



FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA SALUD

Carrera de Psicología

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y  
DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE  
UNA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PÚBLICO  
DE LIMA METROPOLITANA, 2024”**

**Tesis para optar al título profesional de:**

**Licenciada en Psicología**

**Autores:**

Catalina Esther Arrese Dulanto  
Raquel Susana Mendoza Salvador

**Asesor:**

Dra. Nancy Isela Lopez Rodriguez  
Código ORCID 0000-0003-2145-4098

Lima - Perú

2024

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Ana Claudia Michelle Carrasco Mines</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>Jose Fernando Vega Lujan</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>Nancy Isela Lopez Rodriguez</b>
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud



Página 2 of 57 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega tmzoid::1:3164703065

### 20% 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 8 palabras)

#### Exclusiones

- N.º de fuente excluida
- N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 10%  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.

## **Dedicatoria**

Este trabajo se le dedicamos con mucho amor y cariño a ti Dios, que nos das la oportunidad de gozar de salud, y disfrutar de nuestras maravillosas familias, principalmente a nuestros padres que han estado en todo momento, así como también a las personas que confiaron en nosotras, brindándonos su incondicional apoyo, por todo esto les agradecemos, los queremos con todo nuestro corazón y esta tesis se la dedicamos a todos ustedes.

### **Agradecimiento**

Damos gracias a la Universidad Privada del Norte, a la asesora de tesis por la dedicación y apoyo que nos ha brindado durante el desarrollo de este trabajo de investigación por guiarnos en esta curva de aprendizaje brindándonos su conocimiento en clases, aclarando nuestras dudas y reforzando nuestro aprendizaje, además a todas las personas que de una u otra forma colaboraron e hicieron posible la realización de esta tesis, así mismo a nuestras familias por la motivación y el apoyo incondicional.

## Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR.....	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice de tablas.....	7
Resumen.....	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	33
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	46

### Índice de tablas

Tabla 1. Análisis descriptivo de la variable edad .....	28
Tabla 2. Nivel de inteligencia emocional .....	28
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral .....	29
Tabla 4. Prueba de normalidad para las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral .....	29
Tabla 5. Correlación de las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral .....	30
Tabla 6. Correlación de la inteligencia emocional y la dimensión desempeño en la tarea del desempeño laboral .....	30
Tabla 7. Correlación de la inteligencia emocional y la dimensión desempeño contextual del desempeño laboral .....	31
Tabla 8. Correlación de la inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral .....	32

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana. En cuanto a la metodología, esta se orienta a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables son la adaptación realizada por Merino et al. (2016) de la Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) y la adaptación del Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) llevada a cabo por Geraldo (2022). Los resultados obtenidos evidencian la existencia de una correlación estadísticamente significativa, positiva y baja entre ambas variables en los choferes de transporte público. Se concluye que el desempeño laboral se relaciona con la inteligencia emocional.

**Palabras Claves:** inteligencia emocional, desempeño laboral, choferes.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2023) resalta la relevancia de promover de la salud mental para el alcance de un desarrollo sostenible en la sociedad; ya que, esta es fundamental para el logro de la salud integral y un bienestar general; de manera que, esta implica que la persona sea capaz de relacionarse, desenvolverse, afrontar situaciones y prosperar. Sin embargo, se calcula que a nivel mundial uno de cada ocho personas sufre de algún trastorno (OMS, 2023). En la misma línea, a nivel nacional se observa que a partir del contexto de pandemia para el año 2021 se atendieron 13.000000 casos vinculados a la salud mental (Gobierno del Perú, 2023).

Este contexto no es ajeno al sector de transporte público; ya que, en países en desarrollo como Perú, esta población enfrenta importantes desafíos relacionados con el bienestar, el rendimiento y la satisfacción de los pasajeros. Ello se visibiliza por medio del estudio realizado a nivel latinoamericano por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) de 2022; puesto que, dilucidó que el estrés de los choferes en las ciudades latinoamericanas supera el promedio mundial (BID, 2022), el cual se ha relacionado con el aumento de las tasas de accidentes, la reducción de la productividad y el aumento de las tasas de rotación. En esa misma línea a nivel nacional, la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) en el año 2022 reveló que el 78% de los choferes de buses en Lima reportan altos niveles de estrés (PUCP, 2021), lo cual podría estar afectando la eficacia con la que los titulares del puesto cumplen con los requisitos de su trabajo, es decir, el desempeño laboral.

En ese sentido al abarcar el desempeño laboral la productividad, la calidad del trabajo y el comportamiento y la actitud de los empleados (Campbell, 1990) se

encontraría asociada a la inteligencia emocional; puesto que, por medio de esta el colaborador es capaz de manejar el estrés de manera más efectiva, mantener mejores relaciones interpersonales y tomar decisiones más informadas, todo lo cual contribuye a un mejor desempeño laboral (Sommer et al., 2021). Es de esta manera que, se enfatiza la importancia de la formación en inteligencia emocional como una habilidad que le permite a los empleados de habilidades esenciales para gestionar las emociones, resolver conflictos y comunicarse eficazmente (Jordan et al., 2017).

Es así que, se observa que en el contexto laboral se busca el desarrollo de competencias, capacidades y actitudes que permitan a los trabajadores responder a las múltiples demandas y desafíos que se dan en el mercado mundial; por lo que, se hace necesario el desarrollo de la inteligencia emocional. Ello es debido a que, esta conlleva a una mayor satisfacción laboral y compromiso con la organización (Carmona-Fuentes et al., 2015); ya que, el estado emocional estaría relacionándose con las acciones orientadas al crecimiento de la empresa y el logro de las metas organizacionales (Campbell et al., 1990).

A pesar de las extensas investigaciones que demuestran la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en diversas profesiones, existe una notable falta de estudios enfocados en los choferes de transporte urbano, particularmente en Lima Metropolitana. Es así que, este estudio tiene como objetivo llenar este vacío examinando cómo la inteligencia emocional se asocia con el desempeño laboral en este entorno específico de alto estrés, proporcionando información técnica para mejorar el bienestar de los choferes y la eficiencia del transporte público.

En este contexto, se analizan los estudios previos sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral tanto a nivel internacional como nacional.

En el ámbito internacional, Pekaar et al. (2017) llevaron a cabo un estudio con la finalidad de conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en 187 colaboradores del país de Nueva Zelanda mediante la aplicación del instrumento WLEIS para la medición de la inteligencia emocional y una encuesta para la observación del desempeño laboral. A partir de los resultados, se evidenció que ambas variables se asocian; por lo que, se observa que las dimensiones de la inteligencia emocional se asocian con valores entre  $r=.17$  y  $.38$  con el desempeño laboral, encontrándose así asociados positivamente.

