



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL

HOTEL TITILAKA, 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LISS YENNY VILCA FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2024



LISS YENNY VILCA FLORES

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL TITILAKA, 2022

- BORRADOR DE TESIS 2024
- My Files
- Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trrcoid:8254410366405

Fecha de entrega
28 nov 2024, 7:20 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
28 nov 2024, 7:31 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Vilca_Flores_Liss_Yenny[1].docx

Tamaño de archivo
18.1 MB

112 Páginas

20,121 Palabras

116,903 Caracteres

 Firmado digitalmente por MARIANI
MIRANDA Rosario Maria FAU
DN: cn=MARIANI Rosario Maria FAU
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.11.2024 19:40:59 -05:00





17% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Dr. Rosario M. Mamani Miranda
DOCENTE
UNA - PUNO

Dr. Henry Percy Catacora Mayta
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
I.E.R. TURISMO - UNA





DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por su infinita luz llena de sabiduría y bondad. A mis amados padres, Calixto y Bernardina, quienes con su amor, esfuerzo y apoyo incondicional me han acompañado en cada paso de este recorrido académico. Sin su ejemplo y sacrificio, no habría llegado hasta aquí. De igual manera dedico este logro a mis queridos hermanos mayores Juan y Gladys, no hubiera podido tener mejores ejemplos a seguir gracias a su constante dedicación, perseverancia y apoyo incondicional, y por siempre guiarme y motivarme.

Liss Vilca



AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a Dios por siempre guiar mi camino, por brindarme una hermosa familia y por haberme permitido lograr cada meta en mi vida.

También extiendo mi agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano por brindarme las herramientas para alcanzar este importante logro; por ser el espacio para crecer y formarme académica y personalmente, brindándome todas las oportunidades para desarrollarme como profesional.

A mis docentes, quienes con paciencia, dedicación y compromiso me han guiado a lo largo de estos años. Sus enseñanzas no solo me han proporcionado conocimientos, sino también valores que llevaré conmigo en cada etapa de mi vida profesional.

A la gerente del Hotel Titilaka por permitirme realizar este trabajo de investigación.

A mi asesora y a los miembros del jurado, su experiencia y conocimientos fueron fundamentales para enriquecer y llevar a buen término este trabajo de investigación.

Finalmente, a mis amigos, gracias por su amistad sincera y por estar siempre a mi lado, compartiendo tanto los éxitos como los retos. Su compañía ha sido un apoyo fundamental.

Liss Vilca



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 13

ABSTRACT..... 14

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 17

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2.1. Problema General 18

1.2.2. Problemas Específicos 19

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION 19

1.3.1. Hipótesis General..... 19

1.3.2. Hipótesis Específicos 19

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 20

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION..... 21

1.5.1. Objetivo General..... 21



1.5.2.	Objetivos Específicos	21
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1.1.	A nivel internacional.....	22
2.1.2.	A nivel nacional	24
2.1.3.	A nivel local.....	26
2.2.	MARCO TEÓRICO	28
2.2.1.	Inteligencia emocional.....	28
2.2.2.	Modelos de inteligencia emocional	31
2.2.3.	Dimensiones de la inteligencia emocional.....	39
2.2.4.	Perfil del líder emocional.....	42
2.2.5.	Desarrollo de la inteligencia emocional en el Perú.....	43
2.2.6.	Desempeño laboral	44
2.2.7.	Dimensiones del desempeño laboral.....	46
2.2.8.	Evaluación del desempeño laboral	51
2.2.9.	Ventajas de la evaluación del desempeño.....	53
2.2.10.	Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.....	54
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	56
3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	59
3.1.1.	Ubicación	59
3.1.2.	Descripción de la empresa	60
3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	60
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	60



3.3.1.	Población	60
3.3.2.	Muestra	61
3.4.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.4.1.	Enfoque cuantitativo	61
3.5.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	62
3.5.1.	Investigación correlacional	62
3.6.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.6.1.	Diseño no Experimental.....	62
3.7.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
3.7.1.	Método Hipotético-Deductivo	63
3.7.2.	Método Analítico	63
3.8.	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	63
3.9.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	64
3.9.1.	Técnicas	64
3.9.2.	Instrumentos.....	64
3.10.	VALIDACIÓN DE HIPOTESIS	66
4.1.	RESULTADOS.....	68
4.1.1.	Resultados del Objetivo General	70
4.1.2.	Contrastación de hipótesis	71
4.1.3.	Resultados del Primer Objetivo Específico	72
4.1.4.	Resultados del Segundo Objetivo Específico	73
4.1.5.	Resultados del Tercer Objetivo Específico.....	75



4.1.6.	Resultados del Cuarto Objetivo Específico	76
4.1.7.	Resultados del Quinto Objetivo Específico	77
4.2.	DISCUSIÓN	78
V.	CONCLUSIONES.....	87
VI.	RECOMENDACIONES	89
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....		102

Área : Administración de empresas turísticas.

Tema : Inteligencia Emocional y Desempeño laboral.

Fecha de sustentación: 05 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Localización del Hotel “Titilaka” – Acora.....	59
Figura 2. Diagrama de Diseño Corralacional.	67



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes de la IE en el Test TMMS-24 Fernández-Berrocal.....	34
Tabla 2. Componentes de la inteligencia emocional.	35
Tabla 3. Factores generales – inventario EQ-i de Bar-On.	38
Tabla 4. Aptitudes y subescalas del modelo de Oriolo-Cooper.....	39
Tabla 5. Teoría de la Finalidad o de las Metas de Locke	48
Tabla 6. Baremo para la interpretación de resultados descriptivos.	66
Tabla 7. Resultados descriptivos de la variable inteligencia emocional.....	68
Tabla 8. Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral.	69
Tabla 9. Prueba de bondad de ajustes de Kolmogórov-Smirnov.....	71
Tabla 10. Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.	72
Tabla 11. Relación entre la autoconciencia y desempeño laboral.	73
Tabla 12. Relación entre el autocontrol y desempeño laboral.	74
Tabla 13. Relación entre la motivación y desempeño laboral.	75
Tabla 14. Relación entre la empatía y desempeño laboral.....	76
Tabla 15. Relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral.	77



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CENFOTUR: Centro de Formación en Turismo.

CI: Coeficiente Intelectual.

EQ-i: Inventario de cociente emocional de Bar-On.

IE: Inteligencia Emocional.

IEP: Institución Educativa Primaria

OMT: Organización Mundial del Turismo.

STAT: Test de Habilidades Triádicas de Sternberg.

TMMS: Trait Meta-Mood Scale (Salovey y Mayer)

UGEL: Unidad de Gestión Educativa Local.

WTTC: Consejo Mundial del Viaje y el Turismo.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación determinó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, en el año 2022. Para ello, la metodología que se empleó fue de un estudio cuantitativo en nivel correlacional y con diseño no experimental – transeccional, se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo selectivo, y se seleccionó a 19 colaboradores del área de housekeeping, recepción y restaurante al tener contacto directo con los turistas. Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios en función de las dimensiones e indicadores de las variables compuestos por 20 preguntas con 5 alternativas de respuestas de tipo Likert. Para determinar la correlación de variables se aplicó el coeficiente estadístico de correlación Rho de Spearman. Los datos fueron procesados mediante los programas Excel y SPSS versión 25. Los resultados demostraron que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores encuestados se ubicó 42.11% en un nivel bajo, 52.63% en un nivel medio, y 5.26% en un nivel alto; en cuanto al desempeño laboral, el 21.05% se ubicó en un nivel bajo, 63.16% en un nivel medio y 15.79% en un nivel alto. Al analizar las relaciones entre los cinco componentes de la variable Inteligencia Emocional con la variable Desempeño laboral, se halló correlación positiva alta entre el componente autocontrol y desempeño laboral, en cuanto al resto se halló correlación positiva moderada. La investigación concluyó que, sí existe una correlación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, al ser el valor calculado menor que el nivel de significancia o riesgo ($0.01 < 0,05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna, comprobándose la hipótesis planteada en la investigación.

Palabras Clave: Desempeño laboral, Hotel, Inteligencia emocional.



ABSTRACT

The present research determined the relationship between emotional intelligence and job performance at the Titilaka Hotel in 2022. To achieve this, a quantitative methodology was employed at a correlational level with a non-experimental, cross-sectional design. A non-probabilistic, selective sampling method was used, selecting 19 employees from the housekeeping, front desk, and restaurant departments, as these areas involve direct interaction with tourists. For data collection, two questionnaires were utilized based on the dimensions and indicators of the variables, consisting of 20 questions with 5 Likert-type response options. To determine the correlation between the variables, Spearman's Rho statistical coefficient was applied. The data was processed using Excel and SPSS version 25 software. The results showed that the level of emotional intelligence among the surveyed employees was as follows: 42.11% at a low level, 52.63% at a medium level, and 5.26% at a high level. Regarding job performance, 21.05% were at a low level, 63.16% at a medium level, and 15.79% at a high level. Upon analyzing the relationships between the five components of the emotional intelligence variable and the job performance variable, a strong positive correlation was found between the self-control component and job performance, while the remaining components showed moderate positive correlations. The research concluded that there is a moderate positive correlation between emotional intelligence and job performance, as the calculated value was lower than the level of significance or risk ($0.01 < 0.05$). Consequently, the null hypothesis (H_0) was rejected, and the alternative hypothesis was accepted, confirming the hypothesis proposed in the research.

Keywords: Job performance, Hotel, Emotional intelligence.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional se ha convertido en un factor determinante para el éxito en el ámbito laboral, especialmente en industrias donde la interacción humana es fundamental, como el sector hotelero. En este contexto, el Hotel Titilaka, reconocido como uno de los 20 mejores hoteles del mundo en la lista de Condé Nast Traveler, se enfrenta al reto de mantener altos estándares de servicio en un entorno competitivo.

Cabe destacar que, diversos estudios han demostrado que la capacidad de gestionar las emociones propias y ajenas puede influir significativamente en el rendimiento de los empleados y, en consecuencia, en la satisfacción del cliente (Goleman, 2002, citado por Apaza, 2024). David Scowsill, Presidente y Director General del World Travel & Tourism Council (WTTC), precisó “somos una industria de personas - dependemos de gente de calidad para ofrecer un producto de calidad y necesitamos las políticas, los programas y las asociaciones adecuadas para asegurarnos de que la mano de obra del futuro conozca las oportunidades de nuestro sector, y cuente con las habilidades y el conocimiento apropiados para apoyar el futuro crecimiento”. (CENFOTUR, 2018 citado por Macedo, 2023)

Para la gestión de una empresa no solo es necesario un alto coeficiente intelectual, puesto que dirigir una organización no es una tarea simple pero tampoco imposible, por ello es esencial el desarrollo de aptitudes sociales y propias basadas en la inteligencia emocional, con el objetivo de crear vínculos afectivos para mejorar las relaciones interpersonales con los colaboradores y estos a su vez con los clientes lo que finalmente resulta en un adecuado desempeño laboral.



El interés del presente trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Hotel Titilaka, 2022” contribuye a determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, que nos permite demostrar que el manejo y control de emociones en situaciones de estrés crea un ambiente laboral agradable lo cual es beneficioso para el Hotel como para el turista.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha dividido los siguientes capítulos:

Capítulo I: se presenta el problema de la investigación, hipótesis de la investigación, justificación y objetivos. En esta sección se describe la razón de la investigación y de igual manera, lo que se desea alcanzar con este trabajo de investigación.

Capitulo II: se realiza una revisión de la literatura, que incluye los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual, proporcionando la base teórica y conceptual necesaria para el entendimiento del estudio.

Capitulo III: en esta sección se describe la metodología de la investigación, las técnicas e instrumentos y características del caso de estudio. Así mismo este apartado se enfoca en el modo de recolección de datos y la forma de investigación.

Capitulo IV: en este capítulo se presentan los resultados y discusión. Luego de procesar la información es en esta sección donde se exponen los resultados del trabajo de investigación.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones del estudio, acompañadas de las referencias y anexos correspondientes.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la inteligencia emocional (IE) ha ganado un rol central en el contexto organizacional debido a su impacto directo en el desempeño de los colaboradores y, en consecuencia, en los resultados empresariales. El concepto de inteligencia emocional fue introducido por primera vez por Salovey y Mayer (1990, citado por Quispe, 2022), quienes la definieron como la capacidad de percibir, controlar y regular las emociones para solucionar los problemas de manera efectiva, promoviendo tanto el bienestar individual como el colectivo. Años más tarde, Goleman (2002) amplió esta definición, destacando que la IE es un elemento fundamental para el éxito, ya que implica no solo la capacidad de reconocer las propias emociones, sino también la habilidad para gestionarlas e influir en los estados emocionales de los demás, tanto a nivel individual como grupal.

Por otro lado, la evaluación del desempeño laboral ha sido una herramienta esencial desde sus inicios en el siglo XX, como lo explica Maristany (2000, citado por Rodríguez y Gordillo, 2021). Originalmente implementada en Estados Unidos para evaluar proveedores gubernamentales, la evaluación del desempeño se ha consolidado como una metodología clave para medir la eficiencia en las organizaciones. Este proceso permite identificar las áreas de mejora de los empleados, proporciona retroalimentación crucial para su desarrollo y garantiza que se alcancen los estándares establecidos por las empresas. La retroalimentación es particularmente relevante, ya que fomenta un sentido de seguridad y pertenencia en los colaboradores, quienes pueden ajustar su desempeño con base en las observaciones recibidas.

En el contexto actual, donde las empresas enfrentan desafíos cada vez más complejos, la evaluación del desempeño ha cobrado una relevancia aún mayor. La inteligencia emocional se destaca como un componente crítico para el éxito laboral,



especialmente en sectores como el turismo y la hotelería, donde la interacción directa con los clientes es una constante. El presente estudio tiene como objetivo explorar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, ubicado en Puno, durante el año 2022. Se ha observado que la falta de habilidades emocionales ha generado un impacto perjudicial en la productividad, particularmente en aspectos como la empatía, la gestión del estrés y la comunicación interpersonal, lo que afecta la calidad del servicio brindado a los turistas.

Dado que el capital humano es uno de los activos más valiosos en el sector hotelero, los problemas emocionales no resueltos pueden derivar en un clima laboral negativo, conflictos internos y una disminución del rendimiento. La presión laboral y la falta de control emocional en los colaboradores del Hotel Titilaka han generado, entre otros problemas, falta de optimismo y dificultades en la entrega de un servicio que cumpla con los estándares esperados por los turistas y la organización.

En resumen, la presente investigación se enfoca en demostrar que el fortalecimiento de la inteligencia emocional entre los colaboradores del Hotel Titilaka podría mejorar significativamente su desempeño laboral. Además, sugiere que un ambiente emocionalmente saludable permite a los trabajadores manejar el estrés de manera efectiva y mejorar la interacción con los clientes, resultando en una mayor satisfacción tanto interna como externa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?



1.2.2. Problemas Específicos

- P.E.1: ¿Cuál es la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?
- P.E.2: ¿Cuál es la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?
- P.E.3: ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?
- P.E.4: ¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?
- P.E.5: ¿Cuál es la relación entre las relaciones personales y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. Hipótesis General

La inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, en el año 2022.

1.3.2. Hipótesis Específicos

- H.E.1: La autoconciencia se relaciona significativamente con el desempeño en el Hotel Titilaka.
- H.E.2: El autocontrol se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.
- H.E.3: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.
- H.E.4: La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.



- H.E.5: Las relaciones personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En la práctica, las organizaciones buscan cumplir con los objetivos que se proponen y fomentar el desarrollo de su capital humano, manteniéndose al mismo tiempo competitivas en el entorno empresarial. Según Goleman (1999, citado por Samillan y Zela, 2021), un número creciente de empresas considera que promover este tipo de habilidades es un elemento clave en su filosofía gerencial. Hoy en día, la competencia no se basa únicamente en los productos, sino también en la gestión eficiente del capital humano.

