus emociones en situaciones difíciles, existe un porcentaje significativo en niveles más bajos, lo cual podría dificultar su manejo de emociones bajo presión.

Tabla 11

Motivación. Datos descriptivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	3	4,8	4,8	4,8
	Bajo	8	12,9	12,9	17,7
	Medio Bajo	32	51,6	51,6	69,4
	Medio Alto	14	22,6	22,6	91,9
	Muy Alto	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

Para la dimensión de motivación, la mayor parte de los participantes (51,6%) se encuentra en el nivel Medio Bajo, seguido de un 22,6% que se ubica en el nivel Medio Alto. Un 12,9% se clasifica en el nivel Bajo, mientras que los extremos Muy Alto y Muy Bajo agrupan al 8,1% y 4,8% de los evaluados, respectivamente. Estos resultados indican que, en términos generales, los individuos presentan una motivación moderada, con un grupo destacado que muestra un alto nivel de motivación personal para alcanzar metas, aunque también existen personas que requieren mayor estímulo interno para fijarse y alcanzar objetivos.

Tabla 12

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Empatía. Datos descriptivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	11	17,7	17,7	17,7
	Bajo	18	29,0	29,0	46,8
	Medio Bajo	20	32,3	32,3	79,0
	Medio Alto	10	16,1	16,1	95,2
	Muy Alto	3	4,8	4,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

La empatía es una dimensión en la cual el 32,3% de los participantes alcanza un nivel Medio Bajo, seguido de un 29,0% que se ubica en el nivel Bajo y un 17,7% en el nivel Muy Bajo. Solo un 16,1% se encuentra en el nivel Medio Alto y un 4,8% alcanza el nivel Muy Alto. Esto sugiere que, en general, existe una tendencia a puntajes bajos en empatía, lo cual podría implicar una limitación en la capacidad de comprender y respetar los sentimientos de los demás.

Tabla 13

Habilidades sociales. Datos descriptivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	10	16,1	16,1	16,1
	Bajo	15	24,2	24,2	40,3
	Medio Bajo	29	46,8	46,8	87,1
	Medio Alto	6	9,7	9,7	96,8
	Muy Alto	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Software SPSS. Elaboración propia

En cuanto a habilidades sociales, el 46,8% de los participantes se encuentra en un nivel Medio Bajo, mientras que el 24,2% alcanza el nivel Bajo y un 16,1% el nivel Muy Bajo. Solo un 9,7% se sitúa en el nivel Medio Alto y un 3,2% en el nivel Muy Alto. Este patrón sugiere que una proporción considerable de los evaluados presenta dificultades en habilidades interpersonales y de comunicación, lo cual podría afectar su capacidad para establecer relaciones efectivas y comunicar sus ideas de manera asertiva.

Correlación entre variables

		promdesemp	promedioemoc
promdesemp	Correlación de Pearson	1	,728**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	62	62
promedioemoc	Correlación de Pearson	,728**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	62	62

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

Los resultados de la tabla de correlación muestran una correlación de Pearson significativa entre el desempeño laboral (promdesemp) y la inteligencia emocional promedio (promedioemoc), con un coeficiente de 0,728. Este valor indica una correlación positiva moderadamente fuerte, lo que sugiere que a mayor inteligencia emocional, mayor es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores.

La significancia bilateral ($p = 0,000$) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, lo que respalda la solidez de esta relación en el contexto del estudio. Esto implica que la inteligencia emocional podría desempeñar un papel relevante en el nivel de desempeño de los empleados, destacándose como un factor importante para comprender las variaciones en el rendimiento laboral.

DISCUSIÓN

El estudio revela hallazgos relevantes sobre la inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral, mostrando que la mayoría de los participantes exhiben un nivel de autoconocimiento emocional en la categoría de Medio Bajo, con un 48,4% de los evaluados. Esto indica que, aunque existe una conciencia básica de las emociones, muchos aún no han desarrollado una comprensión más profunda que les permita gestionar sus emociones de manera eficaz. Estos resultados son consistentes con la literatura existente, que subraya la importancia del autoconocimiento como base para otras competencias emocionales. García (2020) sostiene que el autoconocimiento emocional es fundamental para la inteligencia emocional general, lo que sugiere que la mejora en esta área podría potenciar el desarrollo de otras habilidades emocionales. Según Pérez et al. (2021), un mayor autoconocimiento está vinculado a una mejor toma de decisiones en el entorno laboral.