Asimismo, Antoñanzas (2019) realizó una investigación con la finalidad de conocer las emociones que se producen en la conducción de vehículos en 100 conductores estudiantes y 100 profesionales, por medio de la utilización de cuestionarios para evaluar las capacidades emocionales de los conductores, centrándose en cómo estas emociones y niveles de ansiedad afectan a su comportamiento al conducir. Es así que, se evidenció que los conductores que pueden controlar y regular mejor sus emociones también controlan sus niveles de ansiedad de manera más eficaz, lo que influye positivamente en su comportamiento al conducir. Concluyendo, que los conductores profesionales suelen tener una mayor capacidad para regular sus emociones en comparación con los conductores estudiantes, lo que se traduce en menos decisiones irracionales y, en general, en un mejor comportamiento de conducción

A su vez, Chuan et al. (2019) investigaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en un grupo de 368 catedráticos de Malasia por medio de la utilización del Role Based Performance Scale (RBPS). Es así que, se contrastó que una mayor inteligencia emocional estaba asociada con un mejor desempeño laboral ( $p=$

0.000); por lo que, se identificó la importancia de la promoción de la inteligencia emocional en búsqueda de lograr un mejor desempeño del colaborador.

Adicionalmente, Muñoz et al. (2019) llevaron a cabo un estudio con la finalidad de conocer la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en 7 jefes de una compañía de Colombia por medio de la aplicación de una encuesta de elaboración propia. Es así que, se evidenció la existencia de una relación positiva y moderada entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo ( $r= 0.537$ ;  $p= 0.00$ ). Por tanto, se concluye que a mayor nivel de inteligencia emocional, el colaborador se encontrará con mayor predisposición hacia el trabajo en equipo.

En el contexto nacional, Guzmán y Mayta (2018), analizaron la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de 32 colaboradores en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cusco. En ese sentido, se utilizaron encuestas de elaboración propia para recopilar datos primarios, observándose así que el 59.4% de los colaboradores presentaban un nivel medio de inteligencia emocional, y el 31.3% tenía un desempeño laboral regular. Por lo que, se concluye la existencia de una relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral (Rho de Spearman de 0.465).

Asimismo, Diaz (2020) realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en 60 colaboradores de la gerencia de vialidad y transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca por medio del empleo de dos autoinformes que han sido validados estadísticamente. Los resultados mostraron que el 73.3% de los colaboradores demostró una inteligencia emocional adecuada, mientras que el 68.3% mostró un desempeño laboral satisfactorio; asimismo, se contrastó la existencia de una correlación positiva (Rho de Spearman = 0.338;  $p =$

0.008), lo que permitió aceptar la hipótesis del estudio. Es así que se concluye que, a un mejor desempeño laboral, se evidencia una capacidad mayor del personal para manejar sus emociones y cumplir eficazmente sus tareas laborales.

A su vez, Abanto et al. (2020) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en 45 conductores de la ciudad de Trujillo por medio de la aplicación de un instrumento de elaboración propia. Es así que, se observó a nivel descriptivo que el 62% de ellos presenta un nivel medio de inteligencia emocional; asimismo, a nivel específico, se observó que el 71% de ellos presenta un nivel medio en el autoconocimiento, el 62%, un nivel medio en autorregulación, el 62%, un nivel medio en motivación, el 64% , un nivel medio de empatía, y el 62%, un nivel medio de habilidades sociales.

En la misma línea Torres et al. (2021) investigó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en 125 profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa por medio del empleo de instrumentos adaptados al contexto. A partir de ello, se encontró que el 67.2% de ellos presenta un nivel medio de inteligencia emocional y el 70.4% de ellos, un nivel bueno de desempeño laboral. Asimismo, se observó la existencia de una correlación entre ambas variables (Tau de Kendall = 95%, 5%;  $p= 0.01$ ). Es así que, se concluyó que a mayor nivel de inteligencia emocional, mayor desempeño laboral.

De la misma manera, Ángulo y Letona (2021) estudiaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en 92 trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Por lo que, se aplicaron cuestionarios de elaboración propia de tipo Likert que fueron validados al contexto nacional. A partir de los resultados, se evidenció la existencia de una correlación positiva moderada de .429 ( $p= 0.00$ ) entre las

variables. A partir de ello, se concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área comercial de la empresa.

A su vez, Candía y Guevara (2022) llevaron a cabo una investigación orientada a conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en 58 trabajadores de una empresa de transporte de Lima, por lo que, se aplicó un instrumento de elaboración propia. A partir de ello, se observó que el desempeño laboral guardaba relación con las dimensiones de la inteligencia emocional, en otras palabras, se asoció con la dimensión administración (.649), la dimensión necesidad (.598), la dimensión desarrollo (.585) y la dimensión estrategia (.649). En conclusión, se evidenció que a mayor nivel de inteligencia emocional, mayor será el desempeño del colaborador.

Así mismo, Colombo (2023) efectuó un estudio en búsqueda de conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en 30 colaboradores del área de salud del distrito de Comas por medio de la utilización de un instrumento de elaboración propia. A partir de ello, se contrastó la existencia de una relación significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ( $r = .556$ ;  $p = 0.001$ ). Por lo que, se contrastó, que ambas variables se encuentran asociadas de manera directa, es decir, aquellos colaboradores que cuentan con inteligencia emocional, a su vez, tendrán un mejor desempeño laboral.

La investigación sobre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los choferes en una empresa de Lima metropolitana, se realizó con el fundamento teórico que se desarrolla en los siguientes párrafos.

La inteligencia emocional en sus primeras teorías y fundamentos, desarrollada por Thorndike (1920) es definida como la capacidad de comprender, manejar a hombres y mujeres, niños, y de actuar sabiamente en las relaciones humanas.

La inteligencia no cognitiva, relacionada a los componentes afectivos de la inteligencia pueden ser esenciales para el éxito en la vida. destacó la importancia de los aspectos no cognitivos de la inteligencia, allanando el camino para el concepto de inteligencia emocional (Wechsler, 1943). Entre los diversos tipos de inteligencias, se identificó las inteligencias "intrapersonales" e "interpersonales", que se relacionan estrechamente con el concepto moderno de inteligencia (Gardner, 1983).

La inteligencia emocional vendría a ser la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios y ajenos, de discriminar entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones de uno. Identificaron cuatro ramas de la inteligencia emocional: percibir las emociones, usar las emociones, comprender las emociones y manejar las emociones (Salovey y Mayer, 1990).

Asimismo, Goleman (1995) menciona que esta se configura como un factor relevante para las interacciones sociales; asimismo, refiere que abarca a los sentimientos y la habilidad para el manejo de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, la perseverancia y la empatía.