El presente estudio contribuye a la comprensión del papel que juega la inteligencia emocional en el desempeño laboral, un aspecto clave para mejorar la eficiencia y la productividad en el entorno laboral, especialmente en el sector hotelero, pues al identificar cómo diferentes dimensiones de la inteligencia emocional tienen relación con el desempeño de los trabajadores, se pueden desarrollar estrategias para fortalecer estas habilidades y, en consecuencia, mejorar el desempeño general; además, ofrece una visión más profunda sobre los factores emocionales que inciden en la calidad del servicio, lo que es crucial en una industria centrada en la atención al cliente, como la hotelera.

Desde una perspectiva social, el presente estudio tiene un impacto significativo en la mejora del ambiente laboral de los trabajadores del Hotel Titilaka, puesto que, al identificar las áreas emocionales que requieren desarrollo, se pueden diseñar programas de capacitación enfocados en mejorar las competencias emocionales de los empleados.

Además, ofrece información relevante para otras empresas hoteleras y profesionales interesados. Sus resultados pueden ser generalizados, dado que la gestión y



operación de recursos humanos en el sector hotelero suelen ser equivalentes. Asimismo, constituye una fuente de consulta o guía que contribuye a ampliar el conocimiento y la aplicación práctica del tema en cuestión.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, en el año 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- O.E.1: Analizar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.
- O.E.2: Analizar la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.
- O.E.3: Analizar la relación la motivación y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.
- O.E.4: Analizar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.
- O.E.5: Analizar la relación entre las relaciones personales y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Oduño-Saka et al. (2023) tuvo como objetivo general introducir una perspectiva interactiva que incorpora factores extrínsecos e intrínsecos, investigando el papel del liderazgo integrador y la autonomía laboral en la autoeficacia de los empleados, con la autoeficacia como mediadora de sus relaciones con el SRP (service recovery performance). En cuanto a la metodología: los datos se analizaron mediante un análisis descriptivo. Además, el modelo heurístico se puso a prueba mediante la modelización de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). El autor concluye que:

“El liderazgo inclusivo y la autonomía laboral contribuyen a una fuerte autoeficacia y a una mayor SRP en el sector de la hotelería. La actuación superficial modera la relación entre el liderazgo inclusivo y la autoeficacia, pero no entre la autonomía laboral y la autoeficacia”

Rodríguez y Gordillo (2021) tuvo como objetivo principal evaluar la influencia de la inteligencia emocional (IE) en diversos ámbitos organizacionales, específicamente en relación con liderazgo, comunicación y desempeño laboral. La metodología empleada se fundamentó en una exhaustiva revisión bibliográfica y análisis crítico de investigaciones previas, respaldando la correlación significativa entre la IE, un liderazgo efectivo, la comunicación asertiva y el rendimiento laboral. Los autores concluyen que:



“La carencia de habilidades emocionales como la motivación afecta negativamente el liderazgo, la comunicación y el rendimiento en las organizaciones. Así, se resalta la necesidad de desarrollar la inteligencia emocional como una competencia clave para un entorno laboral adaptable y exitoso”

Hernández (2019) tuvo como objetivo fue desarrollar una propuesta para mejorar la inteligencia emocional (IE) del personal de enfermería en un hospital privado ubicado en la Ciudad de Huajuapán de León, con el fin de mejorar su servicio al cliente. La investigación fue correlacional con una metodología de tipo cuantitativa, donde se empleó la técnica *biplot* para la medición de las variables, de alcance exploratoria – descriptiva. La conclusión del estudio fue que:

“El desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de enfermería podría mejorar significativamente la calidad del servicio al cliente en el hospital privado, lo que, a su vez, beneficiaría tanto a los pacientes como a la organización”

Figuroa y Funes (2018) tuvo como objetivo fue analizar la relación entre la inteligencia emocional, la empatía y el rendimiento académico en estudiantes universitarios de la ciudad de Paraná. La metodología fue de diseño descriptivo correlacional, transversal y de campo. Los autores concluyen que:

“Tanto la inteligencia emocional como la empatía influyen en el rendimiento académico de los estudiantes, aunque de manera limitada, con las correlaciones más destacadas en la escala intrapersonal de la inteligencia emocional y la empatía cognitiva”

Carmona et al. (2015) tuvo como objetivo identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en las organizaciones,



considerando especialmente el efecto que pueden ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización. La metodología de la investigación se basa en la revisión de las publicaciones empíricas acerca de la teoría de la inteligencia emocional y la teoría de las inteligencias múltiples que dieron origen a al area del conocimiento. La conclusión del estudio destacó que:

“Existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra”

Guardiola y Basurto (2014) tuvo como objetivo conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral de los directivos. La metodología de investigación fue de tipo transversal y descriptiva. La conclusión principal fue que:

“Los directivos con altos niveles de inteligencia emocional tienden a tener un mejor desempeño laboral, independientemente de sus años de servicio o nivel académico”

2.1.2. A nivel nacional

Pajares (2023) tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa H&M, en Lima. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental. El estudio concluyó que:

“Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de H&M. Por lo tanto, se traduce



que el manejo de emociones tanto en el trabajo como fuera de este, contribuye a mejor el rendimiento de los colaboradores.”

Mamani (2022), tuvo como objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo-correlacional. Se concluyó que:

“La inteligencia emocional es un factor clave en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores, y se recomendó a la empresa fomentar programas de desarrollo emocional para optimizar los resultados laborales”

Olivera-Garay et al. (2021) tuvo como objetivo la determinación de la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Cotton Life. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, y un diseño correlacional causal, no experimental. Las conclusiones a las que llegaron fueron:

“Existe una influencia directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. También existe una influencia directa entre la adaptación a los cambios, las condiciones de trabajo y la comunicación empresarial en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cotton Life, Lima”

Cholán (2021) tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, ubicado en la ciudad de Chepén. La metodología de investigación fue aplicada, y el diseño de investigación fue descriptivo – correlacional La conclusión del estudio fue:



“Fomentar la inteligencia emocional entre los colaboradores puede mejorar su desempeño laboral y, por ende, contribuir al éxito organizacional del hotel”

Marín (2018-2019) el objetivo principal de la investigación fue comprobar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en diferentes niveles jerárquicos dentro de un hotel perteneciente al Grupo Gimeno. La metodología tuvo un enfoque correlacional-descriptivo. En cuanto a las conclusiones, el estudio sugirió que:

“Los empleados con mayor inteligencia emocional tienen un mejor desempeño laboral, y que los directivos con altos niveles de inteligencia emocional pueden influir positivamente en el compromiso y desempeño de sus equipos. Este estudio destacó la importancia de la inteligencia emocional dentro del sector turístico, especialmente en un contexto español, donde pocos estudios han relacionado estas variables”

Troncoso (2018) tuvo como objetivo determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del hotel. La metodología fue de un estudio correlacional simple. La conclusión principal del estudio fue que:

“Los colaboradores pueden manifestar sus emociones sin regularlas conscientemente, lo que no afecta su desempeño laboral, ya sea positivo o negativo”

2.1.3. A nivel local

Apaza (2024) tuvo como objetivo demostrar la relación entre la inteligencia emocional y la autoestima en estudiantes de quinto grado. La



metodología de la investigación fue básica de esbozo no experimental, por medio del enfoque a nivel cuantitativo. La conclusión del estudio fue que:

“Existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la autoestima, lo que resalta la importancia de implementar programas educativos que desarrollen estas habilidades para mejorar el bienestar emocional y académico de los estudiantes”

Macedo (2023), tuvo como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y la depresión en estudiantes preuniversitarios. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, transversal de nivel descriptivo – correlacional. El autor concluyó que:

“Existe una relación inversa entre inteligencia emocional y depresión, es decir, a mayor nivel de inteligencia emocional, menor será el nivel de depresión y viceversa”

Samillan y Zela (2022) planteó como objetivo determinar de qué manera se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño de los docentes en dicha institución. En cuanto a la metodología del estudio esta fue de tipo básico, de nivel relacional y de diseño no experimental. La conclusión del estudio fue que:

“Existe una relación significativa, positiva y pequeña entre la inteligencia emocional y el desempeño docente en esta institución educativa”

Quispe y Ocsa (2022) tuvo como objetivo determinar si la inteligencia emocional y la autoeficacia laboral son predictores de la empleabilidad de los egresados universitarios de la región. La metodología del estudio corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal y de alcance explicativo bajo un enfoque cuantitativo. Se concluye que:



“Tanto la inteligencia emocional como la autoeficacia laboral son factores que influyen en la empleabilidad, pero su impacto es limitado en este contexto”

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Inteligencia emocional

La medición de la inteligencia de manera formal por primera vez se debe a Binet (1911, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020), quien impulsado por el gobierno francés para seleccionar a estudiantes con habilidades para cursar estudios en las escuelas francesas, propuso una secuencia que dio origen al concepto de “edad mental” a diferencia de “edad cronológica” mediante el diseño de situaciones problema con una dificultad gradual ascendente de manera que se podía clasificar las que pudieran ser resueltas acorde a las edades de los niños.

El concepto de inteligencia siempre estuvo ligado a su medición. Respecto a una teoría de la inteligencia, es posible afirmar que desde un comienzo se consideró la existencia de una capacidad cognitiva amplia, que Spearman (1927, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020) denominó como inteligencia general (o factor g). Esta se ha correlacionado con clases sociales, etnias, genero, ocupación, culturas, éxito en determinadas ocupaciones, entre otros. Este concepto tuvo gran aceptación en la ciencia, así como críticas ideológicas, políticas y científicas por personajes importantes como Gould (1981, citado por Troncoso, 2018) y aun en el siglo XXI por Stenberg (200 – 2007, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020) y Nisbett (2009, citado por Valdivia, 2006). La inteligencia, al ser un campo de investigación muy complicado, también lo son sus definiciones.



Definiciones de la inteligencia

Inteligencia es el poder de combinación según Ebbinghaus (1885, Sucasaca y Chucuya, 2020), quien luego afirmó que inteligencia es la capacidad de adaptarse a situaciones nuevas. Por otro lado, según Binet (1911, Sucasaca y Chucuya, 2020), la inteligencia se refiere a ciertas cualidades como la atención, el intelecto, la memoria y la percepción. Según él se caracteriza por comprensión, censura, dirección e invención.

Thurstone (1960, citado por Guardiola y Basurto, 2015) plantea soluciones factoriales al concepto de inteligencia que se apoyan en las técnicas del análisis factorial y se elaboran test para la medición de un factor o capacidad primaria: capacidad para manejo de números, capacidad verbal, memoria inmediata, fluencia verbal, velocidad mental o de percepción, capacidad para captar reglas y relaciones lógicas.

La inteligencia es lo que evalúan los tests de inteligencia, según Boring (1923, citado por Hernández, 2019). Por otro lado, Terman (1975, citado por Hernández, 2019) muestra que la inteligencia, al igual que la electricidad, puede evaluarse correctamente antes de definirla.

En época reciente Sternberg sostiene que la inteligencia se fundamenta en tres categorías: habilidades analíticas, creativas y prácticas. Esta concepción especialmente vinculada entre sí de la inteligencia inspiró la creación del Test de Habilidades Triádicas de Sternberg (STAT, por sus siglas en inglés), que incluye preguntas de opción múltiple, verbales, numéricas y visuales, así como ensayos que implican escribir historias, relatar anécdotas, diseñar objetos y ver películas con problemas prácticos que el evaluado debe resolver.



2.2.1.1 Teoría de las inteligencias múltiples

En la actualidad, la teoría de las inteligencias múltiples propuesta por Gardner en 1983 continúa siendo relevante. Se fundamenta en la premisa de que la inteligencia de un individuo no se limita a una única capacidad general, sino que hay diferentes tipos de inteligencias, de ahí el término 'inteligencias múltiples'. Según Gardner, la inteligencia se expresa de diversas maneras y en diferentes aspectos de la vida de un sujeto, y cada persona tiene una mezcla única de estas inteligencias múltiples.

Cada una de estas inteligencias representa una manera particular de entender y conectarse con el mundo. Estos diferentes tipos de inteligencia afectan no solo nuestra manera de aprender, sino también cómo abordamos desafíos y solucionamos problemas. Según Howard Gardner, hay ocho formas de inteligencias múltiples que a continuación se describen:

- Inteligencia lingüística-verbal: se relaciona con la habilidad para entender y comunicarse de manera efectiva mediante el lenguaje. Las personas que cuentan con esta inteligencia sobresalen en áreas como escritura, lectura y oratoria, y son adeptos en debates y persuasión.
- Inteligencia lógico-matemática: se refiere a la capacidad para el razonamiento lógico, el análisis numérico y las matemáticas. Aquellos con esta inteligencia son competentes en resolver problemas y formular estrategias.
- Inteligencia espacial: esta inteligencia implica la capacidad para visualizar imágenes mentales y manipular objetos en el espacio. Las personas con esta habilidad son aptas en diseño, representación gráfica y pueden sobresalir en áreas como arquitectura, dibujo y artes visuales.



- Inteligencia corporal-cinestésica: hace alusión a la habilidad para utilizar el cuerpo de manera coordinada y expresiva. Quienes poseen esta inteligencia destacan en actividades físicas y artísticas como el baile, deportes o actuación.
- Inteligencia musical: se asocia con la capacidad para percibir, crear, entender y apreciar la música. Individuos con esta inteligencia pueden sobresalir como músicos, compositores o críticos musicales, y tienen habilidades para tocar instrumentos y reconocer ritmos y tonos.
- Inteligencia interpersonal: se centra en la empatía, comprensión y comunicación efectiva con otros. Las personas con esta inteligencia son empáticas y poseen habilidades sociales que les permiten ser líderes, mediadores y cuidadores eficaces.
- Inteligencia intrapersonal: esta inteligencia se relaciona con el autoconocimiento, el autorreflexión y la toma de decisiones conscientes. Aquellos con inteligencia intrapersonal tienen una conexión consciente con sus emociones, fortalezas y debilidades.
- Inteligencia naturalista: se refiere a la sensibilidad y afinidad con la naturaleza, así como la capacidad para observar, entender y clasificar elementos del entorno natural. Las personas con esta inteligencia tienen habilidades para identificar plantas, animales y características naturales.

2.2.2. Modelos de inteligencia emocional

En la última década, la inteligencia emocional se ha convertido en un tema esencial en ámbitos tan diversos como la educación, la administración y la salud, entre otros. Para la mayoría de las personas, la IE se popularizó a raíz del best-



seller de Goleman (1995, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020), que incluso fue destacado en la portada de la revista Time (Gibbs, 1995, Sucasaca y Chucuya, 2020). Tras este exitoso libro, muchos investigadores buscaron en la IE una explicación generalizada para todos los problemas de la sociedad, creando una moda "emocional" desde la cual expresaron todo tipo de conjeturas y afirmaciones sobre las ventajas y limitaciones de la IE en diferentes campos.

Actualmente, existen muchos modelos para medir la IE; sin embargo, algunos de ellos se han desarrollado sin demasiado rigor científico. A continuación, se presentan solo los instrumentos que, según los expertos, son aceptados como herramientas para evaluar la IE. Los modelos sobre IE han sido muy variados, incluyendo concepciones y habilidades muy diferentes (Bar-On, 1997; Cooper y Sawaf, 1997; Elías, Tobías y Friedlander, 1999; Goleman, 1995 y 1998; Gottman, 1997; Martín y Broeck, 1997; Shapiro, 1997; citado por Samillan y Zela, 2021). Desde luego, los libros de autoayuda, los medios de comunicación y la infinidad de páginas web sobre IE surgidas en el auge de la moda emocional no han contribuido a dar una imagen científica a dicho término.