El autocontrol emocional, con un 37,1% de los participantes en un nivel Medio Bajo, muestra una tendencia similar. La capacidad para manejar las emociones bajo presión es crucial en entornos laborales, y los resultados sugieren que una proporción significativa de empleados enfrenta dificultades en este aspecto. Esta observación se alinea con las conclusiones de estudios previos que enfatizan la relación entre el autocontrol emocional y el manejo efectivo de situaciones laborales estresantes (Traverso et al., 2023). A su vez, la correlación positiva de 0,728 entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral refuerza la hipótesis de que un mejor control emocional se traduce en un desempeño más eficaz, como lo menciona el trabajo de Orezolli (2021), quienes mencionan que las variables poseen una relación significativa positiva, aunque se contraponen con lo expresado por Torres et al. (2021), quienes manifiestan que no existe una relación significativa entre las variables.

La dimensión de motivación también se destaca, con un 51,6% de los participantes en el nivel Medio Bajo. Este hallazgo resalta una limitación en la motivación intrínseca de los empleados, lo que podría repercutir negativamente en su productividad y compromiso laboral. La motivación, como se discute en la literatura, está estrechamente relacionada con la satisfacción y el rendimiento en el trabajo (Pizarro et al., 2019). Además, una investigación realizada por Melgar et al. (2024) indican que la motivación intrínseca impulsa el compromiso y mejora el desempeño en diversas tareas laborales.

En cuanto a la empatía, los resultados muestran que el 32,3% de los participantes se encuentra en el nivel Medio Bajo, lo que indica que existe un reto en la capacidad de comprender y relacionarse con las emociones de los demás. Este aspecto es crítico, ya que la empatía juega un papel fundamental en la construcción de relaciones interpersonales efectivas y en el trabajo en equipo (Benoit, 2023). La baja empatía observada puede estar relacionada con el contexto organizacional, donde la presión y la competitividad pueden inhibir el desarrollo de habilidades empáticas. Según el estudio de Patlán (2019), un ambiente laboral estresante puede obstaculizar el desarrollo de la empatía y el apoyo social entre compañeros.

Las habilidades sociales, donde un 46,8% de los participantes se encuentra en un nivel Medio Bajo, reflejan dificultades en la comunicación y la interacción interpersonal. Esta situación podría limitar la colaboración y el trabajo en equipo, elementos esenciales en el entorno laboral actual. La falta de habilidades sociales puede generar un ambiente de trabajo poco colaborativo, lo que podría traducirse en una menor satisfacción laboral y, en consecuencia, un rendimiento laboral subóptimo. Como señala Naranjo (2019), el desarrollo de habilidades sociales es vital para fomentar un ambiente laboral positivo y productivo.

CONCLUSIONES

La investigación presenta resultados significativos sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las empresas aseguradoras de Ambato. A través del análisis de los datos, se pueden extraer las siguientes conclusiones clave:

Se evidencia que la mayoría de los participantes presentan un nivel de autoconocimiento emocional en la categoría de Medio Bajo, lo que sugiere una necesidad urgente de fomentar un mayor entendimiento y gestión de sus emociones para mejorar su desempeño. Esta limitación en el autoconocimiento se correlaciona con las dificultades observadas en otras dimensiones de la inteligencia emocional, como el autocontrol y la motivación, donde también se reportan altos porcentajes en niveles Medio Bajo.

La capacidad de autocontrol emocional, con un 37,1% de los participantes en este nivel, indica que muchos empleados luchan por manejar sus emociones en situaciones laborales estresantes.

Esta falta de autocontrol no solo afecta el bienestar individual, sino que también repercute negativamente en la productividad y el ambiente de trabajo.

El hallazgo sobre la motivación emocional resalta la insuficiente motivación intrínseca de los empleados, lo que podría obstaculizar su compromiso y rendimiento en el trabajo. Se hace evidente que una mayor atención a la motivación emocional podría generar mejoras significativas en el desempeño laboral.

Además, la baja empatía y habilidades sociales observadas entre los participantes indican retos en la interacción y colaboración en el entorno laboral, lo que es esencial para el trabajo en equipo y el desarrollo de relaciones efectivas. Esto sugiere que las empresas deben implementar programas de formación que fomenten tanto la empatía como las habilidades interpersonales.

Finalmente, la correlación positiva de 0,728 entre inteligencia emocional y desempeño laboral refuerza la importancia de invertir en el desarrollo de la inteligencia emocional como un medio para mejorar la efectividad de los empleados. A partir de estos hallazgos, es recomendable que futuras investigaciones se enfoquen en estrategias específicas para desarrollar la inteligencia emocional en el entorno laboral, con el fin de potenciar tanto el bienestar de los empleados como su rendimiento general.