En ese sentido, Goleman propone su modelo teórico, caracterizado por ser mixto al abarcar múltiples componentes (García-Fernández y Giménez-Mas, 2010). Es así que, a partir de esta perspectiva teórica la inteligencia emocional es observada como la capacidad personal para sentir, entender, controlar y modificar sus emociones tanto a nivel individual como social, caracterizándose así por presentar cinco competencias (Goleman, 1995).

Estas competencias descritas por Goleman (1995) son: a) el autoconocimiento o autoconciencia, conocimiento de los estados internos, habilidades y recursos. Implica la consciencia sobre las fortalezas y debilidades, b) la autorregulación o autodominio,

manejo de los estados internos e impulsos; a su vez, esta implica la capacidad de ser flexible, c) la motivación, presencia de estados internos emocionales que orientan a las personas a la consecución de las metas, d) la empatía, percepción de los sentimientos y necesidades de las otras personas, y e) las habilidades sociales, socialización efectiva con las personas, logrando así inducir respuestas deseables en las demás personas.

En el ámbito laboral, Wong y Law (2002, como se citó en Merino et al., 2016) a partir de la teoría propuesta por Goleman, caracterizan a la inteligencia emocional a partir de cuatro dimensiones, siendo estas: la valoración y expresión de las emociones propias: comprensión y expresión emocional., la valoración y reconocimiento de las emociones en otros: reconocimiento de las emociones de las personas que nos rodean en el contexto, la regulación de las propias emociones: manejo de las emociones y la utilización de la emoción: orientación de las emociones hacia el desempeño de acciones productivas.

Con respecto a la variable desempeño laboral, el concepto de desempeño laboral, ha evolucionado a lo largo de los años, incorporando diversas teorías y modelos para comprender y mejorar el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo. Aquí se presenta una visión cronológica de las teorías clave y los hitos en el desarrollo del desempeño laboral.

En primer orden, tenemos las teorías tempranas y fundamentos, representadas principalmente por: Frederick Winslow Taylor, quien introdujo los principios de la administración científica, enfatizando la eficiencia, la especialización de tareas y la medición del rendimiento. El trabajo de Taylor se centró en optimizar los procesos de trabajo y la productividad (Taylor, 1911).

Luego, entre los años 1920s-1930s, el Movimiento de Relaciones Humanas a cargo de Elton Mayo y sus colegas, quienes llevaron a cabo los Estudios Hawthorne, que destacaron la importancia de los factores sociales y el bienestar de los empleados en el desempeño laboral. Los estudios demostraron que la productividad de los empleados podía ser influenciada por la atención y las prácticas de gestión de apoyo (Mayo, 1933).

A continuación, siguiendo la evolución teórica del desempeño laboral, surgen las teorías de mediados del siglo XX, representada principalmente por la teoría de las necesidades, la cual fue desarrollada por Abraham Maslow, que propuso que los individuos están motivados por una serie de necesidades jerárquicas, desde las fisiológicas hasta la autorrealización (Maslow, 1954).

Seguidamente, en el año 1960, Frederick Herzberg propuso la teoría de los dos factores, distinguiendo entre factores de higiene (que pueden causar insatisfacción laboral) y factores motivadores (que pueden mejorar la satisfacción y el desempeño laboral) (Herzberg, 1966). Adicionalmente, en el mismo año, Victor Vroom introdujo la teoría de la expectativa, sugiriendo que el desempeño laboral está influenciado por las expectativas de un individuo sobre su capacidad para realizar tareas y las recompensas que recibirán por un desempeño exitoso (Vroom, 1964).

A continuación, en la década de los 70, J. Richard Hackman y Greg Oldham desarrollaron el modelo de características del trabajo, que identifica cinco dimensiones clave del trabajo (variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación) que pueden mejorar la satisfacción y el desempeño laboral (Hackman & Oldham, 1976). Mientras tanto, en los años 1980, Edwin Locke y Gary Latham propusieron la teoría del establecimiento de metas, enfatizando que las

metas específicas y desafiantes, junto con la retroalimentación adecuada, pueden mejorar significativamente el desempeño laboral (Locke & Latham, 1990).

Luego, en la década de los 1990, Albert Bandura extendió su teoría social cognitiva para incluir la autoeficacia, que es la creencia en la propia capacidad para tener éxito en situaciones específicas. La alta autoeficacia puede mejorar la motivación y el desempeño laboral (Bandura, 1997).

Tras lo señalado, en los años 2000, Arnold Bakker y Evangelia Demerouti desarrollaron el modelo JD-R, que postula que el desempeño laboral está influenciado por el equilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajo. Las altas demandas laborales pueden llevar al estrés, mientras que los recursos adecuados pueden mejorar la motivación y el rendimiento (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2007).

Finalmente, en el 2010, Fred Luthans y sus colegas introdujeron el concepto de capital psicológico (PsyCap), que incluye la autoeficacia, el optimismo, la esperanza y la resiliencia. Se ha demostrado que el PsyCap influye positivamente en el desempeño laboral (Luthans, Youssef-Morgan, & Avolio, 2015).

Por lo tanto, podemos concluir que el concepto de desempeño laboral ha evolucionado desde teorías tempranas centradas en la eficiencia y la productividad de las tareas hasta modelos más integrales que consideran factores psicológicos, sociales y organizacionales.

Los hitos clave incluyen la administración científica de Taylor, el movimiento de relaciones humanas de Elton Mayo, la jerarquía de necesidades de Maslow, la teoría de los dos factores de Herzberg, la teoría de la expectativa de Vroom, el modelo de características del trabajo de Hackman y Oldham, la teoría del establecimiento de metas

de Locke y Latham, la teoría social cognitiva de Bandura, el modelo JD-R de Bakker y Demerouti, y el capital psicológico de Luthans.

En síntesis, el desempeño laboral es caracterizado como el conjunto de las acciones sobresalientes de los empleados, las cuales permiten el crecimiento de las empresas por medio del logro de las metas organizacionales (Campbell et al., 1990).

En cuanto a las dimensiones, Sackett y Lievens (2008) lo caracterizan a partir de tres, siendo estas (Ramos et al., 2019): a) el desempeño de la tarea, conductas que contribuyen en la producción de un bien o provisión de un servicio, las cuales varían según la función que ejerce el colaborador, b) el desempeño contextual, comportamiento que contribuye al cumplimiento de las metas organizacionales, abarcando así actividades orientadas a la iniciativa, la proactividad, la cooperación y el entusiasmo, y c) el comportamiento laboral, comportamiento voluntario orientado a menoscabar el bienestar de la organización, tales como realizar actividades ajenas a la tarea asignada, los reclamos y quejas, la realización incorrecta de la tarea voluntariamente, entre otros. A su vez, se relaciona con aquellas consecuencias negativas a nivel personal.