2.2.2.1 Modelo de habilidades

a) Modelo de Mayer y Salovey (1997)

Varios autores han trabajado en la definición del constructo de inteligencia emocional, entre ellos Saarni (2000), Davies, Stankov, & Roberts (1998), Epstein (1999), Bar-On, (1997), Shutte et al. (2007, citado por Quispe y Ocsa, 2022) y muchos otros. Algunos proponen una visión amplia de la inteligencia emocional, que incluye aspectos no contemplados en la inteligencia académica, como el control del impulso, la automotivación y las relaciones sociales (Goleman, 1995; Bar-On, 1997,



2000, citado por Rodríguez y Gordillo 2024). Otros prefieren un concepto más restringido de la inteligencia emocional, argumentando que los conceptos científicos deben ser específicos y limitados, y que, al dejar de serlo, se vuelven divulgaciones acientíficas. Mayer, Salovey, y Caruso (2000) comparten esta última perspectiva.

En conclusión, existen claras divergencias en el concepto de inteligencia emocional según los diferentes autores. El análisis de las definiciones aportadas por Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995), Schutte et al. (2007), Bar-On (1997, 2000), Saarni (1999), y Mayer, Salovey y Caruso (2000, citado por Olivera-Garay et al. 2021), entre otros, pone de manifiesto estas discrepancias. Cabe recordar que las divergencias sobre el concepto de inteligencia han estado presentes a lo largo de todo el siglo XX de acuerdo a Sternberg (1988, citado por Odunjo-Saka et al., 2023).

Las contribuciones de la neurociencia no resuelven el debate entre los dos modelos de inteligencia emocional (amplio o restringido). Sin embargo, estas investigaciones aportan pruebas que respaldan la existencia de una inteligencia emocional, entendida como un conjunto de habilidades distintas de las habilidades cognitivas o el coeficiente intelectual (CI).

b) Modelo de Extremera y Fernández-Berrocal (2001)

El modelo fue presentado en 2001, y evalúa tres variables: percepción, comprensión y regulación emocional. Este modelo ha sido utilizado empíricamente en diversos estudios con estudiantes de nivel superior y validado en diferentes poblaciones, demostrando su utilidad en

contextos tanto escolares como clínicos. El TMMS-24 se basa en el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer, y contiene tres dimensiones clave de inteligencia emocional: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional, cada una con ocho ítems. (Extremera & Fernández-Berrocal, 2001, citado por Marín, 2019)

Tabla 1.

Componentes de la IE en el Test TMMS-24 Fernández-Berrocal.

Dimensiones	Definiciones
Percepción	Capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente
Comprensión	Comprensión de los estados emocionales
Regulación	Capacidad de regular estados emocionales correctamente

Nota: Fernández-Berrocal & Ramos (2002, págs. 35-38)

2.2.2.2 Modelos mixtos

a) Modelo de Goleman (1995)

En 1998, Goleman publicó otro libro titulado "La Inteligencia Emocional en la Empresa". Este modelo se centra en la inteligencia emocional (IE) como un conjunto amplio de competencias y habilidades que impulsan el desempeño del liderazgo, y se compone de cinco áreas.

Tabla 2.

Componentes de la inteligencia emocional.

Elementos	Definición	Conceptualización
Auto-regulación	Ser capaz de manejar y controlar el propio estado emocional.	<ul style="list-style-type: none">✓ Posponer juicios; refrenar impulsos.✓ Dejar el problema; alejarse de este.✓ Expresarse, pero de manera asertiva, no agresiva.✓ Ser flexible; no forzar las cosas.✓ Manejar la comunicación no verbal.
Autoconciencia	Conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones.	<ul style="list-style-type: none">✓ Respetarse.✓ Ser Positivo.✓ Ser fiel a sí mismo.✓ Dar un descanso a la lógica y a la racionalidad.✓ Escuchar a los demás.✓ Entender el impacto en los demás.
Motivación	Canalizar emociones para alcanzar metas.	<ul style="list-style-type: none">✓ Luchar por mejorar y alcanzar estándares altos.✓ Comprometerse a alcanzar sus metas.✓ Tomar la iniciativa y aprovechar las oportunidades.✓ Ser optimista incluso en presencia de la adversidad.
Empatía	Reconocer y leer emociones en los demás.	<ul style="list-style-type: none">✓ Ser sensible hacia otras personas y comprenderlas.✓ Convertir las necesidades e intereses de otros en puntos de referencia.✓ Fomentar el desarrollo de otras personas.✓ Estar en sintonía con lo social y lo político.
Habilidades Sociales	Relacionarse con los demás e influir en ellos.	<ul style="list-style-type: none">✓ Desarrollar y mantener relaciones interpersonales.✓ Comunicarse con los demás.✓ Trabajar con otras personas.

Nota. Goleman, La inteligencia emocional en la empresa (2002, págs. 45-46)



b) Modelo de Reuven Bar-On (1997)

Este modelo combina dimensiones de la personalidad y habilidades emocionales, con el objetivo de "identificar el grado en que se manifiestan los componentes emocionales y sociales en la conducta" (Gabel, 2005, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020)

Bar-On considera que su modelo está compuesto por cinco elementos:

- Componente intrapersonal: Incluye la habilidad de ser consciente, comprender y relacionarse con otros.
- Componente interpersonal: Implica la capacidad de manejar emociones fuertes y controlar los impulsos.
- Componente de manejo de estrés: Involucra la habilidad de mantener una visión positiva y optimista.
- Componente de estado de ánimo: Consiste en la capacidad de adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.
- Componente de adaptabilidad o ajuste.

Bar-On llamó a su modelo Inteligencia Social-Emocional, y lo definió como "una intersección entre competencias emocionales y sociales, las cuales son habilidades y facilitadores que determinan qué tan efectivamente nos comprendemos y expresamos a nosotros mismos, comprendemos a los demás y nos relacionamos con ellos, así como con las demandas diarias" (Bar-On, 2005, citado en (Valdivia, 2006)

Por otra parte, Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos grupos:



- **Capacidades básicas:** Son esenciales para la existencia de la Inteligencia Emocional e incluyen la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.
- **Capacidades facilitadoras:** Incluyen el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social (Bar-On, 2000, citado en (Gabel, 2005, pág. 18).

Desde el punto de vista de este modelo, según Orme y Bar-On (2002), la persona emocionalmente hábil es positiva, tiene facilidad para expresar sus emociones, posee autoestima, motivación, empatía y comprende tanto sus propios estados internos como los de los demás. Por el contrario, la falta de estas habilidades se manifiesta como falta de autoconfianza, desesperanza, pesimismo, impulsividad y dificultad para resolver problemas. Así, una alta inteligencia emocional se evidencia cuando la persona se identifica y negocia con los demás, es propositiva y conciliadora, mientras que las relaciones conflictivas e improductivas indican lo opuesto (Valdivia, 2006, pág. 31).

Tabla 3.

Factores generales – inventario EQ-i de Bar-On.

Factores	Habilidades Medidas
Inteligencia intrapersonal	Autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, autoactualización e independencia.
Inteligencia interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales.
Gestión de estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos sociales.
Humor general	Felicidad, optimismo.

Nota. Bar-On (1997)

c) El EQ-Map de Oriolo y Cooper (1998)

Se utiliza como un instrumento para conocer al ser humano de forma integral. Tiene un respaldo estadístico confiable y ha sido probado con la fuerza laboral de mandos medios en Estados Unidos y Canadá. Fue diseñado en función de aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento, para identificar patrones individuales e interpersonales. En su construcción se utilizaron cinco aptitudes: entorno habitual, conciencia emocional, competencias, valores y actitudes. Cada una de estas aptitudes engloba varias subescalas, dando un total de 21. (Oriolo & Cooper, 1998, citado por Apaza, 2024)

Tabla 4.

Aptitudes y subescalas del modelo de Oriolo-Cooper.

Aptitudes	Subescalas
Entorno habitual	Sucesos de la vida. Presiones del trabajo. Presiones personales. Autoactualización e independencia.
Conciencia emocional	Conciencia emocional de uno mismo. Expresión emocional. Conciencia emocional de otros.
Competencias	Intención. Creatividad. Elasticidad. Conexiones interpersonales. Descontento constructivo.
Valores	Compasión. Perspectiva. Intuición radio de confianza. Poder personal. Integridad.
Actitudes	Salud general. Calidad de vida. Cociente de relaciones. Óptimo rendimiento.

Nota. Oriolo & Cooper (1998, págs. 289-301).

2.2.3. Dimensiones de la inteligencia emocional

a) Autoconciencia

Conocer las propias emociones, fortalezas, debilidades, motivaciones, valores y objetivos, y reconocer su impacto en los demás, utilizando los instintos para guiar las decisiones. El principio de Sócrates «conócete a ti mismo» se refiere a un aspecto fundamental de la inteligencia emocional: ser consciente de nuestras propias emociones y reconocer un sentimiento en el momento en que surge. La falta de esta capacidad nos deja vulnerables ante emociones incontroladas.



b) Autocontrol

Gestionar o redirigir las emociones e impulsos perjudiciales y adaptarse a las circunstancias cambiantes. La capacidad de manejar los propios sentimientos para expresarlos adecuadamente se basa en la conciencia de las propias emociones. La habilidad para moderar expresiones de ira, furia o irritabilidad es esencial en las relaciones interpersonales

c) Relaciones personales

Gestionar las emociones de los demás para dirigir a las personas en la dirección deseada. El arte de establecer buenas relaciones con los demás se basa, en gran medida, en la capacidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que esta implica son fundamentales para el liderazgo, la popularidad y la eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales pueden interactuar de manera fluida y efectiva con los demás

d) Empatía

Reconocer, comprender y considerar los sentimientos de otras personas, especialmente al tomar decisiones. El don de gentes fundamental es la empatía, que se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el cimiento del altruismo. Las personas empáticas están más sintonizadas con las señales sutiles que indican lo que los demás necesitan o desean, lo que las hace especialmente adecuadas para profesiones de ayuda y servicio en un sentido amplio, como profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados y expertos en ventas, entre otros



e) Motivación

Tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de objetivos. Una emoción tiende a impulsar una acción, lo que demuestra la íntima relación entre las emociones y la motivación. Dirigir las emociones y la motivación resultante hacia el logro de objetivos es esencial para mantener la atención, automotivarse, gestionarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional implica la capacidad de retrasar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual es fundamental para alcanzar numerosos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades suelen ser más productivas y efectivas en sus actividades

En el ámbito hotelero, contar con empleados que posean una inteligencia emocional avanzada es crucial para que la organización mantenga un equilibrio en sus operaciones. Dado que las emociones juegan un papel fundamental en el buen desempeño laboral, se vuelve esencial conocer los beneficios de la inteligencia emocional en las empresas. Esto contribuye a que los trabajadores adquieran mayor autoconocimiento, mejoren su capacidad de toma de decisiones, aumenten su rendimiento laboral y reduzcan el estrés. Todo esto favorece tanto el desarrollo personal como el fortalecimiento del liderazgo.

Los modelos de inteligencia emocional mencionados comparten elementos esenciales que, en su nivel más general, se refieren a la habilidad de reconocer y gestionar las emociones, tanto en uno mismo como en los demás. Este enfoque busca un equilibrio entre la lógica, las emociones y nuestras capacidades personales, emocionales y sociales



2.2.4. Perfil del líder emocional

Lotito (2022) en su artículo científico menciona que "los líderes efectivos comprenden que cada empleado a su cargo es único, y saben cómo adaptar su interacción con cada individuo para optimizar la eficiencia, la productividad y el bienestar" de su equipo. No obstante, la presencia de liderazgos tóxicos sigue siendo una realidad.

En el artículo científico elaborado por Aragón (2019), se proponen diversas cualidades clave en un líder emocional, las cuales se agrupan en cinco pilares fundamentales:

- Liderazgo: comprende habilidades como la conceptualización, autoconfianza y el dominio de presentaciones orales.
- Gestión de recursos humanos: abarca el manejo de dinámicas grupales y el uso adecuado del poder socializado.
- Enfoque en los demás: incluye la objetividad, el autocontrol, la resiliencia y la adaptabilidad.
- Orientación hacia objetivos y acción: implica la preocupación por el impacto, la aplicación diagnóstica de conceptos y la eficacia.
- Conocimiento especializado.

A partir de estas características, surge la necesidad de comprender el liderazgo emocional en las organizaciones, respondiendo preguntas como:

- ¿Cómo logra un líder emocional generar entusiasmo en los clientes hacia los productos y servicios de la empresa?
- ¿De qué manera puede inspirar a los colaboradores para comprometerse con un objetivo común?



- ¿Qué tan eficiente sería un líder sin autoconocimiento o autoconciencia en su desempeño?
- ¿Cómo actuaría un líder que no controla sus emociones, como el nerviosismo o la ira, en una reunión comercial?
- ¿Cómo podría un líder sin motivación realizar su trabajo con entusiasmo, transmitir una actitud positiva o aportar ideas creativas?
- ¿Cómo detectaría un líder sin empatía los sentimientos de inseguridad o desconfianza en un cliente?
- ¿Cómo se comunicaría efectivamente un líder sin habilidades interpersonales con su equipo o sus clientes?

Estas reflexiones subrayan la importancia de desarrollar un liderazgo emocional inteligente en cualquier ámbito organizacional, por lo que se destaca la aplicación de las 5 dimensiones propuestas por Goleman como los componentes de la inteligencia emocional por parte de un líder.

2.2.5. Desarrollo de la inteligencia emocional en el Perú

A partir de los estudios del Mg. Arístides Vara (2021), se concluye que los tres componentes de la inteligencia emocional están estrechamente relacionados y funcionan en dominios estratégicos similares, como el conocimiento, el control y las consecuencias de nuestras emociones.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2024) concluye que “se encontró que el 100% de los gerentes generales de todos los hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana y sus colaboradores poseen un alto nivel de inteligencia emocional, demostrando un buen conocimiento y control de sus emociones. Esto les permite adaptarse y actuar eficientemente frente a diversas situaciones laborales, lo cual



los capacita como líderes para implementar estrategias y cambios necesarios en la organización. Estos hallazgos destacan la importancia de la inteligencia emocional en el liderazgo de los gerentes y la autonomía de los colaboradores para tomar decisiones y auto-motivarse sin depender de las acciones o instrucciones de su jefe inmediato, demostrando así su habilidad de establecer metas, tomar iniciativas y resolver problemas en favor de la organización con la que se sienten comprometidos”

2.2.6. Desempeño laboral

El desempeño laboral ha ganado mucha relevancia en las empresas, y considerando los sacrificios y esfuerzos que los trabajadores hacen para alcanzar metas, es esencial que las organizaciones comprendan la necesidad de buscar una participación activa del personal e integrarlo verdaderamente en un equipo. Esto requiere una concepción diferente del papel de jefe, convirtiéndolo en un líder aceptado y genuinamente reconocido que influye de manera distinta a como se hacía en décadas anteriores.

No podría ser de otro modo, puesto que, las organizaciones son "medios para lograr fines", donde la necesaria, dinámica, creativa y activa participación de las personas impacta de manera trascendental en su eficacia, eficiencia y competitividad. Esto ha llevado a que hoy en día se reconozca a las personas como "recursos" a optimizar y como el eje central de la ventaja competitiva tanto de las organizaciones como de las naciones.

Gratton (2011, citado por Cholán, 2021), señala la importancia de comprender y analizar las capacidades, actitudes y conductas de los empleados, ya que estas son las que impulsan el rendimiento.



Definiciones del desempeño laboral

Según Robbins & Coulter (2013, citado por Cueva 2018), el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización, un individuo o un proceso en lograr sus actividades y objetivos laborales. A nivel organizacional, la medición del desempeño laboral proporciona una evaluación del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Por otro lado, Palaci (2005, citado por Farias-Macias, 2021) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera que un individuo aporte a la organización a través de los diferentes episodios conductuales realizados en un período de tiempo. Estas conductas, ya sean de un solo individuo o de varios en distintos momentos, contribuyen a la eficiencia organizacional. (Álvarez, 2005)

Huamán (2018, pág. 33) define el desempeño laboral como el resultado del proceso en el cual el trabajador adopta comportamientos específicos en diversas actividades que forman el núcleo de su responsabilidad personal como empleado, en relación con la oportunidad y adecuación del proceso formativo que la organización le proporciona.