REFERENCIAS

- Adamakis, M. & Dania, A. (2021). Validity of emotional intelligence scale in pre-service physical education teachers. *J. Phys. Educ. Sport*, 21, 54–59.
- Alzyoud, A., Ahmed, U., AlZgool, M. & Pahi, M. (2019). Leaders' emotional intelligence and employee retention: Mediation of job satisfaction in the hospitality industry. *International Journal of Financial Research*, 10(3), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n3p1>
- Barreiro, C. & Treglown, L. (2020). What makes an engaged employee? A facet-level approach to trait emotional intelligence as a predictor of employee engagement. *Personality and Individual Differences*, 1-8.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

- Benoit, C. (2023). La escucha empática, una habilidad fundamental para el trabajo colaborativo docente. *Revista San Gregorio*, 1(54), 165-182. <https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v0i54.2213>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 385-390.
- Bru, L., Martí, M., Merino, C. & Cervera, J. (2021). Emotional Intelligence Measures: A Systematic Review. *Healthcare*, 9.
- Chong, S., Falahat, M. & Lee, Y. (2020). Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 69-80. <https://doi.org/ISSN-1927-6044>
- Daulay, M. (2022). The effects of emotional intelligence on the students' learning outcomes in a state high school. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 14(4).
- Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26).
- García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 2, 39.
- George, O., Okon, S. & Akaighe, G. (2021). Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model. *Journal of Organizational Effectiveness*, 9(2), 193-211.
- González, W. & Vilchez, R. (2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, (51), 54-74.
- Gopinath, R. (2019). Organisational Commitment and Job Satisfaction Relationship—A Study in private Cement Factories. *Suraj Punj Journal for Multidisciplinary Research*, 9(5), 444-447.
- Gopinath, R. & Chitra, A. (2020). Emotional Intelligence and Job Satisfaction in employees at Sago Companies in Salem District: Relationship Study. *Adayla Journal*, 203-217.
- Leal, M. (2022). Inteligencia Laboral y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador. *Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador*.
- Leal, P. & Arias, I. (2021). Liderazgo ético para el fortalecimiento de una cultura organizacional en las Pymes. *Podium*, (40), 21-40.
- Levitats, Z. & Vigoda, E. (2020). Emotionally engaged civil servants: toward a multilevel theory and multisource analysis in public administration. *Review of Public Personnel Administration*, 40(3), 426-446.
- Melgar, J., Poxtan, D., Ramos, P. y Leiner, M. (2024). La motivación extrínseca e intrínseca y su relación con el compromiso organizacional de operadores de producción de la Industria Maquiladora de Exportación (IME) de Ciudad Juárez, México. *Revista Espacios*, 45(3). <https://doi.org/DOI: 10.48082/espacios-a24v45n03p04>
- Naranjo, T. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *Podium*(36), 89-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.6>

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

- Naz, N., Kashif, M. & Zohaib, M. (2022). Emotional Intelligence and Job Performance of Employees working in the Financial Sector of Pakistan: Job Satisfaction as the Mediator. *Journal of Professional & Applied Psychology*, 3(4), 403–416.
- Naz, S., Li, C., Nisar, Q. & Rafiq, M. (2019). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behaviour: mediating role of job satisfaction and organisational Commitment. *Middle East Journal of Management*, 6(3), 18-34.
- O'Connor, P., Hill, A., Kaya, M. & Martin, B. (2019). The Measurement of Emotional Intelligence: A Critical Review of the Literature and Recommendations for Researchers and Practitioners. *Front. Psychol*, 10, 1116.
- Orezolli, B. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional*. Universidad de Lima-Facultad de Psicología.
- Panduro, C. & Casas, E. (2022). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de los trabajadores de una universidad pública de Perú. *SATHIRI*, 17(1), 34-44.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1).
- Pérez, L., Abreus, A. y Caballero, R. (2021). La toma de decisiones como habilidad profesional en la formación de especialistas en pediatría. *Conrado*, 17(78), 104-112.
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C. y Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-859.
- Puma, M. & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45-53.
- Ramírez, A. y López, G. (2020). *Percepción de la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las Actividades propias del servicio al cliente, en empresas del sector de la ciudad de Pereira*. Universidad Católica de Pereira.
- Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R. y Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41(43), 53-68.
- Sánchez, M. & Bresó, E. (2020). In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 5373.
- Saud, W. (2019). Emotional intelligence and its relationship to academic performance among Saudi EFL undergraduates. *International Journal of Higher Education*, 8(6), 222-230.
- Siagian, M., Suwanto, S. & Siregar, R. (2021). The relationship of students' prior knowledge and emotional intelligence to mathematical connection ability. *Jurnal Riset Pendidikan Matematika*, 8(1).
- Suan, S. (2021). Influence of Emotional Intelligence on the Workforce for Industry 5.0. *Journal of Human Resources Management Research*, 1-7.
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M. y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp. *Vive Revista de Salud*, 4(10), 64-71.

- Traverso, R., Aguirre, J., Talavera, J. y Palomino, J. (2023). Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento al estrés en personal de salud. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v23i3.5659>
- Vásquez, E. & Vásquez, P. (2019). *Inteligencia Emocional y su relación con el desempeño laboral en profesionales de salud de la microred de Cajamarca-Categoría I3*. Cajamarca, Perú.