En cuanto a la justificación, la investigación es relevante, desde el punto de vista teórico por que se trabajó en función de la teoría de inteligencia emocional y la teoría de sobre el desempeño laboral. En la presente investigación ambas teorías se aplican a los problemas que enfrentan los choferes de transporte urbano en el sector transporte urbano de Lima Metropolitana, los hallazgos de la investigación permiten validar las posturas de la teoría mixta de la inteligencia emocional de Goleman y el modelo de desempeño laboral de Sackett y Lievens.

Seguido, presenta una justificación práctica, al examinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, esta investigación proporciona información para ayudar a desarrollar programas de capacitación y apoyo que mejoren las habilidades emocionales de los choferes de transporte urbano en Lima Metropolitana. Esto, a su vez, podría conducir a un mejor rendimiento del conductor y a una mejor prestación de servicios para los pasajeros

En ese sentido, se presentó una justificación metodológica en cuanto la necesidad de comprender cómo las habilidades emocionales se relacionan con el desempeño laboral de los choferes. El estudio se desarrolló mediante la aplicación de dos instrumentos para el recojo de la información: el Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), el cual mide la valoración y expresión emocional personal y de los otros, utilización de las emociones hacia el desempeño y la regulación emocional. Por otro lado, el instrumento del desempeño laboral fue medido por el Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ), que mide el rendimiento de los empleados a partir del rendimiento tanto ante la tarea como en el contexto, y los comportamientos contraproducentes.

Asimismo, en el aspecto social se contribuye con alternativas que regulen el desempeño laboral de los choferes. La regulación del desempeño laboral y la gestión de la inteligencia emocional permiten mejorar la salud mental de las personas que laboran en condiciones de estrés.

## **1.2 Objetivos**

El objetivo general de la investigación es el determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.

Asimismo, en la presente investigación se consideraron los siguientes objetivos específicos:

- Describir el nivel de inteligencia emocional de los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.
- Describir el nivel de desempeño laboral de los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.
- Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de la tarea en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.
- Identificar relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.
- Identificar cual es la relación entre la inteligencia emocional y el comportamiento contraproducente en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.

### **1.3 Hipótesis**

La hipótesis de estudio considera la siguiente hipótesis general: existe una relación significativa de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.

A su vez, se consideraron las siguientes hipótesis específicas:

- Existe un nivel alto de inteligencia emocional en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.
- Existe un nivel alto de desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.

- Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de la tarea en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.
- Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.
- Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y los comportamientos contraproducentes en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.

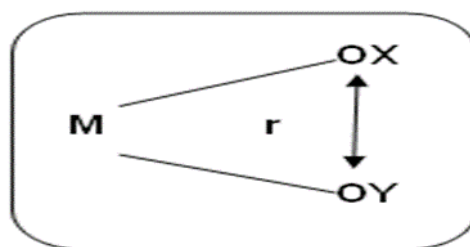
## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, el proceso de recolección de datos tiene como objetivo contrastar hipótesis a partir de la medición numérica y el análisis estadístico, generando así pautas de comportamiento y sustentación de teorías (Hernández y Mendoza, 2018).

En la misma línea, este estudio se caracteriza por ser no experimental de tipo transversal o transeccional, por lo que, no implica la modificación ni alteración de las variables de investigación (Ñaupas et al., 2018); a su vez, el corte de la investigación es transversal, ya que las variables son analizadas en un momento específico sin evaluación previa ni posterior (Hernández y Mendoza, 2018).

El alcance del estudio es correlacional; debido a que, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el la inteligencia emocional y el desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana, 2024.

El diseño de investigación se presenta a continuación:



Donde:

M: muestra

r: relación

Ox: Observación de la inteligencia emocional

Oy: Observación del desempeño laboral

La población está conformada con 420 choferes, considerando las rutas en las que ofrecen servicio de transporte público; es decir el conjunto de elementos que comparten determinados rasgos en común y se encuentran en un mismo contexto geográfico (Ñaupas et al.,2018).

En relación con la muestra se trabajo con 312 choferes, de las rutas que ofrecen servicio de transporte público, en muestreo es no probabilístico; la selección de los sujetos se encuentra orientada a partir de las características: choferes de licencia, choferes de vacaciones, choferes de descanso, choferes suspendidos, choferes de baja. En esta misma línea, la técnica de muestreo de esta investigación se orienta al de tipo intencional, por lo que, se selecciona casos característicos de la población (Otzen y Manterola, 2017).

La presente investigación utilizo como técnica de recolección de datos a la encuesta, la cual es definida por Ñaupas et al. (2018) como un procedimiento estandarizado que permite obtener información específica y relevante sobre los fenómenos de estudio que se abordan.

En ese sentido, los instrumentos de recolección de datos para evaluar el desempeño laboral y la inteligencia emocional son los siguientes:

Inteligencia emocional: Es la escala Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) elaborada por Wong y Law (2002), la cual tiene como objetivo medir la inteligencia emocional. Este instrumento se encuentra adaptado al contexto nacional por Merino et al. (2016). Este instrumento originalmente cuenta con 16 ítems de escala Likert, los cuales se encuentran estructurados a partir de 4 dimensiones, siendo estos: la valoración y expresión de las emociones propias, la valoración y reconocimiento de las emociones en otros, la regulación de las propias emociones y el uso de la emoción para facilitar el desempeño.

En lo que respecta a las evidencias de validez y confiabilidad, el presente estudio toma en consideración la investigación realizada por Merino (2016) en el contexto peruano; de manera que, a partir de este, se encontró que este instrumento contaba con fiabilidad al presentar un valor Alpha de Cronbach de .80 a nivel general, y valores que fluctúan entre .82 y .90 para cada dimensión. Por otro lado, se evidenció que este cuenta con evidencias de validez; puesto que, mediante el análisis factorial se contrastó que este se corresponde a una solución de cuatro factores, presentando así una varianza explicada entre 9.1% y 31.3%.

Desempeño laboral: Cuestionario *Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)* elaborado por Koopmans et al. (2014), el cual se encuentra adaptado al contexto nacional por Geraldo (2022). Este instrumento originalmente cuenta con 18 ítems de una escala Likert de cinco opciones de respuesta, estructurándose así a partir de 3 dimensiones, siendo estas: el rendimiento en la tarea, el rendimiento en el contexto y los comportamientos contraproducentes.