Por otro lado, Cueva (2018, pág. 46) sostiene que el desempeño laboral refleja las competencias y destrezas de los colaboradores de las empresas. Si estas competencias y destrezas son evaluadas adecuadamente, podrán ser gestionadas, capacitadas y reforzadas para el beneficio de la empresa, mediante asesoramiento y entrenamiento adecuados, trabajando en equipo con buena comunicación y un conocimiento acertado.

Según Chiavenato (2000, pág. 202, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020), el desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos observados



en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. El autor destaca que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que cuenta una organización. Chiavenato también identifica cinco factores que pueden afectar el desempeño laboral en un puesto determinado: el valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del esfuerzo personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer, formando una relación perfecta de costo-beneficio. Además, sostiene que, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades personales, así como de la percepción del papel que desempeñará. Por lo tanto, el desempeño en el puesto está influenciado por todas las variables que lo condicionan.

Amorós (2002, citado por Figueroa y Funes, 2018) destaca la importancia de medir el desempeño laboral por varias razones:

- Sirve como una herramienta para los gestores en la toma de decisiones relacionadas con el personal, como ascensos o despidos.
- Ayuda a identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalando las habilidades o actitudes que deben mejorarse.
- Proporciona retroalimentación a los empleados, permitiendo que conozcan su rendimiento dentro de la organización.
- Funciona como una fuente de información para otorgar recompensas, bonificaciones por buen desempeño o felicitaciones.

2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral

a) Motivación para el desempeño

La dimensión de motivación para el desempeño se refiere al conjunto de energías que todo profesional invierte plenamente para alcanzar sus metas



y objetivos, beneficiando las actividades laborales que realiza. Además, esta motivación fomenta un mayor compromiso, impactando positivamente en el clima laboral (SPAIN, 2020). En otro contexto, se interpreta como el interés relacionado con el contenido del puesto, sus deberes y tareas asociadas. Este tipo de motivación genera resultados duraderos de satisfacción y bienestar, eliminando insatisfacciones y promoviendo únicamente satisfacciones en el ámbito laboral (Altman, 2017).

Teoría de la finalidad o de las metas de Locke (1968, 1969)

Locke sostiene que las personas eligen conscientemente sus metas y que el deseo de alcanzarlas es una fuente esencial de motivación. Las metas son fundamentales en cualquier actividad, ya que no sólo impulsan el rendimiento, sino que también dirigen nuestras acciones hacia mejores resultados. Según Locke y Latham (1985 citado por Sucasaca y Chucuya, 2020), las metas cumplen varias funciones:

- Dirigen la atención y concentran la acción en la tarea.
- Estimulan la energía y el esfuerzo.
- Incrementan la perseverancia.
- Facilitan la creación de estrategias.

La motivación, por tanto, es crucial en todos los aspectos de la vida, incluyendo el ámbito laboral, ya que tiene relación directa con el comportamiento y forma parte de las capacidades y limitaciones de cada trabajador, lo que tiene un impacto significativo en su desempeño.

Tabla 5.

Teoría de la Finalidad o de las Metas de Locke

Indicadores	Descripción
Metas específicas y desafiantes	Aumentan el esfuerzo y el rendimiento. Cuanto más concreta sea la meta, más efectiva será para motivar el comportamiento.
Retroalimentación constante	El feedback sobre el progreso es esencial para mantener la motivación, ya que permite ajustar las estrategias y enfoques necesarios para alcanzar los objetivos.
Compromiso con la meta	Las metas desafiantes solo funcionan si las personas están comprometidas con ellas. El grado de compromiso incrementa cuando los empleados participan en la creación de sus propios objetivos.
Dificultad de la meta	Los objetivos más difíciles, si son aceptados por el trabajador, tienden a conducir a un mejor rendimiento que los objetivos más fáciles.
Recompensas	El reconocimiento de logros y el conocimiento de los resultados son elementos que impulsan a los trabajadores a continuar mejorando.

Nota. Teoría de la Finalidad o de las Metas de Locke (1968, 1969)



Teoría Bifactorial de Herzberg (1959)

Conocida también como la Teoría de la Motivación-Higiene, Herzberg argumenta que los factores que provocan satisfacción e insatisfacción no son los mismos, sino que provienen de elementos diferentes. Los factores que generan satisfacción o insatisfacción están relacionados con aspectos intrínsecos o motivadores del trabajo, tales como el éxito, el reconocimiento, la motivación, el autodesarrollo personal y el trabajo en sí mismo.

b) Ambiente para el desempeño

La dimensión del ambiente para el desempeño se describe como un factor altamente significativo. Este se refiere al entorno que rodea al trabajador profesional, el cual debe caracterizarse por ser satisfactorio y proporcionar seguridad y confianza. Además, es fundamental que no incluya mecanismos de inspección o vigilancia, ya que estos pueden obstaculizar significativamente el ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).

De manera similar, Farias-Macias (2013, citado por Gonzales, 2022) define el ambiente de trabajo como la atmósfera en la que un empleado realiza sus funciones profesionales u operativas, y que, dependiendo de sus características, facilita alcanzar los resultados esperados.

El ambiente laboral está vinculado a cómo los empleados perciben los factores que influyen en la calidad de su experiencia en el lugar de trabajo, los cuales pueden ser tanto tangibles como intangibles. Entre los factores tangibles se encuentran aumentos salariales, bonos, reconocimientos en fechas especiales, equipamiento e instalaciones. Por otro lado, los factores intangibles juegan un rol crucial en la creación de un buen ambiente laboral,



ya que incluyen la relación de los empleados con su trabajo, el trabajo en equipo y el nivel de satisfacción con estos vínculos, así como la normatividad. Un buen Ambiente Laboral es clave para el bienestar de los trabajadores, promoviendo la productividad, el compromiso y la confianza dentro de los equipos de trabajo (Gonzales, 2022).

c) Competencia laboral

La dimensión de competencia laboral se refiere al conjunto integral de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que, al ser aplicados en el desempeño de una tarea, labor o compromiso asignado, garantizan su éxito. Según Chiavenato, esta competencia busca estar fundamentada en los conocimientos y habilidades esenciales para realizar actividades específicas de manera efectiva. Además, sostiene que el conocimiento se consolida a través del aprendizaje y la práctica, permitiendo al profesional desarrollar nuevas capacidades (Chiavenato, 2002, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020).

De igual manera Jaime (2024), las competencias laborales representan el conjunto de atributos que una persona posee para realizar de manera efectiva una tarea o actividad específica en el ámbito profesional. Ser competente laboralmente implica ser la persona adecuada para desempeñar un puesto y cumplir con los resultados esperados.

En términos generales, las empresas necesitan que su personal cuente con tres tipos de competencias clave que brevemente se presentan a continuación:



- Competencias Básicas: Son aquellas adquiridas en las primeras etapas de la vida, relacionadas con habilidades esenciales como la lectura, escritura y el pensamiento lógico-matemático, así como la adaptación a normas sociales. Estas competencias son fundamentales para desenvolverse en cualquier entorno.
- Competencias Genéricas: También conocidas como transversales, son habilidades aplicables a distintos contextos laborales, como trabajo en equipo, planificación, innovación, adaptabilidad y proactividad. Estas competencias impulsan la productividad y son muy valoradas en cualquier organización.
- Competencias Específicas: Son los conocimientos técnicos y teóricos requeridos para realizar tareas particulares según la ocupación. Estas competencias varían en función del puesto de trabajo y son esenciales para el desempeño exitoso de funciones especializadas.

2.2.8. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral juega un papel fundamental en los sistemas de recompensas. Este proceso permite evaluar el rendimiento de los empleados, compartir esa información con ellos y desarrollar estrategias para mejorar sus resultados. La evaluación es esencial para:

- Asignar recursos limitados en un entorno dinámico.
- Motivar y recompensar a los empleados.
- Proporcionar retroalimentación sobre su trabajo.
- Mantener relaciones equitativas dentro de los grupos.
- Capacitar y desarrollar a los empleados.



- Cumplir con las regulaciones legales.

Por lo tanto, los sistemas de evaluación son imprescindibles para una administración adecuada y el desarrollo del personal. (Newstrom, 2007, citado por Hernández, 2019)

Según Chiavenato (2002, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020), la evaluación del desempeño es un proceso dinámico que identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo. Este proceso implica una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que realiza, las metas y resultados que debe alcanzar, y su potencial de desarrollo. La evaluación se basa en el análisis de puestos y se utiliza para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona, así como su contribución a la organización.

Chiavenato (2002, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020) destaca algunas ventajas de una correcta evaluación del desempeño.

- Mejora del desempeño: Proporciona retroalimentación que ayuda a los empleados a mejorar su rendimiento.
- Políticas de compensación: Informa las decisiones sobre salarios y beneficios basados en el rendimiento.
- Decisiones de ubicación: Ayuda a determinar la mejor posición o rol para un empleado dentro de la organización.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: Identifica áreas donde los empleados pueden necesitar formación adicional.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: Facilita el desarrollo de planes de carrera para los empleados.



- Imprecisión de la información: Corrige y mejora la precisión de los datos relacionados con el desempeño.
- Errores en el diseño de puesto: Detecta y rectifica problemas en la definición y diseño de los puestos de trabajo.
- Desafíos externos: Ayuda a identificar y manejar factores externos que pueden afectar el rendimiento, como problemas familiares, de salud o financieros..

2.2.9. Ventajas de la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2002, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020), todos los actores involucrados deben beneficiarse del proceso de evaluación: la empresa, los supervisores y los empleados.

a) Ventajas para el supervisor:

Este proceso le permite valorar el desempeño y la conducta de sus subordinados de manera más objetiva, utilizando un sistema de evaluación que reduzca la subjetividad. Un sistema bien estructurado, planificado y desarrollado le ayuda a identificar las necesidades de formación de su equipo, proponer mejoras en los comportamientos, y establecer una comunicación más efectiva con los empleados. Además, le brinda la oportunidad de organizar el trabajo de manera que su departamento funcione de forma eficiente (Chiavenato, 2002, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020).

b) Ventajas para el empleado:

El trabajador puede conocer los aspectos de su desempeño que la empresa considera más importantes, así como las expectativas de su jefe en cuanto a sus fortalezas y áreas de mejora. También adquiere conocimiento sobre las medidas



que se implementarán para mejorar su rendimiento, como programas de formación o desarrollo, lo que le permite autoevaluarse y controlar su propio desarrollo. Se siente motivado a trabajar en equipo, identificándose con los objetivos de la empresa, lo que lo impulsa a ofrecer su mejor desempeño (Chiavenato, 2002, citado por Sucasaca y Chucuya, 2020).

c) Ventajas para la empresa:

La organización puede evaluar su potencial a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de sus empleados. Esto permite identificar a aquellos que requieren mejoras o cambios en áreas específicas y seleccionar a los candidatos para promociones o transferencias. La empresa también puede dar mayor dinamismo a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, mejorando la productividad y las relaciones interpersonales en el trabajo. Además, se clarifican las responsabilidades y expectativas para cada trabajador (Chiavenato, 2002)

2.2.10. Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

Goleman (1999, citado por Marín, 2019) señala que, en el ámbito laboral, las personas que logran altos niveles dentro de las organizaciones suelen tener un excelente manejo de sus emociones, están motivadas y transmiten entusiasmo. Estas personas destacan por su capacidad para trabajar en equipo, su iniciativa y la influencia que ejercen sobre el estado de ánimo de sus compañeros. Goleman también analizó habilidades como el autoconocimiento, la autoconfianza, el autocontrol, el compromiso, la integridad y la capacidad de comunicación eficaz, demostrando que estas competencias son las más valoradas en el mercado laboral actual.



Dessler (2002, citado por Olivera-Garay et al., 2021) destaca que el departamento de recursos humanos debe tener en cuenta la personalidad de cada empleado, ya que todos tienen diferentes actitudes, cualidades y formas de pensar. En este campo, uno de los mayores desafíos es fomentar la creatividad y la innovación. Sin embargo, también es fundamental que los profesionales de recursos humanos posean un amplio conocimiento en áreas como reclutamiento, selección, capacitación y motivación, además de las tareas administrativas esenciales. Un reto adicional es garantizar que los empleados se sientan comprometidos y satisfechos con su trabajo.

Olivera et al. (2021) subrayan que el éxito organizacional no depende únicamente de las capacidades intelectuales o técnicas. Para sobresalir en el entorno laboral, es necesario dominar una amplia variedad de habilidades. Entre los factores clave se incluyen la actitud del empleado, su personalidad, la forma en que percibe e interpreta situaciones y las emociones que experimenta en diferentes circunstancias. Además, el ambiente laboral, tanto físico como social, y el clima organizacional juegan un papel crucial en este éxito.

Goleman también afirmaba que el éxito profesional y personal está más relacionado con las competencias emocionales que con el coeficiente intelectual (CI). Según sus investigaciones, entre un 70% y un 90% del éxito se atribuye a estas competencias emocionales, mientras que el resto se debe a las habilidades intelectuales.

Finalmente, Dessler sugiere que muchas de las dificultades que enfrenta el departamento de recursos humanos están relacionadas con el crecimiento personal de los empleados fuera del entorno laboral. Es fundamental motivar a los



trabajadores y promover su bienestar a través de actividades o eventos sociales que involucren tanto a sus familias como a su entorno cercano.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Inteligencia emocional

Se refiere a la capacidad de reconocer, entender y gestionar nuestras propias emociones, así como identificar y responder adecuadamente a las emociones de los demás. Esta habilidad es crucial para establecer relaciones interpersonales exitosas y tomar decisiones informadas en el contexto laboral. La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que incluye la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y las habilidades sociales (Goleman, 2002),

2.3.2. Autoconciencia

Es la habilidad de reconocer y entender las propias emociones, así como sus efectos en los pensamientos y comportamientos. Una persona con alta autoconciencia tiene un conocimiento profundo de sus fortalezas, limitaciones, valores y motivos, lo que le permite actuar con mayor precisión en situaciones laborales y personales (Goleman, 2002).

2.3.3. Autocontrol

Capacidad de gestionar y regular las emociones, especialmente en situaciones de estrés o presión, con el fin de evitar reacciones impulsivas. Se trata una habilidad clave en el contexto laboral, ya que permite tomar decisiones racionales y controladas en lugar de dejarnos llevar por emociones negativas (Goleman, 2002).



2.3.4. Motivación

Impulso interno que lleva a una persona a perseguir objetivos con determinación y entusiasmo. La motivación en el contexto laboral es fundamental para alcanzar metas y mantener un alto rendimiento, y está relacionada con la autoconfianza y el optimismo hacia el éxito (Robbins y Judge, 2013).

2.3.5. Empatía

Capacidad de comprender las emociones y perspectivas de los demás, lo que facilita la construcción de relaciones interpersonales basadas en el respeto y la comprensión mutua. La empatía es esencial para el liderazgo, ya que permite a los líderes conectarse emocionalmente con sus equipos y responder adecuadamente a sus necesidades (Goleman, 2002).

2.3.6. Relaciones interpersonales

Son las interacciones y conexiones que se desarrollan entre individuos en el contexto laboral o personal; estas relaciones son clave para la colaboración efectiva, ya que un entorno laboral positivo depende de la capacidad de las personas para trabajar juntas en armonía y resolver conflictos de manera constructiva (Chiavenato, 2000).

2.3.7. Autodesarrollo personal

Proceso mediante el cual los individuos mejoran sus habilidades y conocimientos para alcanzar su máximo potencial. El autodesarrollo es esencial para la satisfacción laboral y el crecimiento profesional, ya que permite a los empleados adaptarse a los cambios y desafíos en el trabajo (Knowles, 1990).