En cuanto a las evidencias de validez y confiabilidad, esta investigación considera al estudio realizado por Geraldo (2022) en el contexto peruano. Por lo que, a partir de ello, se evidenció que el instrumento contaba con fiabilidad al presentar un valor mayor a .80 a nivel general tanto en el Alpha de Cronbach como en el omega de McDonald. En cuanto a las evidencias de validez, se encontró mediante el criterio de jueces que este cuenta con evidencias de validez basada en el contenido al presentar valores  $>0.80$  en la V de Aiken. Asimismo, se evidenció que presenta evidencias de validez basada en la estructura interna del constructo por medio del AFC; ya que, se encontró adecuados y significativos indicadores de bondad de ajuste al reducirse la escala de 18 ítems a 14 ítems ( $\chi^2/df < 2.91$ ; CFI  $> 0.95$ ; TLI  $> 0.94$ ; SRMR  $< 0.04$  el RMSEA  $> 0.06$ ).

El presente estudio se desarrolló conforme a los lineamientos comenzando con la obtención del permiso de los responsables de la organización y coordinando la aplicación de los instrumentos de investigación. Posteriormente, se informó a la muestra objetivo sobre la finalidad y características del estudio, solicitando su consentimiento informado. La administración de los instrumentos se llevó a cabo de manera presencial, siguiendo las directrices establecidas. Finalmente, la información recolectada fue sistematizada en una base de datos mediante el software Microsoft Excel.

El análisis de datos cuantitativos del presente estudio se llevó a cabo siguiendo las directrices de Hernández y Mendoza (2018). Inicialmente, se seleccionó el programa SPSS para realizar el análisis estadístico. Se procedió con un análisis estadístico descriptivo de cada variable, cuyos resultados se presentan en tablas de frecuencia y porcentaje.

Además, se efectuó un análisis estadístico inferencial basado en las hipótesis planteadas; por lo que, previamente se realizó la prueba de normalidad para determinar las características de la distribución muestral, evidenciándose la no existencia de normalidad. Es así que se procedió utilizar el coeficiente correlación no paramétrico Rho de Spearman para el cálculo de los análisis correlacionales.

En cuanto a los aspectos éticos, la presente investigación se fundamenta en los principios y normas éticas establecidas por la American Psychological Association (APA). Siguiendo los principios de "beneficencia y no maleficencia", "fidelidad y responsabilidad", "integridad", "justicia" y "respeto por los derechos y la dignidad de las personas", se ha garantizado el bienestar y los derechos de los participantes, el cumplimiento ético en el ejercicio científico y profesional, la promoción de la veracidad, la imparcialidad, y el respeto.

De igual manera, en el estudio se respetaron los aspectos éticos establecidos en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Privada del Norte (UPN, 2016), los cuales incluyen los principios de autonomía, beneficencia, responsabilidad y justicia. Estos principios aseguran la libertad de los participantes para responder los cuestionarios, la generación de beneficios potenciales, el respeto a la propiedad intelectual y los derechos de los participantes. Asimismo, se siguieron las directrices del Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (CPP, 2018), específicamente el artículo N° 24, que garantiza el carácter voluntario y confidencial de toda investigación con seres humanos y el uso de un consentimiento informado.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este apartado se detallan los resultados obtenidos en el estudio en búsqueda de brindar respuesta a los objetivos. Es así que, en primer lugar, se presenta el análisis descriptivo, y acto seguido, el análisis inferencial.

Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Análisis descriptivo de la variable en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana, 2024.*

Edad	Estadísticos	
Nº	Válido	312
	Perdidos	0
Media		42.7
Desviación estándar		41.5
Error estándar de curtosis		8.49
Mínimo		26
Máximo		67

En la tabla 1, se evidencian aquellos análisis relacionados a la variable sociodemográfica de edad; por lo que, se observa que la edad promedio de los participantes es 42 años.

**Tabla 2**

*Nivel de inteligencia emocional en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana, 2024.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	1.60%
Bajo	8	2.56%
Moderado	76	24.36%
Alto	76	24.36%
Muy alto	147	47.12%
Total	312	100%
Media		95.7

Por otro lado, se observa en la tabla 2 el análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional, es así que, se observa que en promedio de las puntuaciones es de 95.7. Asimismo, se observa que el 47.12% de los conductores presenta un nivel muy alto de inteligencia emocional; el 24.36%, un nivel alto; el 24.36%, un nivel moderado; el 2.56%, un nivel bajo; y el 1.60%, un nivel muy bajo.

**Tabla 3**

*Nivel de desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana, 2024.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	7%
Medio	292	93%
Alto	0	0%
Total	312	100%
Media	50.9	

En la tabla 3, se evidencia que el promedio de las puntuaciones es de 50.9. A su vez, se dilucida que el 93% de los conductores presentan un nivel medio en cuanto al desempeño laboral; y el 7%, un nivel bajo. Ello estaría indicando que, si bien los colaboradores de dicha empresa estarían adoptando conductas orientadas hacia la productividad, eficiencia y efectividad, aún no se logran comprometer a cabalidad con la organización, pudiendo estar influenciando factores personales como institucionales.

A continuación, se presentan los resultados encontrados a nivel inferencial; por ende, se detalla primeramente la prueba de normalidad, y finalmente los resultados orientados al contraste de hipótesis.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad para las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana,*

2024.

	Estadístico	G1	P
Inteligencia emocional	944	312	<.001
Desempeño laboral	.905.	312	<.001

En la tabla 4, se presentan los análisis referidos a la prueba de normalidad; de manera que, se observa que tanto para la inteligencia emocional como el desempeño laboral su significancia corresponde a <.001, siendo este un valor menor a .05, es decir, se orienta a una distribución no normal.

En ese sentido, se procedió para utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman para el análisis inferencial en cuanto a la relación entre ambas variables.

### Tabla 5

*Correlación de las variables de inteligencia emocional y el desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana, 2024.*

Variables	Inteligencia emocional		
	<i>Rho</i>	p	N
Desempeño laboral	0.200	<0.001	312

A partir de la tabla 5, se evidencia la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. En ese sentido, se observa que el p valor es menor a .05, y que existe una relación de .200, lo que refleja una correlación significativa, baja y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, aceptándose así la hipótesis general de la investigación “Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024”.

### Tabla 6

*Correlación de la inteligencia emocional y la dimensión desempeño en la tarea del*

*desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público de Lima  
Metropolitana, 2024.*

Variables	Inteligencia emocional		
	<i>Rho</i>	p	N
Dimensión desempeño en la tarea	0.267	<0.001	312

En la tabla 6, se observa la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión desempeño en la tarea del desempeño laboral. A partir de ello, se evidencia que el p valor se corresponde a un valor menor a .05, y que existe una relación de .267, lo que refleja una correlación significativa, baja y positiva entre estas. Ello lleva a aceptar la hipótesis “Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de la tarea en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024”

### **Tabla 7**

*Correlación de las variables de inteligencia emocional y la dimensión desempeño contextual del desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana, 2024.*

Variables	Inteligencia emocional		
	<i>Rho</i>	p	N
Dimensión desempeño contextual	0.155	0.006	312

Por otro lado, en la tabla 7, se muestra la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión desempeño contextual del desempeño laboral. Es así que, se evidencia que el p valor se corresponde a un valor menor a .05, y que existe una relación de .155, lo que refleja una correlación significativa, baja y positiva entre estas.