2.3.8. Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar eficazmente con otros para alcanzar objetivos comunes. El trabajo en equipo es fundamental para el éxito organizacional, ya que permite la sinergia de habilidades, conocimientos y esfuerzos individuales (Robbins y Judge, 2013).

2.3.9. Equipamiento e instalaciones

Se refiere a los recursos físicos y tecnológicos disponibles en el lugar de trabajo para que los empleados puedan realizar sus tareas de manera eficiente. La calidad del equipamiento y las instalaciones influye directamente en la productividad y satisfacción laboral, ya que un entorno bien equipado facilita el desempeño óptimo (Chiavenato, 2000).

2.3.10. Normatividad

Reglas, políticas y procedimientos que guían el comportamiento y las actividades dentro de una organización. El cumplimiento de la normatividad es esencial para mantener el orden, la seguridad y la coherencia en el lugar de trabajo (Dessler, 2002).

2.3.11. Habilidades laborales

Son las competencias técnicas y sociales que permiten a una persona desempeñar eficazmente sus funciones en el trabajo; estas habilidades incluyen desde conocimientos específicos del trabajo hasta capacidades de comunicación y resolución de problemas, y son determinantes del éxito profesional (Spencer y Spencer, 1993).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

3.1.1. Ubicación

La investigación se llevó a cabo en la región de Puno, Perú, específicamente en el Hotel Titilaka, ubicado en la provincia de Puno, distrito de Platería. Las coordenadas geográficas de este sitio son Latitud -15.8497 y Longitud -69.9471 . El estudio se centró en la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel durante el año 2022.

Figura 1.

Localización del Hotel “Titilaka” – Acora.



Nota. Mapa obtenido de la página web del Hotel Titilaka.



3.1.2. Descripción de la empresa

El Hotel Titilaka se encuentra ubicado en una península privada en una zona prístina del lago con 4 hectáreas de jardines, a 36 kilómetros del centro de Puno en la comunidad de Huencalla - Acora, exactamente a 1 hora de la ciudad o estación de tren de la ciudad capital del departamento de Puno y a 2 horas por carretera del aeropuerto de Juliaca.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de duración de la investigación estuvo en marco de los plazos establecidos en el proyecto de investigación de tesis.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1. Población

La investigación, buscó analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se llevó a cabo en un contexto específico: el Hotel Titilaka, ubicado en Puno, Perú. Dado que la calidad del servicio y la interacción directa con los turistas son elementos clave en la industria hotelera, es crucial delimitar la población involucrada en este estudio para garantizar la relevancia y precisión de los datos recopilados.

La población objetivo de esta investigación estuvo conformada por todos los colaboradores registrados oficialmente en la planilla del Hotel Titilaka, que asciende a un total de 53 empleados. Estos colaboradores desempeñan diversas funciones dentro del hotel, cada una de las cuales contribuye al éxito general de la organización. La inclusión de la totalidad de los trabajadores en el análisis aseguró que se tenga una visión integral del personal y de su influencia en la prestación del servicio al cliente.



3.3.2. Muestra

En el presente estudio de investigación, la selección adecuada de la muestra es fundamental para garantizar la validez y representatividad de los resultados obtenidos. Por lo que, se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo selectivo, en donde se escogieron a 19 personas, quienes conforman la totalidad del personal de las de las áreas de recepción, housekeeping y restaurante del hotel. Estas áreas han sido seleccionadas por su mayor relevancia en cuanto al servicio brindado al turista, ya que estos colaboradores tienen una interacción constante y directa con los clientes. Por tanto, analizar a todo este grupo proporciona una visión completa y precisa del impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Enfoque cuantitativo

De acuerdo con el objetivo de esta investigación, el enfoque se enmarca dentro de un tipo de estudio cuantitativo, el cual busca comprender y detallar las propiedades y características de los fenómenos analizados de forma numérica, utilizando técnicas de análisis y síntesis, a través del método hipotético-deductivo para interpretar los datos obtenidos.

Según lo señalado por Hernández et al. (2014), los estudios cuantitativos tienen como finalidad especificar las características y propiedades clave de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sujeto a análisis. En estos estudios, se miden diversas dimensiones o componentes del fenómeno en cuestión, proporcionando una visión detallada de los aspectos investigados.



En esta investigación, el enfoque asumido ayudó a la descripción y el análisis que se utilizan como herramientas fundamentales para identificar las relaciones entre las variables, aportando así una comprensión más profunda de los elementos estudiados y permitiendo alcanzar los objetivos propuestos.

3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Investigación correlacional

Según Hernández (2014), permite conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables.

3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1. Diseño no Experimental

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico que responde a las necesidades de un análisis riguroso y objetivo, sin intervención directa en las variables, y con una recolección de datos delimitada en el tiempo.

Según lo señalado por Hernández y Fernández (2014), los diseños no experimentales son aquellos en los que no se interviene en las variables, puesto que los fenómenos ya han ocurrido o se están presentando sin la influencia directa del investigador. Este tipo de diseño permite observar y analizar los fenómenos tal como se manifiestan en su contexto natural, garantizando así la validez de los resultados.

Además, el diseño de la investigación es transversal. Según Hernández y Mendoza (2018), los estudios transeccionales o transversales se caracterizan por captar la información en un solo punto temporal, lo que facilita obtener una "fotografía" del fenómeno en estudio y, de esta manera, analizar las características y relaciones presentes en ese momento específico.



En ese sentido, el diseño aplicado no modifica las variables que a través de la recolección de datos se describe y analiza tal como se desarrolló en el periodo 2022 en el Hotel Titilaka.

3.7. METODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.7.1. Método Hipotético-Deductivo

En esta investigación se empleó el método hipotético-deductivo, el cual se basa en la formulación de hipótesis que explican una posible relación entre las variables estudiadas (Hernández, 2014). A partir de estas hipótesis, se deducen conclusiones que luego son contrastadas mediante la recolección y análisis de datos, permitiendo así corroborar o refutar las hipótesis propuestas. Este enfoque permitió estructurar el estudio de manera lógica y sistemática, facilitando la comprensión y análisis de la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el Hotel Titilaka.

3.7.2. Método Analítico

Según Gómez (2012), este método de investigación se basa en descomponer el fenómeno en sus distintas partes para analizar su naturaleza y los efectos que produce. En la presente investigación, se recopiló información de la empresa con el propósito de organizar y sistematizar los datos.

3.8. FUENTES DE INFORMACIÓN

La fuente de información de esta tesis se basa en datos primarios obtenidos directamente de los trabajadores del Hotel Titilaka mediante la aplicación de encuestas estructuradas, diseñadas específicamente para medir las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral. Las encuestas proporcionaron datos cuantitativos que permitieron realizar un análisis estadístico detallado. Además, se consultaron fuentes



secundarias como libros, artículos académicos y estudios previos relacionados con la inteligencia emocional y el desempeño laboral, los cuales sirvieron de sustento teórico para interpretar los resultados obtenidos en el estudio.

3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.9.1. Técnicas

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, la recolección de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta, la cual se entiende como técnica que, a través de un proceso organizado y sistematizado, en donde los individuos expresan su opinión en función de algunos ítems preestablecidos por el investigador y que, responden a las variables de investigación (García Ferrando, 1986).

3.9.2. Instrumentos

Ahora bien, en función de la técnica escogida, el instrumento más idóneo es el cuestionario, conocido como un documento que presenta una serie de preguntas organizadas de forma coherente, de forma tal, que se pudo adquirir la información necesaria para el desarrollo de la investigación (García Alcaraz et al., 2006). Ante esta realidad, se procedió a elaborar dos cuestionarios para medir cada una de las variables, los cuales se describen a continuación:

- **Cuestionario para medir la inteligencia emocional:**

Se construyó un cuestionario de 20 ítems asociados a cada uno de las dimensiones de la variable: Autoconciencia, Autocontrol, Motivación, Empatía, Relaciones interpersonales, los cuales a su vez responden a los indicadores considerados en la investigación, con una escala de respuesta tipo Likert, donde: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre,



5= Siempre, el cual fue auto aplicado por los participantes en un promedio de cinco minutos.

- **Cuestionario para medir el desempeño laboral:**

Se constituyó un cuestionario de 20 ítems asociados a cada uno de las dimensiones de la variable: Motivación del desempeño, Ambiente para el desempeño, Competencia laboral; los cuales a su vez responden a los indicadores considerados en la investigación: Autodesarrollo personal, Motivación, Trabajo en equipo, Equipamiento e Instalaciones, Normatividad, Habilidades laborales; con una escala de respuesta tipo Likert, donde: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, el cual será auto aplicado por los participantes en un promedio de cinco minutos.

Cabe destacar que ambos instrumentos pasaron por un proceso de validación por juicio de expertos (Alarcón et al., 2017) para darle validez al constructo. Adicionalmente, se determinó la confiabilidad de los instrumentos a partir del coeficiente interno de Alfa de Cronbach (Quero, 2010) motivo por el cual se hizo una prueba piloto previo a su implementación en la muestra seleccionada, lo que determinó que los instrumentos tenían una confiabilidad de 0.87, por lo que son altamente confiables.

Además, los datos recopilados con los instrumentos fueron interpretados a través de un baremo, por lo que se establecieron niveles, y estos se presentan en la tabla 6.



Tabla 6.

Baremo para la interpretación de resultados descriptivos.

Respuestas en escala de Likert	Nivel
1 y 2	Bajo
3	Medio
4 y 5	Alto

Nota. Elaboración propia.

3.10. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

Para validar la hipótesis y establecer correlaciones significativas entre los factores analizados.

En este sentido, para verificar la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogórov-Smirnov (Romero Saldaña, 2016), y para el análisis de correlación, se aplicó el método de correlación de Spearman (Martínez Ortega et al., 2009), estableciendo la significancia con un $\alpha \leq 0,05$ para la contrastación de hipótesis. Es relevante mencionar que el procesamiento estadístico se realizó utilizando Microsoft Excel para la sistematización de los datos, mientras que SPSS versión 25 se utilizó para el cálculo de los estadísticos.

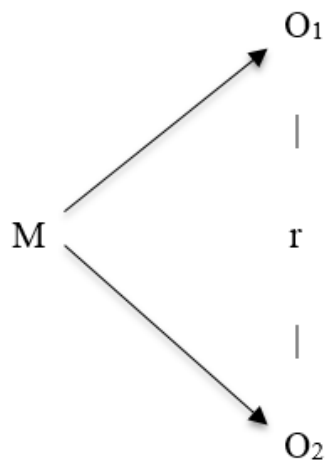
El coeficiente Rho de Spearman, también conocido como análisis de correlación de Spearman, es un método estadístico no paramétrico utilizado para evaluar la intensidad de la asociación entre dos variables cuantitativas. Este coeficiente mide la asociación lineal a través de los rangos o números de orden de cada grupo de sujetos, comparándolos entre sí. Es especialmente útil cuando el número de pares de sujetos (n) es reducido, es decir, menor a 30. Además de permitir evaluar el grado de asociación entre las variables, el Rho de Spearman posibilita determinar

la dependencia o independencia entre dos variables aleatorias (Mondragón, 2014, citado por Sucasaca, 2021).

En el presente estudio, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados y dado el interés por conocer la influencia entre las variables, se empleará el coeficiente Rho de Spearman. Este método resulta adecuado, ya que se adapta al uso de una escala de medición ordinal y no paramétrica.

Figura 2.

Diagrama de Diseño Correlacional.



Nota. Elaboración propia.

M = Muestra de investigación

O1 = Observación de la Inteligencia Emocional

O2 = Observación del Desempeño Laboral

R = Coeficiente de correlación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En la tabla 7 se aprecian los niveles de desarrollo de inteligencia emocional de los trabajadores del Hotel Titilaka de acuerdo a cada una de sus dimensiones.

Tabla 7.

Resultados descriptivos de la variable inteligencia emocional.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Autoconciencia	8	42.11	11	57.89	0	0.00
Autocontrol	7	36.84	11	57.89	1	5.26
Motivación	11	57.89	8	42.11	0	0.00
Empatía	8	42.11	10	52.63	1	5.26
Relaciones interpersonales	7	36.84	12	63.16	0	0.00
□	8	42.11	10	52.63	1	5.26

Nota. Elaboración propia.

Tal como se aprecia en la tabla 7, los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores del Hotel Titilaka presentan un nivel medio de inteligencia emocional, representado por un 52.63%; dentro de este nivel, se destaca:

- La dimensión de las relaciones interpersonales con un 63.16%, lo cual indica que los empleados tienen una buena capacidad para gestionar sus interacciones con los demás

- La autoconciencia y el autocontrol se presentan en un 57.89%, lo que sugiere que los trabajadores son conscientes de sus propias emociones y son capaces de regularlas de manera adecuada.
- La empatía también se encuentra presente en un 52.63%, mostrando una capacidad moderada para comprender y responder a las emociones de los demás.
- La motivación aparece como la dimensión más baja dentro de este nivel medio, con un 42.11%, lo que podría reflejar dificultades para mantener una actitud motivada en el trabajo o para inspirar a otros.

Ahora bien, en la tabla 8 se presentan los resultados descriptivos de la variable desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Titilaka, tomando como referencia las dimensiones e indicadores evaluados.

Tabla 8.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral.

Dimensiones	Indicadores	Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Motivación del desempeño	Autodesarrollo personal	0	0.00	15	78.95	4	21.05
	Motivación	14	73.68	5	26.32	0	0.00
Ambiente para el desempeño	Trabajo en equipo	0	0.00	15	78.95	4	21.05
	Equipamiento e instalaciones	8	42.11	10	52.63	1	5.26
	Normatividad	0	0.00	16	84.21	3	15.79
Competencia laboral	Habilidades laborales	0	0.00	12	63.16	7	36.84
\bar{x}		4	21.05	12	63.16	3	15.79

Nota. Elaboración propia.



Los datos presentados en la tabla 8 reflejan que el 63.16% de los trabajadores del Hotel Titilaka presentan un nivel medio de desempeño laboral, el cual se ve particularmente afectado por:

- El indicador de normatividad, que alcanza un 84.21%, sugiriendo que una gran parte de los empleados enfrenta dificultades para cumplir con las normas y procedimientos establecidos.
- El trabajo en equipo y el autodesarrollo personal, ambos con un 78.95%, lo cual indica problemas en la colaboración entre compañeros y en el desarrollo de habilidades individuales.
- Las habilidades laborales generales también muestran una incidencia negativa media, con un 63.16%
- El equipamiento e instalaciones se relaciona en un 52.63%, lo que resalta posibles deficiencias en las herramientas y recursos necesarios para un buen desempeño.
- La motivación es el indicador con menos relación, con un 26.36%, lo que sugiere que, aunque la motivación es baja, no es el factor principal del desempeño a nivel medio.

4.1.1. Resultados del Objetivo General

“Determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, en el año 2022”

Prueba de normalidad

En la tabla 9 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de datos a través de la prueba de bondad de ajustes de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 9.

Prueba de bondad de ajustes de Kolmogórov-Smirnov.

Variables	Estadístico	Gf	Sig.
Inteligencia emocional	0,310	19	0,000 ^a
Desempeño laboral	0,323	19	0,000 ^a

Nota. ^a Lilliefors corregido.

Los resultados presentados en la tabla 9, demuestran que las variables obtuvieron un $p < 0,05$, representado por $p = 0,000$ por lo cual se comprende que los datos no tienen una distribución normal y se decidió contrastar las hipótesis a través de la correlación de Spearman.

4.1.2. Contrastación de hipótesis

- Elección de nivel de significancia $\alpha = 0,05$
- Diseño estadístico: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión:

- Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.
- Si $p > 05$ entonces se acepta la hipótesis nula.

Planteamiento de hipótesis

- **H₀**: La inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, en el año 2022.
- **H_A**: La inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, en el año 2022.

En la tabla 10 se presenta el resultado de la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Tabla 10.

Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.

		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Spearman	1	,693**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	19	19

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

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla 10 muestran que existe una correlación positiva moderada entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.693 y una significancia de p-valor de 0.01 <0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

4.1.3. Resultados del Primer Objetivo Específico

“Analizar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka”

En la tabla 11 se presenta el resultado de la relación entre la dimensión autoconciencia y la variable desempeño laboral.

Tabla 11.*Relación entre la autoconciencia y desempeño laboral.*

		Autoconciencia	Desempeño laboral
Autoconciencia	Correlación de Spearman	1	,631**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,631**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	19	19

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

Interpretación: En función de los datos presentados en la tabla 11, se puede determinar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de autoconciencia y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.631 y una significancia de p-valor de 0.01, lo cual indica que a medida que la autoconciencia de los trabajadores del Hotel Titilaka aumenta, también tiende a mejorar su desempeño laboral, aunque la relación no es perfectamente lineal, puesto que esta correlación sugiere que la autoconciencia, que implica el reconocimiento y comprensión de las propias emociones, juega un papel relevante en cómo los empleados se desempeñan en su trabajo, pero no es el único factor determinante.

4.1.4. Resultados del Segundo Objetivo Específico

“Analizar la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka”

En la tabla 12 se presenta el resultado de la relación entre la dimensión autocontrol y la variable desempeño laboral.

Tabla 12.

Relación entre el autocontrol y desempeño laboral.

		Autocontrol	Desempeño laboral
Autocontrol	Correlación de Spearman	1	,719**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	19	19

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

Interpretación: Los resultados de la tabla 12 muestran que existe una correlación positiva alta entre la dimensión de autocontrol y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.719 y una significancia de p-valor de 0.01, lo que sugiere que a medida que los trabajadores del Hotel Titilaka tienen un mayor autocontrol, su desempeño laboral tiende a mejorar considerablemente, puesto que el autocontrol se refiere a la capacidad de regular y gestionar las propias emociones, comportamientos y reacciones ante diversas situaciones, lo cual tiene un impacto notable en el rendimiento laboral de los empleados.

4.1.5. Resultados del Tercer Objetivo Específico

“Analizar la relación la motivación y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka”

En la tabla 13 se presenta el resultado de la relación entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral

Tabla 13.

Relación entre la motivación y desempeño laboral.

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Spearman	1	,603**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,603**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	19	19

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

Interpretación: Los datos mostrados en la tabla 13 revelan que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de motivación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.603 y una significancia de p-valor de 0.01, lo cual es indicativo que, en general, a medida que aumenta la motivación de los trabajadores del Hotel Titilaka, su desempeño laboral tiende a mejorar, ello como sustento a que esta dimensión se refiere al impulso interno que lleva a los empleados a esforzarse y persistir en sus tareas,

por lo que tiene un impacto importante en el rendimiento, aunque no es el único factor determinante

4.1.6. Resultados del Cuarto Objetivo Específico

“Analizar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka”

En la tabla 14 se presenta el resultado de la relación entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral.

Tabla 14.

Relación entre la empatía y desempeño laboral.

		Empatía	Desempeño laboral
Empatía	Correlación de Spearman	1	,693**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	19	19

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

Interpretación: Los datos de la tabla 14 muestran que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de empatía y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.693 y una significancia de p-valor de 0.01, lo cual se traduce en que, a medida que los trabajadores del Hotel Titilaka desarrollan un mayor nivel de empatía, su desempeño laboral también tiende a mejorar de manera notable, debido a que la

empatía que implica la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, por lo que juega un papel significativo en el rendimiento laboral, aunque no es el único determinante del desempeño.

4.1.7. Resultados del Quinto Objetivo Específico

“Analizar la relación entre las relaciones personales y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka”

En la tabla 15 se presenta el resultado de la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral.

Tabla 15.

Relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral.

		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Relaciones interpersonales	Correlación de Spearman	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	19	19

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

Interpretación: Los resultados presentados en la tabla 15 indican que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de relaciones interpersonales y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.655 y una significancia de p-valor de 0.01, lo que significa que, a medida que los trabajadores del Hotel Titilaka mejoran sus habilidades en las



relaciones interpersonales, su desempeño laboral también tiende a mejorar, puesto que las relaciones interpersonales, que implican la capacidad de interactuar de manera efectiva y armoniosa con otros, son un componente importante que influye en cómo los empleados colaboran y se desempeñan en su trabajo.

4.2. DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados asociados al objetivo general que buscaba determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, en el año 2022, en este estudio estos revelan una correlación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.693 y un p-valor de 0.01, lo que sugiere que a medida que la inteligencia emocional de los trabajadores aumenta, su desempeño laboral también tiende a mejorar, tal como concluye Cholán (2021) y Marín (2018-2019) en sus trabajos de investigación resaltando el fomentar la inteligencia emocional para contribuir al éxito organizacional del hotel y la influencia positiva en el compromiso y desempeño que tienen los directivos con altos niveles de inteligencia emocional. Cabe destacar que este hallazgo es coherente con la literatura existente, que ha demostrado que la inteligencia emocional es un predictor significativo del desempeño en el trabajo (Mayer et al., 2004; Salovey & Mayer, 1990).

No obstante, en el caso del Hotel Titilaka, se observa que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel medio de inteligencia emocional, con un fuerte énfasis en las relaciones interpersonales (63.16%) y un nivel más bajo en motivación (42.11%), por lo que este hallazgo indica que los empleados tienen la capacidad de interactuar de manera efectiva, pero pueden enfrentar desafíos en términos de autoconfianza y motivación, lo que podría repercutir en su



rendimiento general, lo cual es consistente con otros estudios como el caso de Rodríguez y Gordillo (2021) que han mostrado que la motivación es una dimensión crítica de la inteligencia emocional que puede influir en la satisfacción laboral y, por ende, en el desempeño.

Ahora bien, el hecho de que un 63.16% de los trabajadores presenten un nivel medio de desempeño laboral, y que la normatividad sea el indicador con mayor relación (84.21%), señala la importancia de las normas y procedimientos organizativos en la eficiencia del trabajo, por lo cual, la falta de cumplimiento normativo puede estar relacionada con un bajo nivel de autoconciencia y autocontrol, dimensiones que los trabajadores en su mayoría presentan de forma moderada (57.89%), lo que sugiere que, aunque los empleados pueden ser conscientes de sus emociones, su capacidad para regularlas y cumplir con los estándares organizativos es un área que requiere atención, lo cual, también se sugiere en la investigación realizada por Hernández (2019).

Además, la baja motivación observada en el grupo de trabajadores con un bajo desempeño (73.68%) resalta la necesidad de implementar estrategias que fomenten un ambiente motivador, puesto que, en consonancia con los resultados, esta puede ser fundamental para el compromiso laboral y el rendimiento, lo que indica que mejorar esta dimensión de la inteligencia emocional podría tener un efecto positivo en el desempeño general, tal como recomienda Mamani (2022) en su investigación con el fin de fomentar programas de desarrollo emocional. Por otro lado, Olivera-Garay et al. (2021) también concluye que el desempeño laboral de los trabajadores depende de algunos factores entre ellos las condiciones de trabajo.



Por su parte, los resultados del objetivo específico 1 el cual buscaba analizar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, muestran una correlación positiva moderada entre la dimensión de autoconciencia y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.631 y un p-valor de 0.01, lo cual es indicativo que en el contexto del Hotel Titilaka, a medida que los trabajadores desarrollan una mayor autoconciencia, es decir, la capacidad de reconocer y comprender sus propias emociones, su desempeño laboral tiende a mejorar. Cabe destacar que esta relación es coherente con otros estudios, como el caso de Guardiola y Basurto (2014) donde se demostró que los directivos con altos niveles de inteligencia emocional tienden a tener un mejor desempeño laboral y, además, la literatura existente destaca que, la autoconciencia como una competencia clave dentro de la inteligencia emocional tiene un impacto directo en el rendimiento profesional (Goleman, 2002; Boyatzis, 1982).

Cabe destacar que la moderación de la correlación indica que, aunque la autoconciencia tiene un efecto positivo en el desempeño, no es el único factor que determina el rendimiento laboral, lo cual es consistente con estudios que sugieren que otros aspectos de la inteligencia emocional, como la regulación emocional y las habilidades interpersonales, también juegan roles significativos en el desempeño (Mayer et al., 2004). En el caso específico de los trabajadores del Hotel Titilaka, el desarrollo de la autoconciencia podría contribuir a una mejor gestión de las emociones, lo que, a su vez, facilitaría interacciones más efectivas con colaboradores y clientes.

Entonces, aunque los resultados muestran una relación positiva, la autoconciencia en sí misma puede no ser suficiente para garantizar un alto desempeño laboral, puesto que otros factores, como el ambiente de trabajo, la



capacitación, el apoyo organizativo y las condiciones laborales, también tienen una relación significativa en el rendimiento, por ejemplo, la falta de recursos adecuados o de un entorno de trabajo colaborativo podría obstaculizar la capacidad de los empleados para aplicar su autoconciencia en situaciones laborales prácticas (Schunk, 2014).

En cuanto a los resultados asociados al objetivo específico 2 que buscaba analizar la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, estos indican una correlación positiva alta entre la dimensión de autocontrol y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.719 y un p-valor de 0.01, lo que sugiere que a medida que los trabajadores del Hotel Titilaka desarrollan un mayor autocontrol, su desempeño laboral tiende a mejorar significativamente, lo cual se alinea con la literatura que subraya el autocontrol como una habilidad crucial en la inteligencia emocional que tiene relación directa con el rendimiento en el trabajo (Goleman, 2002; Ashforth, 2001).

La alta correlación entre estas dos variables implica que los empleados que pueden manejar sus emociones de manera efectiva son más propensos a enfrentar situaciones desafiantes de forma positiva, lo que les permite mantener un rendimiento constante y de calidad, puesto que el autocontrol ayuda a los trabajadores a evitar reacciones impulsivas que podrían afectar negativamente tanto su trabajo como sus interacciones con colaboradores y clientes. Cabe destacar que esta capacidad es especialmente importante en entornos laborales que requieren atención directa al cliente, donde el manejo de emociones y reacciones puede impactar directamente en la experiencia del cliente y, por ende, en la reputación de la organización; además, la importancia del autocontrol en el desempeño laboral ha sido respaldada por estudios como el desarrollado por



Pajares (2023) que muestran que los empleados con un buen autocontrol (manejo de emociones) tienden a ser más resilientes y efectivos en la resolución de problemas, por lo tanto, la formación y el desarrollo de habilidades de autocontrol podrían ser estrategias efectivas para mejorar el desempeño en el Hotel Titilaka.

Sin embargo, es fundamental reconocer que, aunque el autocontrol tiene un impacto significativo en el desempeño, no actúa de forma aislada. Factores contextuales, como el ambiente laboral, el liderazgo y las políticas organizacionales, también influyen en cómo se manifiesta esta habilidad en el día a día (Schunk, 2014), por lo tanto, para maximizar el desempeño laboral, es esencial adoptar un enfoque integral que no solo fomente el autocontrol, sino que también mejore el entorno laboral y las condiciones en las que los empleados operan.

En otro orden de ideas, los resultados del objetivo 3, el cual se planteó para analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, los cuales indican una correlación positiva moderada entre la dimensión de motivación y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.603 y un p-valor de 0.01, por lo cual se comprende que en el contexto del Hotel Titilaka, a medida que aumenta la motivación de los trabajadores, su desempeño laboral también tiende a mejorar; estos hallazgos encuentran respaldo en la teoría de que la motivación es un impulsor clave del rendimiento en el lugar de trabajo, ya que se relaciona directamente con el esfuerzo y la persistencia de los empleados en sus tareas (Deci & Ryan, 2000). No obstante, debe comprenderse que la motivación no solo se refiere al deseo de cumplir con las obligaciones laborales, sino que también está vinculada a la satisfacción personal y al sentido de logro que los trabajadores experimentan en sus roles, por lo cual, cuando los empleados



están motivados, son más propensos a adoptar actitudes proactivas, colaborar efectivamente y contribuir al ambiente organizacional, lo que en conjunto puede resultar en un desempeño superior, tal como también lo recomiendan Mamani (2022) y Cholán (2021) en sus investigaciones, sin embargo, la correlación moderada sugiere que, aunque la motivación es un factor relevante, no es el único determinante del rendimiento laboral, tal como también lo indicó Troncoso (2018) en su estudio.

Además, el análisis muestra que, a pesar de la correlación positiva, la motivación fue una de las dimensiones de la inteligencia emocional que presentó un porcentaje más bajo en el estudio, lo que demuestra que muchos empleados podrían estar luchando con mantener altos niveles de motivación, lo que podría afectar su rendimiento, un hallazgo que es respaldado por la literatura que sugiere que factores como la falta de reconocimiento, oportunidades de desarrollo personal y un ambiente de trabajo poco estimulante pueden disminuir la motivación (Herzberg, 1959; Hackman & Oldham, 1976); por lo tanto, es esencial que el Hotel Titilaka implemente estrategias que fortalezcan la motivación de sus trabajadores, tales como programas de reconocimiento, oportunidades de crecimiento y un entorno de trabajo positivo.

Por otra parte, los resultados correspondientes al objetivo 4 que se orientó a analizar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, indican una correlación positiva moderada entre la dimensión de empatía y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.693 y un p-valor de 0.01 que, en el contexto del Hotel Titilaka, demuestran que a medida que los trabajadores desarrollan un mayor nivel de empatía su desempeño laboral tiende a mejorar notablemente, lo cual es consistente con estudios como el de Apaza



(2024) donde se demuestra que la empatía con los demás y un buen desempeño en las relaciones interpersonales influye positivamente con el desarrollo de la IE.

Cabe destacar que la empatía no solo facilita una mejor comunicación y colaboración entre los colaboradores, sino que también contribuye a una atención al cliente más efectiva, lo que en otras palabras sería que los trabajadores empáticos son más capaces de identificar las necesidades y preocupaciones de los clientes, lo que puede resultar en una mayor satisfacción del cliente y, por ende, en un rendimiento laboral superior, siendo un aspecto relevante en el sector hotelero, donde la experiencia del cliente es fundamental para la reputación y el éxito del establecimiento. Sin embargo, al igual que en los otros análisis, la correlación moderada indica que la empatía, aunque significativa, no es el único factor que determina el desempeño laboral, puesto que otros elementos, como la formación, la cultura organizacional y las habilidades técnicas, también juegan un papel crucial en el rendimiento de los empleados (Mayer et al., 2004). Además, es importante reconocer que la empatía puede ser desarrollada y fortalecida a través de la capacitación y el desarrollo personal, a través de programas de formación que se centren en la inteligencia emocional y habilidades interpersonales, lo cuales podrían ser beneficiosos para los empleados, ayudándoles a mejorar su capacidad de empatía y, por ende, su desempeño laboral.

Con referencia a los resultados asociados al objetivo 5 que buscó analizar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka, estos revelan una correlación positiva moderada entre la dimensión de relaciones interpersonales y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.655 y un p-valor de 0.01, lo cual demuestra que a medida que los trabajadores del Hotel Titilaka mejoran sus habilidades en las relaciones



interpersonales, su desempeño laboral lo hace también, puesto que las relaciones interpersonales abarcan la capacidad de interactuar de manera efectiva y armoniosa con colaboradores y clientes, lo cual es esencial para el trabajo en equipo y la colaboración, factores críticos en el sector hotelero; esta premisa es similar a lo concluido por Rodríguez y Gordillo (2021) en referencia a la importancia de la comunicación para un entorno laboral adaptable y exitoso. También, la calidad de las relaciones interpersonales entre los empleados influye en su capacidad para colaborar, resolver conflictos y crear un ambiente de trabajo positivo, ideas que encuentran sustento en estudios previos que han demostrado que equipos de trabajo con buenas relaciones interpersonales tienden a ser más productivos y tienen una mayor satisfacción laboral (Bakker & Demerouti, 2007), todo ello bajo la comprensión que la interacción efectiva no solo mejora el clima laboral, sino que también facilita el intercambio de ideas y el aprendizaje mutuo, lo que puede traducirse en un mejor desempeño general.