Ello lleva a aceptar la hipótesis “Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.

**Tabla 8**

*Correlación de las variables de inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana, 2024.*

Variables	Inteligencia emocional		
	<i>Rho</i>	p	N
Dimensión comportamientos contraproducentes	-0.039	0.488	312

Finalmente, en la tabla 8, se muestra la correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral. Por ende, se evidencia que el p valor se corresponde a un valor mayor a 0.05, lo que refleja la no existencia de significatividad entre estas, rechazándose así la hipótesis “Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y los comportamientos contraproducentes en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024”

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024. Es así que, a partir de los resultados se evidenció que existe una relación estadísticamente significativa ( $p < .001$ ), positiva y baja ( $r = .200$ ), aceptándose la hipótesis general de la investigación, en otras palabras, a mayor nivel de inteligencia emocional, el colaborador presentará un mayor nivel de desempeño laboral.

Este resultado concuerda a nivel internacional con la investigación de Pekaar et al. (2017) y Chuan et al. (2019), en el ámbito nacional por Guzmán y Mayta (2018), Díaz (2020), Torres et al. (2021), Ángulo y Letona (2021) y Colombo (2023). Ello es debido a que, en estas investigaciones se dilucidó la existencia de una relación similar entre ambas variables en trabajadores de una empresa de transporte. Los resultados evidencian que las características socioemocionales orientadas al bienestar psicológico que presentan los colaboradores tienden a fortalecer en su capacidad de ejercicio (Goleman, 1998); ya que, la inteligencia emocional es un factor relevante para las interacciones sociales y nos orientan hacia la acción (Goleman, 1995).

Es así que, al ser capaz de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales, el colaborador a su vez podrá buscar soluciones orientadas a una vida plena en la que aprende día a día y afronta las adversidades (Aragón, 2019).

En lo que respecta a los objetivos específicos, el primero se orientó a describir el nivel de inteligencia emocional de los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024. En ese sentido, se evidenció que solamente el 24.36% de ellos se encuentra a un nivel alto, rechazándose así la hipótesis “Existe un nivel alto de inteligencia emocional en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024”.

Este resultado se corresponde con lo evidenciado por Guzmán y Mayta (2018), Abanto et al. (2020) y Torres et al. (2021); ya que, en dichas investigaciones se encontraron que la mayoría de los colaboradores presentaban un nivel de inteligencia emocional medio. Este resultado estaría reflejando que, tal como lo refiere Goleman (1995), que si bien los choferes son capaces de sentir, entender, controlar y modificar sus emociones a nivel tanto individual como grupal, estas habilidades no se encontrarían generalizadas de manera integrada, lo cual puede llevar al chofer no poner en práctica dichas habilidades en situaciones percibidas como demandantes.

Asimismo, el segundo objetivo específico se orientó a describir el nivel de desempeño laboral de los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024. Es así que, se constató que el 93% de ellos obtiene un nivel medio, rechazándose así la hipótesis “Existe un nivel alto de desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024”.

Ello se contrasta con lo encontrado por Guzmán y Mayta (2018), puesto que, evidenció que la mayoría de los colaboradores presentaba un desempeño promedio. Esto estaría reflejando que, tal como lo indica Sakett y Lievens (2008), que dichos colaboradores en algunas ocasiones orientan sus conductas hacia la producción o provisión de un servicio, presentando así iniciativa y proactividad; sin embargo, ello

dependería de la situación en específico, ya que, su desempeño laboral no llega a caracterizarse por ser alto.

En lo que respecta al tercer objetivo, este se orientó a identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de la tarea en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024. En este sentido, a partir de los resultados obtenidos se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa ( $p < .001$ ), positiva y baja ( $r = .267$ ), aceptándose así la hipótesis “Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de la tarea”.

Lo evidenciado puede ser explicado debido a que cuando una persona es capaz de reconocer y utilizar la información emocional de manera adaptativa, es decir, presenta capacidades orientadas a la inteligencia emocional (Merino et al., 2016), podrá llegar a ejecutar eficazmente sus funciones y labores específicas a su puesto, favoreciendo así su productividad (Araujo y Leal, 2007, como se citó en Carmona-Fuentes et al., 2015).

En la misma línea, se buscó identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024. Por lo tanto, a partir de los resultados se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa ( $p = .006$ ), positiva y baja ( $r = .155$ ), aceptándose así la hipótesis “Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual”.

Este resultado puede ser explicado debido a que la inteligencia emocional está conformado por factores interpersonales como la empatía y las habilidades sociales orienta a la persona a percibir y entender los sentimientos de los demás; así como, interactuar efectivamente (Goleman, 1995). Por lo tanto, cuando un trabajador desempeña su rol adoptando habilidades empáticas y sociales, tendrá un impacto tanto

en un mayor rendimiento como en el compromiso y funcionamiento organizacional (Carmeli, 2003; Vakola et al., 2004, como se citó en Carmona-Fuentes et al., 2015), logrando así el alcance de las metas organizacionales, es decir, en el desempeño contextual.

Asimismo, este estudio buscó identificar la relación entre la inteligencia emocional y los comportamientos contraproducentes en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024. Es así que, a partir de los resultados obtenidos se constató que no existe una correlación estadísticamente significativa ( $p=.488$ ), rechazándose así la hipótesis “Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y los comportamientos contraproducentes”.

Ello puede ser explicado a partir de considerar que al ser los comportamientos contraproducentes caracterizados como aquellos que influyen negativamente en el cumplimiento de las labores (Rotundo y Sackett, 2023, como se citó en Ramos et al, 2019), no estarían relacionándose de manera significativa con la capacidad del colaborador para gestionar los estados emocionales. En otras palabras, existirían otros factores que se encontrarían mediando dicha relación, tales como las habilidades a nivel interpersonal e intrapersonal (Carmona.Fuentes et al., 2015), actuando, así como factores protectores.

### Implicancias

En cuanto a las implicancias teóricas, tomando en consideración los resultados obtenidos en este estudio se observa que los choferes en mayor proporción tienden a presentar un nivel muy alto de inteligencia emocional, lo cual, tal como lo refiere la perspectiva teórica de Goleman (2012) hace alusión en una persona capaz de comprometerse y expresar su emocionalidad, con responsabilidad, equilibrada y afable, lo cual le permite a la persona ejecutar sus labores de manera competente (Goleman,

1998).