Es importante señalar que, aunque la correlación es significativa, no implica que las relaciones interpersonales sean el único factor que determine el desempeño laboral, puesto que otros elementos, como las habilidades técnicas, el liderazgo y el ambiente organizacional, también son cruciales para el rendimiento de los empleados (Bar-On, 1997), por lo tanto, el Hotel Titilaka debe considerar un enfoque holístico que fomente tanto las habilidades interpersonales como otros aspectos que impactan en la efectividad del equipo; pero, además, el desarrollo de habilidades en relaciones interpersonales podría beneficiarse de programas de formación específicos que se centren en la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo, lo cual, no solo se ayudará a los empleados a



interactuar de manera más efectiva, sino que también podrían incrementar su compromiso y satisfacción laboral.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados muestran una correlación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ($r_s = 0.693$, $p < 0.01$), lo que indica que, a medida que los empleados desarrollan habilidades emocionales, su rendimiento laboral tiende a mejorar. Esto sugiere que la inteligencia emocional es un factor relevante para el desempeño, destacando la importancia de fomentar estas habilidades para optimizar la efectividad laboral.

SEGUNDA: Existe una correlación positiva moderada entre la autoconciencia y el desempeño laboral ($r_s = 0.631$, $p < 0.01$), lo que implica que una mayor capacidad de los empleados para reconocer y comprender sus propias emociones se asocia con un mejor rendimiento laboral, no obstante, aunque la autoconciencia no es el único determinante, desempeña un papel significativo en cómo los trabajadores gestionan su comportamiento y desempeño.

TERCERA: Se encontró una correlación positiva alta entre el autocontrol y el desempeño laboral ($r_s = 0.719$, $p < 0.01$), lo que evidencia que los empleados con mayor capacidad para regular y manejar sus emociones tienden a desempeñarse mejor, lo cual resalta al autocontrol como una habilidad clave que tiene una relación significativa con el rendimiento laboral, sugiriendo que es un área crítica para el desarrollo del personal.

CUARTA: La correlación positiva moderada entre la motivación y el desempeño laboral ($r_s = 0.603$, $p < 0.01$) indica que la motivación interna de los empleados es



un factor importante que impulsa su rendimiento y, aunque no es el único factor, una mayor motivación se asocia con mejores niveles de desempeño, subrayando la necesidad de estrategias que fomenten un entorno motivacional adecuado.

QUINTA: Los datos muestran una correlación positiva moderada entre la empatía y el desempeño laboral ($r_s = 0.693$, $p < 0.01$), sugiriendo que la capacidad de los empleados para comprender y conectar con las emociones de los demás contribuye de manera significativa a su rendimiento; cabe destacar que la empatía, aunque no es el único determinante del desempeño, desempeña un rol relevante en la interacción efectiva y el clima laboral

SEXTA: Se encontró una correlación positiva moderada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral ($r_s = 0.655$, $p < 0.01$), lo que indica que mejorar la capacidad de los empleados para interactuar de manera efectiva y armoniosa con otros contribuye a un mejor rendimiento laboral, por lo que se reconoce que las relaciones interpersonales son esenciales para la colaboración y el trabajo en equipo, aspectos fundamentales en el contexto hotelero.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Es recomendable implementar programas de desarrollo de inteligencia emocional enfocados en mejorar habilidades clave como la autoconciencia, el autocontrol, la empatía, la motivación y las relaciones interpersonales, los cuales pueden incluir talleres y capacitaciones que fortalezcan estas competencias, esenciales para el contexto laboral. Asimismo, es importante fomentar un ambiente de trabajo que valore la expresión emocional positiva y el apoyo entre colegas, lo cual puede contribuir significativamente a mejorar tanto el desempeño individual como el colectivo.

SEGUNDA: En relación con la autoconciencia, se sugiere ofrecer talleres que ayuden a los empleados a reconocer y gestionar sus propias emociones, por lo que se puede aplicar sesiones de coaching y feedback personalizado, que permitan a los colaboradores identificar sus fortalezas y áreas de mejora en su desempeño laboral; además, la integración de herramientas como autoevaluaciones emocionales y sesiones de reflexión contribuiría a un mejor entendimiento de las emociones propias y a un manejo más efectivo de las mismas en el entorno laboral.

TERCERA: Para mejorar el autocontrol, se recomienda diseñar talleres de gestión emocional y técnicas de relajación, como mindfulness o control del estrés, que permitan a los empleados regular sus reacciones ante situaciones laborales desafiantes, ello bajo la comprensión que la creación de políticas de pausa activa y la implementación de espacios de descompresión dentro del lugar de trabajo también serían beneficiosas, ya que estas iniciativas



ayudan a los empleados a manejar el estrés y a mantener un alto nivel de autocontrol, impactando positivamente en su rendimiento laboral.

CUARTA: Con respecto a la motivación, es aconsejable implementar un sistema de incentivos y reconocimientos que motive a los empleados, vinculando logros individuales y colectivos con recompensas tangibles y simbólicas, puesto que crear un entorno de trabajo inspirador, donde se destaquen los logros y se fomente la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, contribuiría a elevar la motivación y el compromiso en el trabajo.

QUINTA: Para fortalecer la empatía, se debería fomentar un ambiente de trabajo colaborativo mediante actividades de *team building* y sesiones de retroalimentación grupal, donde se valoren las diferentes perspectivas y se promueva la comprensión mutua, además, el desarrollo de programas de formación en habilidades blandas que incluyan la empatía puede enseñar a los empleados a reconocer y responder adecuadamente a las emociones y necesidades de sus compañeros, lo que mejora la calidad de las interacciones laborales.

SEXTA: En cuanto a las relaciones interpersonales, es recomendable crear espacios que faciliten la socialización y el intercambio de ideas, tales como reuniones informales, actividades recreativas y la formación de equipos multidisciplinarios, ya que estos espacios permiten una interacción positiva entre empleados, fortaleciendo la cohesión del equipo. Asimismo, ofrecer capacitaciones en comunicación efectiva, resolución de conflictos y trabajo en equipo puede fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la



cooperación, impactando directamente en el desempeño laboral y en un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón. et al. (2017) *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*. [Artículo de investigación, Universidad Veracruzana]
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6124672>
- Altman, H. (2017). *Organizational behavior: Theory and practice* (pág. 58). Mc Graw Hill.
- Álvarez Lopez, L. (2005). (20 de agosto 2023). *Gestiópolis*. Obtenido de servicio: La satisfacción laboral su medición y evaluación una experiencia cubana.:
<https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
- Amorós, E. (2002). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas* (pág. 102). Editorial RIO SAC.
- Apaza Nina, C. (2024). *Inteligencia emocional y el nivel de autoestima en alumnos de quinto grado de la IEP 70003 Sagrado Corazón de Jesús, Puno*. [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui].
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2425>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). *The Job Demands-Resources model: State of the art*. *Journal of Managerial Psychology*. (pág. 22(3), 309–328). Obtenido de
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bar-On, R. (2000). *Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence* (pág. 308). Chicago.
- Binet, A. (1911). *Nouvelles recherches sur la mesure du niveau intellectuel chez les enfants d'école*. 145-201. *L'Année Psychologique*.



- Boring, G. (1923). *Intelligence is what the tests test it* (pág. 68). New Republic, Washington DC.
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager: A Model for effective performance* (pág. 39-48). John Wiley y Sons.
- Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernández, J. G., & Rosas-Reyes, R. E. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. [Artículo Científico, Universidad de los Andes Mérida, Venezuela] *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Cherniss, C., & Adler, M. (2000). *Promoting Emotional Intelligence in Organizations: Make Training in Emotional Intelligence Effective*. American Society for Training and Development.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (pág. 202). Trillas
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano* (pág. 98-125). Mc Graw-Hill.
- Cholán Díaz, J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Emmanuel, Chepén* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68026>
- Cueva Cerdan, S. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad San Martín de Porres] Lima, Perú.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. (1998). *Emotional intelligence: in search of an elusive construct* (pág. 75, 989-1015). *Journal of Personality and Social Psychology*.



- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000). *The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self determination of behavior* (pág. 11, 227-268). *Psychological Inquiry*.
https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Dessler, G. (2002). *Administración de Personal* (pág. 306). Pearson Educación, del Grupo Prentice Hall Inc.
- Epstein, R. (1998). (14 de abril 2024) *Psychology today*. Obtenido de Entrevista con John Mayer: <http://equi.org/mayer2.htm>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2001). (09 de marzo del 2023) *III Jornadas de Innovación Pedagógica: Inteligencia Emocional. Una brújula para el siglo XXI, 146-157*. Obtenido de ¿Es la inteligencia emocional un adecuado predictor del rendimiento académico en estudiantes?:
https://www.academia.edu/30728564/_Es_la_inteligencia_emocional_un_ade_c_uo_predictor_del_rendimiento_acad%C3%A9mico_en_estudiantes
- Farias-Macias, Á., Macias-Moreira, M., Zambrano-Cedeño, L., & Gómez-Bravo, N. (2021). *El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral en la Prevención del Estrés de los Empleados*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo - Ecuador] *Polo del Conocimiento*, 6(12), 1317-1333.
doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v%vi%i.3437>
- Fernández-Berrocal, P., & Ramos Díaz, N. (2002). *Corazones inteligentes*. (pág. 35-38). Barcelona: Kairós.
- Figuroa, K. A., & Funes, M. C. (2018). *Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Argentina, Facultad “Teresa de Ávila”].
<https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/561>



- Fineman, S. (2000). (15 de Julio del 2024) SAGE publications. Obtenido de *Emotions in organization*: <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/emotion-in-organizations/book210080>.
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. [Serie Documentos de Trabajo N° 16. Lima, Perú: Universidad ESAN] <https://repositorio.esan.edu.pe/items/a23b5639-17a3-400d-bd72-b14819d5834d>
- García Alcaraz, F., Alfaro Espín, A., Hernández Martínez, A., & Molina Alarcón, M. (2006). *Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones*. [Revista Clínica de Medicina de Familia, 1(5), 232–236] <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- García Ferrando, M. (1986). *El análisis de la realidad social métodos y técnicas de investigación* (pág. 123–152). Alianza Editorial.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind. The theory of multiple intelligences* (pág 17-19). Basic Books.
- Gibbs, N. (1995). *The EQ factor*. (pág. 60-68). Time.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence* (pág. 28-30). New York.: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence* (pág. 57). New York: Bontam Books.
- Goleman, D. (2002). *La inteligencia emocional en la empresa* (pág. 49). México: Vergara Ediciones.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación* (pág. 32). Tercer Milenio.



- Gonzales Caldas, G. (2022). *Ambiente laboral y su relación en el desempeño laboral en los trabajadores de una institución pública, Huánuco – 2022*. [Trabajo académico, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima]
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7509/T061_44372978_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gratton, G. (2011). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación*. (pág. 67-87)
[Revista Educación, vol. 40 núm. (1)]
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/22534/22914#Hellriegel--D.--Jackson--S.-y-Solcum--J.--2005--Administraci-n.-Un-enfoque-basado-en-competencias>
- Guardiola, C. & Basurto, K. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. [Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, (pág. 69-77)]
<https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. *Organizational Behavior & Human Performance*. (pág. 6, 250–279).
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* (pág. 18).
McGRAW-HILL.
- Hernández Miguel, L. (2019). *Propuesta de desarrollo de la inteligencia emocional del personal de enfermería de un hospital privado para mejorar su servicio al cliente*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de la Mixteca].
<http://repositorio.utm.mx/handle/123456789/287>



- Herzberg, F. (1959). *Work and the nature man* (pág. 67-69). WILEY.
- Huamán Guzmán, G. (2018). *Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE)*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Moquegua, Perú.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/4f1bcafe-7695-45e0-896a-98b7598a9169>
- Jaime, Haydee (2024). (3 de noviembre del 2024) *PANDAPE*. Obtenido de Competencias laborales y su importancia para el éxito organizacional:
<https://www.pandape.com/blog/competencias-laborales/>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1985). *The application of goal setting to sports* (pág. 7(3), 205–222). *Journal of Sport Psychology*.
- Lotito C., F., (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. [Artículo científico, *Revista Academia & Negocios*, (pág. 8(1), 71-86)] <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560869828007>
- Macedo Atamari, L. (2023). *Inteligencia emocional y depresión en estudiantes preuniversitarios de la "Preparatoria La Academia" de la Región Puno*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica].
<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2481>
- Mamani Quispe, N. (2022). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A., Juliaca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100034/Mamani_QN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Marín Cheto, R. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo* [Tesis de maestría, Universidad Jaume I].
<https://repositori.uji.es/items/1c856ca9-61ec-42b3-b900-3d2f62288fd6>
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Pearson Education.
- Martínez Ortega, R., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman*. [Revista Habanera de Ciencias Médicas, (pág. 8(2), 1–19)]
<https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Mayer, J. (2001). *A field guide to emotional intelligence* (pág.50). Philadelphia: Psychology press.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1990). *Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence* (pág. 54, 772 – 781). *Journal of Personality Assessment*.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). *Models of emotional intelligence. Handbook of Intelligence*. (pág. 396-420). Cambridge University Press.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (pág. 36-39). University of Minnesota Duluth. Mexico: Mc Graw Hill.
- Odunjo-Saka, K., Olaleye, B., Sarpong, E., Adedokun, J., & Ibrahim, A. (2023). *The influence of workplace bullying on the performance of hotel employees: the mediating role of emotional intelligence and psychological resilience*. [Artículo científico, *Tourism & Management Studies*. (pág. 19(3), 59-71)]. Epub 30 de setiembre de 2023. <https://doi.org/10.18089/tms.2023.190304>



- Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L., & Napán-Yactayo, A. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. [Revista Científica de la Universidad Científica del Sur. (pág. 8(2), 3-12)] Epub August 03, 2021. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Oriolo, E., & Cooper, R. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a la organización* (pág. 54).. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Pajares Vargas, C. (2023). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa H&M, Lima 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10824>
- Pedraza E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. [Revista de Ciencias Sociales]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Quero Virla, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Telos. (pág. 12(2), 248–252). <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Quispe Mamani, Y. & Ocsa Ito, R. (2022). *La inteligencia emocional y la autoeficacia laboral como predictores de la empleabilidad de egresados de las universidades de la Región Puno 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/e9715842-fa36-4f80-b8bf-ee05d1db1ad0>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. (pág. 36-40). Spearman Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional: teoría y práctica*. (pág. 30). Spearman Prentice Hall.



- Rodriguez Moreno, M. & Cristancho Gordillo, A. (2024). *Inteligencia emocional en el entorno organizacional: liderazgo, comunicación y rendimiento laboral*. [Tesis de especialización, Fundación Universitaria del área Andina]
<https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/986ed9d0-edb8-402d-b85f-0ad0bea01d79/content>
- Romero Saldaña, M. (2016). *Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal*. [Revista Enfermería Del Trabajo, (págs. 6(3), 105–114)]
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality* (págs. 9, 185-211). Mc Graw Hill
- Samillan Sanga, R., Zela Fullano, P., (2021). *Inteligencia emocional y desempeño en docentes de la Institución Educativa Secundaria Perú Birf - San Miguel, Puno* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6472193>
- Saarni, C. (1999). *The development of emotional competence* (págs. 37-44). New York: The Guilford Press.
- Schunk, D.H. (2014) *Learning Theories: An Educational Perspective*. (pág. 156) Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Schutte, N., Malouff, J., Thorsteinsson, E., Bhullar, N., & Rooke, S. (2007). *A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health*. (págs. 15-16). Personality and Individual Differences.



- SPAIN (2020). (10 de setiembre del 2024) *UP-SPAIN*. Obtenido de La motivación laboral: ¿Qué es y cómo implementarla?: <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-ycomo implementarla/>.
- Spearman, C. (1927). *The Abilities of Man: their nature and measurements*. (pág. 66). New York.: Mc-Millan.
- Sternberg, R., (2000). *Enseñar a pensar*. (pág. 51). Madrid: Santillana-Aula XXI.
- Spencer & Spencer (1993). *Diccionario de competencias*. (pág. 26). Monteávila Editores.
- Sucasaca, M. y Chucuya, R. (2020). *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en la agencia de viajes y Turismo All Ways Travel Puno -2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad del Altiplano - Puno] <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16023>
- Terman, L. (1975). *The Measurement of Intelligence*. (pág. 79). New York.: Arno Press.
- Thurstone, L. (1960). *The Nature of Intelligence*. (pág. 340) Cambridge.: Harvard University Press.
- Troncoso Jiménez, R. (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del hotel cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad del Cusco] <https://repositorio.uandina.edu.pe/item/ad15c767-e804-4b50-ac9a-df80d15bcefe>
- Valdivia, J. (2006). *Inteligencia emocional, estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes universitarios de psicología*. [Trabajo de Maestría en Ciencias, Universidad Autónoma de Nuevo León] Nuevo León, México.



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	VARIABLES		Unidad de Medida	Metodología
			INTELIGENCIA EMOCIONAL			
			Dimensiones	Indicadores		
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.	La inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.	Autoconciencia	<input checked="" type="checkbox"/> Reconoce y se acepta <input checked="" type="checkbox"/> Conciencia emocional <input checked="" type="checkbox"/> Interpretación	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No Experimental de corte transversal Población: 53 empleados del Hotel Titilaka Muestreo: No Probabilístico tipo selectivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:	Autocontrol	<input checked="" type="checkbox"/> Confianza en sí mismo <input checked="" type="checkbox"/> Desempeño <input checked="" type="checkbox"/> Realización		
¿Cuál es la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?	Analizar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.	La autoconciencia se relaciona significativamente con el desempeño en el Hotel Titilaka.	Motivación	<input checked="" type="checkbox"/> Superación constante <input checked="" type="checkbox"/> Comparte su optimismo <input checked="" type="checkbox"/> Actúa con optimismo		
¿Cuál es la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?	Analizar la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.	El autocontrol se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.	Empatía	<input checked="" type="checkbox"/> Reconoce emociones de otros <input checked="" type="checkbox"/> Respeta emociones de otros <input checked="" type="checkbox"/> Brinda ayuda		
¿Cuál es la motivación y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?	Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.	La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.	Relaciones personales	<input checked="" type="checkbox"/> Respeta a personas y sus ideas <input checked="" type="checkbox"/> Efectivo en sus interrelaciones <input checked="" type="checkbox"/> Comunica de manera asertiva sus sentimientos a otros		

DESEMPEÑO LABORAL	
Dimensiones	Indicadores
<p>¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?</p> <p>Analizar la relación entre la empatía y el desempeño en el Hotel Titilaka.</p> <p>La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.</p>	<p>✓ Autodesarrollo personal</p> <p>✓ Motivación</p>
<p>¿Cuál es la relación entre las relaciones personales y el desempeño laboral en el Hotel Titilaka?</p> <p>Analizar la relación entre las relaciones personales y el desempeño en el Hotel Titilaka.</p> <p>Las relaciones personales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en el Hotel Titilaka.</p>	<p>✓ Trabajo en equipo</p> <p>✓ Equipamiento e instalaciones</p> <p>✓ Normatividad</p>
	<p>Competencia Laboral</p> <p>✓ Habilidades laborales</p>



Anexo 2: Cuestionario sobre Inteligencia Emocional

El presente cuestionario tiene la finalidad de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de recepción, housekeeping y restaurante del Hotel Titilaka en el año 2022.

- ✓ El siguiente cuestionario es **ANONIMO**, no escribas tu nombre o símbolo que pueda identificarte.
- ✓ Este cuestionario contiene 20 afirmaciones con 5 alternativas.
- ✓ Lee con atención cada una de las afirmaciones para responderlas adecuadamente.
- ✓ No hay respuestas malas, buenas ni correctas o incorrectas.

Proporciona una respuesta **sincera y honesta**, marcando con una **(X)** en la opción que refleje la posición que mejor lo define.

DIMENSIONES	N° ITEMS	INDICADORES		ESCALA Y VALORES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
AUTOCONCIENCIA	1	Reconoce y se acepta	Puedo reconocer y nombrar mis emociones					
	2		Acepto mis errores					
	3	Conciencia emocional	Reconozco cuando estoy alterado					
	4		Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales					
	5	Interpretación	Aprendo mucho acerca de mí mismo escuchando mis emociones					
AUTOCONTROL	6	Confianza en sí mismo	Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme					
	7		Puedo decir que no cuando es necesario					
	8	Desempeño	Mantengo la calma ante situaciones difíciles					
	9	Realización	Habitualmente termino lo que comienzo					
10	Me considero una persona íntegra							
MOTIVACIÓN	11	Superación constante	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes					
	12	Comparte su optimismo	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades laborales					
	13	Actúa con optimismo	Busco soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en mi trabajo					
EMPATÍA	14	Reconoce emociones de otros	Reconozco las emociones de otros observándolos					
	15	Respeto emociones de otros	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo					
	16		Me concentro en las cualidades positivas de los demás					
17	Brinda ayuda	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades						
RELACIONES INTERPERSONALES	18	Respeto a personas y sus ideas	Considero la opinión o ideas de los demás para resolver conflictos					
	19	Efectivo en sus interrelaciones	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
	20	Comunica de manera asertiva sus sentimientos a otros	Utilizo el diálogo para comunicarme y resolver conflictos					

Muchas gracias por su colaboración, el cuestionario ha culminado

Anexo 3: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

El presente cuestionario tiene la finalidad de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de recepción, housekeeping y restaurante del Hotel Titilaka en el año 2022.

- ✓ El siguiente cuestionario es **ANÓNIMO**, no escribas tu nombre o símbolo que pueda identificarte.
- ✓ Este cuestionario contiene 20 afirmaciones con 5 alternativas.
- ✓ Lee con atención cada una de las afirmaciones para responderlas adecuadamente.
- ✓ No hay respuestas malas, buenas ni correctas o incorrectas.
- ✓ Proporciona una **respuesta sincera y honesta**, marcando con una (X) en la opción que refleje la posición que mejor lo define.

DIMENSIONES	N° ITEMS	INDICADORES		ESCALA Y VALORES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
MOTIVACIÓN DEL DESEMPEÑO	1	Autodesarrollo personal	Puedo reconocer y nombrar mis emociones					
	2		Acepto mis errores					
	3		Reconozco cuando estoy alterado					
	4	Motivación	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales					
	5		Aprendo mucho acerca de mí mismo escuchando mis emociones					
AMBIENTE PARA EL DESEMPEÑO	6	Trabajo en equipo	Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme					
	7		Puedo decir que no cuando es necesario					
	8		Mantengo la calma ante situaciones difíciles					
	9		Habitualmente termino lo que comienzo					
	10	Equipamiento e Instalaciones	Me considero una persona íntegra					
	11		Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes					
	12	Normatividad	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades laborales					
	13		Busco soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en mi trabajo					
	14		Reconozco las emociones de otros observándolos					
	15		Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo					
RELACIONES INTERPERSONALES	16	Habilidades laborales	Me concentro en las cualidades positivas de los demás					
	17		Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades					
	18		Considero la opinión o ideas de los demás para resolver conflictos					
	19		Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
	20		Utilizo el diálogo para comunicarme y resolver conflictos					

Muchas gracias por su colaboración, el cuestionario ha culminado



Anexo 4: Solicitud para realización del proyecto de investigación.

Sumilla: Solicito autorización para ejecutar investigación de grado

GERENTE RESIDENTE DEL HOTEL TITILAKA DE PUNO
SRA. VIRGINIA MAMANI QUISPE

AREA	BV
Gerencia	
C.C.	
AUTORIZ:	

Virginia Mamani Q.
Titilaka Hotel.

Yo LISS YENNY VILCA FLORES, natural de Puno, identificada con DNI N° 72948237 con domicilio en la Av. Alto de la Alianza N° 615 de la ciudad de Puno, Bachiller en Turismo de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional del Altiplano, a Usted con respeto me presento y expongo:

Que, para el desarrollo de la investigación titulada “**Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de recepción, housekeeping y restaurante del Hotel Titilaka, año 2022**”, requiero realizar encuestas en las siguientes áreas que conforman el Hotel: 1) Recepción; 2) Alimentos y bebidas; y 3) Housekeeping; Los resultados de dichos análisis y el contenido de serán **de libre acceso** únicamente con fines de investigación.

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle mi mayor consideración.

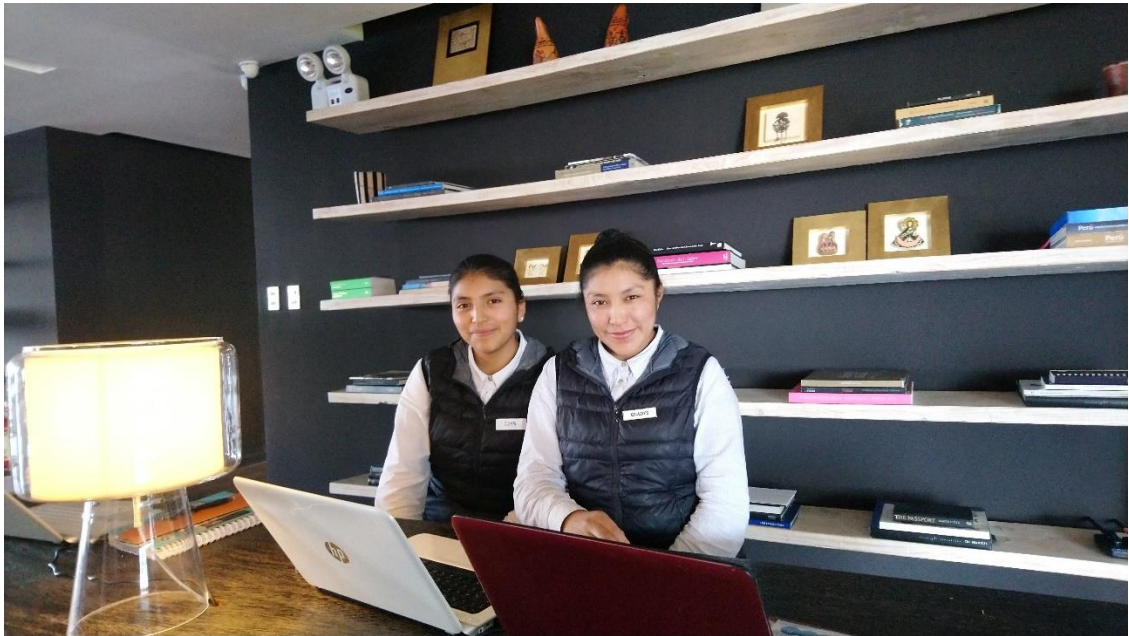
POR LO EXPUESTO:

Ruego a Usted, Señora Gerente, tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Puno, 27 de setiembre del 2022.

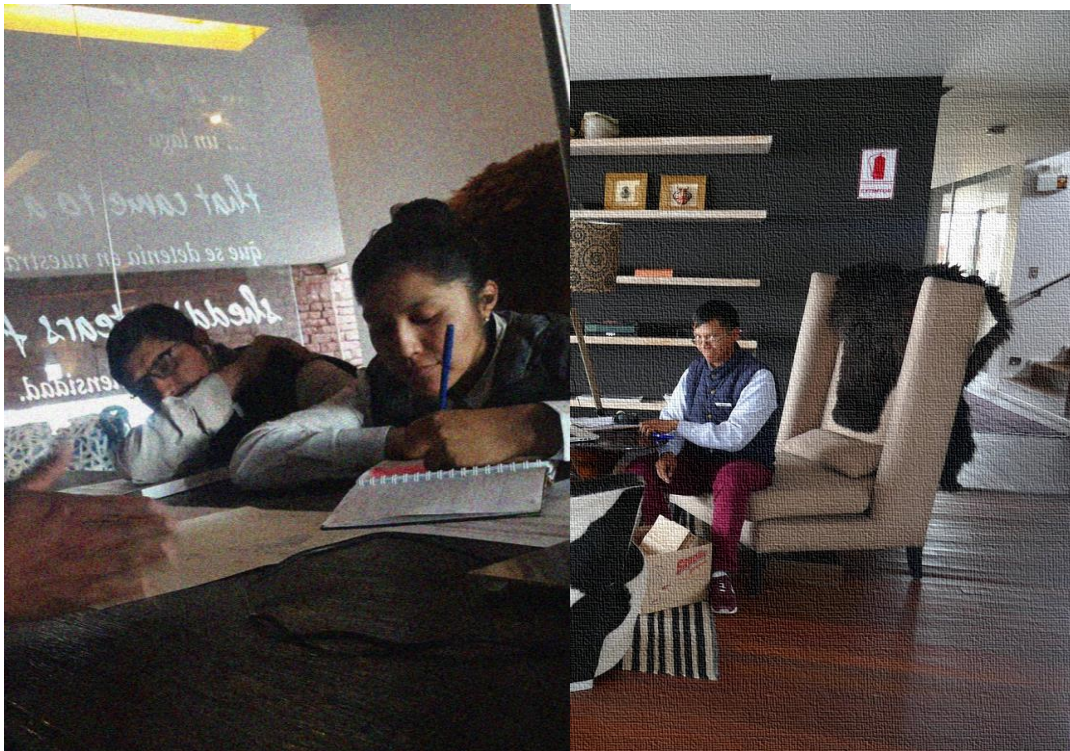
LISS YENNY VILCA FLORES
DNI N° 72948237

Anexo 5: Colaboradores del Hotel Titilaka.





Anexo 6: Recolección de información.



Anexo 7: Captura de datos.

- Variable Inteligencia Emocional

Tabulación de encuestas - 2 variables - Excel (Error de activación de productos)																					
Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?																					
A1 : fx Nro																					
C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	
3		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
4	Housekeeping	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	Recepcion	2	3	1	3	1	3	4	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3
6	Housekeeping	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
7	Recepcion	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
8	Housekeeping	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	Housekeeping	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Housekeeping	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
11	Restaurante	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
12	Recepcion	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3
13	Restaurante	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
14	Restaurante	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
15	Housekeeping	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3
16	Recepcion	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	Restaurante	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
18	Restaurante	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	Recepcion	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3
20	Restaurante	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	Housekeeping	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
22	Housekeeping	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4

ESCALA DE LIKERT	
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

- Variable Desempeño Laboral

Tabulación de encuestas - 2 variables - Excel (Error de activación de productos)																					
Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?																					
A1 : fx Nro																					
C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	
4		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
5	Housekeeping	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	4	4	4	4	2	2	2	2
6	Recepcion	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
7	Housekeeping	2	4	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3
8	Recepcion	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
9	Housekeeping	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4
10	Housekeeping	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
11	Housekeeping	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
12	Restaurante	4	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2
13	Recepcion	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
14	Restaurante	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
15	Restaurante	5	3	4	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2
16	Housekeeping	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	Recepcion	5	3	4	1	2	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3
18	Restaurante	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
19	Restaurante	4	3	4	1	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
20	Recepcion	5	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
21	Restaurante	4	3	4	1	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3
22	Housekeeping	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
23	Housekeeping	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3

ESCALA DE LIKERT	
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre



Anexo 8: Declaración jurada de autenticidad de tesis.



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Liss Yenny Vilca Flores
identificado con DNI 72948237 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Hotel
Titikaka, 2022. "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia de ninguna** naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 27 de Noviembre del 20 24


FIRMA (obligatoria)



Huella



Anexo 8: Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Liss Yenny Vilca Flores
identificado con DNI 72948237 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Hotel Titilaka,
2022. ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 27 de Noviembre del 20 24


PIRMA (obligatoria)



Huella