Asimismo, se constata que los choferes en su mayoría presentan un nivel de desempeño laboral medio, lo cual, en palabras de Campbell et al. (1980) estaría reflejando que los choferes direccionan acorde a lo esperado sus actividades hacia el crecimiento de la empresa. En la misma línea, tomando como base la teoría de Sackett y Lievens (2008), ello implicaría que el colaborador direcciona su conducta tanto hacia la creación de un producto como al ofrecimiento de un servicio; asimismo, este estaría orientándose hacia el cumplimiento de las metas de la empresa por medio de la iniciativa, proactividad y cooperación.

A nivel de las implicancias prácticas, la inteligencia emocional se configura como un factor intrapersonal asociado al desempeño laboral en choferes de una compañía de transporte público. Es así que, a partir de ello, se puede llegar a adoptar estrategias psicológicas que permitan abordar la realidad problemática evidenciada, en otras palabras, diseñar e implementar talleres psicológicos orientados al aprendizaje de habilidades para un adecuado manejo emocional y prácticas organizacionales competentes.

Así, a nivel metodológico, a partir de los resultados de la investigación se recopila mayor información estadística en cuanto a las adaptaciones al contexto nacional del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) y el Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) en la población de choferes de una compañía de transporte público, sentando así las bases metodológicas para futuras investigaciones.

#### Limitaciones

En lo que respecta a las limitaciones de la presente investigación, estas se encontraron orientadas a nivel del investigador al presentar dificultades en el acceso a la autorización para el uso de los instrumentos en el presente estudio; puesto que, los autores

si bien brindaron respuesta a la solicitud esta fue demorada, lo cual dilató el proceso de aplicación a la población objetivo.

A nivel de metodología, una limitación encontrada fue correspondiente al tipo de muestra; ya que, al ser este no probabilístico, implica que los resultados solamente pueden ser generalizados a la población objetivo de la investigación.

Además, se observó que a pesar de que esta temática de investigación había sido estudiada por anteriores investigadores, los objetivos se orientaron principalmente a determinar la relación del desempeño laboral tanto con la inteligencia emocional como sus dimensiones; por lo que, no se contaron con datos previos que permitan el contraste de los resultados a nivel de los objetivos específicos.

En conclusión, a nivel de los resultados descriptivos, se evidenció que el 47.12% de los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana presentan un nivel muy alto de inteligencia emocional; el 24.36%, un nivel alto; el 24.36%, un nivel medio alto; el 2.56%, un nivel medio bajo; y el 1.60%, un nivel muy bajo, rechazando la primera hipótesis específica.

En cuanto a los niveles de desempeño laboral, se observó que el 93% de los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana presentan un nivel medio; y el 7%, un nivel bajo, rechazando la segunda hipótesis específica.

A nivel de los resultados inferenciales, se evidenció que la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana presentan una relación significativa, positiva y baja; de manera que, se confirma la hipótesis general de la investigación.

Asimismo, se corroboró la existencia de una relación significativa, positiva y baja entre la dimensión de rendimiento en la tarea y la inteligencia emocional,

corroborándose así la tercera hipótesis específica. A su vez, se encontró que existe una relación significativa, positiva y baja entre la dimensión de rendimiento en el contexto y la inteligencia emocional, contrastándose así la cuarta hipótesis específica. Finalmente, se evidenció que no existe relación entre la dimensión de comportamientos contraproducentes la motivación; de manera que, no se corrobora la quinta hipótesis específica.

## REFERENCIAS

- Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 55-68.  
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Abanto, E., Benites, J., Santisteban, J. y Torres, M. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial de Trujillo, 2020* [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52833>
- Antoñanzas, J.; Lope, A.; Salavera, C. y Bericat, C. (2019). Emociones en la conducción de vehículos: diferencias entre estudiantes y profesionales. *Psicología, Infancia y Educación*, 2, 335-342.  
<https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/1703/1496>
- Bakker, A., Hakanen, J., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-284. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.
- Candia, Y. y Guevara, M. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de la empresa de transportes Consorcio El Metropolitano Lima, 2022* [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100616/Candia\\_R\\_YD-Guevara\\_CML-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100616/Candia_R_YD-Guevara_CML-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. Dunnette y L. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology: Vol. 1.* (pp. 687-732). 2ª edición. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Campbell, J, McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993) A Theory of Performance. En N. Schmitt y W. Borman (Eds), *Personnel Selection in Organization.* Psychology Faculty Publications.
- Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernández, J. y Rojas-Reyes, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Chuan, S., Falahat, M. & Su, Y. (2019). Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia, *International Journal of Higher Educatiaon*, 9(1), 69-80. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S136984782200119X>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2018). *Código de Ética y Deontología. Colegio de Psicólogos del Perú.* [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf&ved=2ahUKEwjuyLCI8sqHAXUHIJUCHRggA4EQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw1Ui45g3sCeBQQBkg6vBm3Z](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf&ved=2ahUKEwjuyLCI8sqHAXUHIJUCHRggA4EQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw1Ui45g3sCeBQQBkg6vBm3Z)
- Colombo, V. (2023). *Inteligencia emocional y desempeño labora de profesionales de salud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122127/Colombo\\_PVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122127/Colombo_PVN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Nueva York: Basic Books.

García Fernández, M. y Giménez-Mas, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>.

Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de investigación en psicología*, 25(1), 63–81. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/21920>

Gobierno del Perú. (2022). *Minsa: Más de 300 mil casos de depresión atendidos durante el 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/575899-minsa-mas-de-300-mil-casos-de-depresion-fueron-atendidos-durante-el-2021>

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Kairós. <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Kairós. [http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)

Guzmán, M. y Mayta, M. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el*

- área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco – 2018* [Tesis de pregrado]. Universidad Andina del Cusco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2173>
- Hackman, J. y Oldham, G. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory Organizational. *Behavior and Human Performance*, 60, 157-170.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herzberg, F.I. (1966). *Work and the nature of man*. World.
- Locke, E. y Latham, G. (1990). *Goal setting: Amotivational technique that works!*. Englewood Cliffs, Nj: Prentice-Hall.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. y Avolio, B. (2015). *Psychological capital and beyond*. Oxford University Press.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harpers.
- Merino, C., Lunahuaná-Rosales, M. y Kumar, R. (2016). Validación estructural del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS): estudio preliminar en adultos. *Liberabit*, 22(1), 103-110. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v22n1/a09v22n1.pdf>
- Muñoz, P., Cerquera, L. y García, C. (2019). *Relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en el ámbito de los proyectos y su correlación con el desempeño de los gerentes de proyecto* [Tesis de maestría]. Universidad EAN.

<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/49f7b284-972e-4134-9a78-1a63eb594483/content>

Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

Organización Mundial de la Salud (10 de octubre del 2023). *Día Mundial de la Salud Mental, 10 de octubre de 2023. Nuestra salud mental. Nuestros derechos*.

<https://www.who.int/es/campaigns/world-mental-health-day/2023>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pekaar, K., Van der Linden, D., Bakker, A: & Born, M. (2017) Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions, *Human Performance*, 30, 2-3, 135-153.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08959285.2017.1332630#d1e266>

Ramos, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E. & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205.

[https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576\\_5962\\_rpto\\_35\\_3\\_0195.pdf](https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576_5962_rpto_35_3_0195.pdf)

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Sage Journals*, 9(3).

<https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Sacket, P. & Lievens, F. (2008). Personnel selection. *Annual Review of Psychology*,

59(1), 419-450. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17854285/>

Taylor, F. (1911). *Principios de la administración científica*. México.

Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. *APA PsycNet*, 140, 227-23

Torres, E., Coral, M., Fretel, N. y Ramírez, I. (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista de Investigación en Salud*, 4(10), 64-71.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2664-32432021000100064](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432021000100064)

Universidad Privada del Norte (2016). *Código de Ética del Investigador Científica*

UPN. <https://www-dev.upn.edu.pe>

Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Matriz de consistencia*

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES DE ESTUDIO	Metodología
General	General	General	Inteligencia emocional: Dimensiones:	Enfoque de investigación Cuantitativo
¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024?	Identificar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.	Existe una relación significativa de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024.	-Valoración de la expresión de las emociones propias -Valoración y reconocimiento de las emociones en otros	Diseño de investigación No experimental
Específicos	Específicos	Específicos	-Regulación de las propias emociones -Uso de la emoción para facilitar el desempeño	Corte de investigación Transversal
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento en la tarea choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024?	Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento en la tarea en los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento en la tarea los choferes de una compañía de transporte público de Lima Metropolitana 2024	Desempeño laboral: Dimensiones -Rendimiento en la tarea -Rendimiento en el contexto -Comportamientos contraproducentes	Nivel de investigación Correlacional  Población 420 choferes  Muestra 312 choferes
¿Cuál es la relación entre la	Identificar relación entre la	Existe relación significativa		

inteligencia emocional y el  
rendimiento contextual en los  
choferes de una compañía de  
transporte público de Lima  
Metropolitana 2024

¿Cuál es la relación entre la  
inteligencia emocional y los  
comportamientos  
contraproducentes en los  
choferes de una compañía de  
transporte público de Lima  
Metropolitana 2024?

inteligencia emocional y el  
rendimiento contextual en los  
choferes de una compañía de  
transporte público de Lima  
Metropolitana 2024,

Identificar cual es la relación  
entre la inteligencia  
emocional y y los  
comportamientos  
contraproducentes en los  
choferes de una compañía de  
transporte público de Lima  
Metropolitana 2024

entre la inteligencia  
emocional y el rendimiento  
contextual en los choferes de  
una compañía de transporte  
público de Lima  
Metropolitana 2024

Existe relación significativa  
entre la inteligencia  
emocional y los  
comportamientos  
contraproducentes en los  
choferes de una compañía de  
transporte público de Lima  
Metropolitana 2024.

---

#### Instrumentos

Wong-Law Emotional  
Intelligence Scale  
(WLEIS) adaptada al  
contexto peruano por  
Merino et al. (2016)

Individual Work  
Performance  
Questionnaire (IWPQ)  
adaptado al contexto  
peruano por Geraldo  
(2022)

---

## Anexo 2

### Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS
Inteligencia emocional	La inteligencia emocional es definida por Goleman (1995, como se citó en Mesa, 2015) como aquella que se configura como un factor clave para las interacciones sociales; asimismo, refiere que esta abarca a los sentimientos y habilidad para el manejo de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, la	Percepción de la inteligencia emocional (valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones en otros, regulación de las propias emociones y uso de la emoción para facilitar el desempeño) que se evalúa aplicando el Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)	Valoración y expresión de las emociones propias	Puntajes obtenidos en los ítems 1, 2, 3 y 4.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normalmente, soy muy consciente de por qué tengo unos sentimientos u otros.</li> <li>2. Comprendo bien mis propios sentimientos.</li> <li>3. Ciertamente, entiendo mis emociones y lo que siento</li> <li>4. Siempre sé si estoy o no estoy contento.</li> </ol>
			Valoración y reconocimiento de las emociones de otros	Puntajes obtenidos en los ítems 5, 6, 7 y 8.	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Siempre reconozco las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan.</li> <li>6. Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás.</li> <li>7. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.</li> <li>8. Comprendo bastante bien las emociones de las personas de mi alrededor.</li> </ol>

	perseverancia y la empatía.		Uso de la emoción para facilitar el desempeño	Puntajes obtenidos en los ítems 9, 10, 11 y 12.	<p>9. Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.</p> <p>10. Siempre me digo a mí mismo/a que soy una persona competente.</p> <p>11. Me resulta fácil motivarme a mí mismo/a para hacer las cosas</p> <p>12. Siempre me animo a mí mismo/a intentar hacer las cosas lo mejor que puedo.</p>
			Regulación de las propias emociones	Puntajes obtenidos en los ítems 13, 14, 15 y 16.	<p>13. Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente.</p> <p>14. Controlo bastante bien mis propias emociones.</p> <p>15. Siempre puedo calmarme con rapidez cuando estoy muy enfadado.</p> <p>16. Tengo un buen dominio de mis propias emociones.</p>
Desempeño laboral	El desempeño laboral es definido por Campbell et al. (1990, como se citó en por Bautista et al., 2020) como el conjunto de las acciones sobresalientes de los empleados, las cuales permiten el crecimiento	Percepción del desempeño laboral (rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes) que se evalúa aplicando el	Rendimiento en la tarea	Puntajes obtenidos en los ítems 3, 5, 6, 7, 8 y 9.	<p>3. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente</p> <p>5. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.</p> <p>6. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.</p> <p>7. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.</p> <p>8. He asumido responsabilidades adicionales.</p>

de las empresas por medio del logro de las metas organizacionales.	Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ).			9. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.
		Rendimiento en el contexto	Puntajes obtenidos en los ítems 1, 2, 4 y 10.	1.He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo. 2.He sido capaz de establecer prioridades. 4. He gestionado bien mi tiempo 10. He participado activamente en reuniones y/o consultas.
		Comportamientos contraproducentes	Puntajes obtenidos en los ítems 11, 12, 13 y 14.	11.He empeorado los problemas del trabajo. 12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos. 13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. 14. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.

