

## INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE CAPIATÁ, 2024

### INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON THE JOB PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN A CAPIATÁ COMPANY, 2024

Celso Vázquez<sup>1</sup> ; Julio Domínguez<sup>1</sup> ; Marcia Adriana de los Santos Ovando<sup>1</sup> .

<sup>1</sup>Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Gran Asunción, Capiatá, Paraguay.

#### RESUMEN

**Introducción** Esta investigación plantea la Influencia de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral y cómo la misma puede afectar en el rendimiento en colaboradores de una empresa comercial de la ciudad de Capiatá. **Objetivo:** Analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa comercial de Capiatá, 2024.

**Metodología:** Enfoque de la investigación mixto, descriptivo, Con una Muestra de 14, Población 20 Colaboradores, mediante encuesta virtual. **Resultados:** Se determinó en esta investigación que el manejo de la inteligencia emocional influye de

sobremanera en la mayoría de los colaboradores de la empresa en cuanto a su rendimiento y su productividad. Hay una tendencia de los encuestados con el 92,9% demostrando un mejor rendimiento laboral cuando manejan bien sus emociones, en donde pueden controlar las reacciones emocionales que significa escoger cómo y cuándo expresar las emociones que sentimos.

**Conclusión:** Las condiciones que se deben de inquirir para la ejecución del trabajo son varias pero el manejo de la Inteligencia Emocional en los colaboradores es algo fundamental hoy en día, y con los resultados obtenidos se puede evidenciar cómo los mismo cuentan con mejor rendimiento en sus

**Autor corresponsal:** Celso Vázquez. **Correo electrónico:** [micevazquez9@gmail.com](mailto:micevazquez9@gmail.com)  
**Recibido:** 23/07/2025. **Artículo aprobado:** 01/12/25.



Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de [Licencia de Atribución Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), que permite uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se acredite el origen y la fuente originales.

actividades lo cual es beneficioso para la empresa y para el colaborador, es decir; La inteligencia Emocional es esencial para desarrollar la motivación, el control de impulsos, la regulación de los estados de ánimo, y el relacionarse con los demás es una tarea que debemos de aprender y aplicar en nuestras vidas.

**Palabras claves.** Inteligencia Emocional, desempeño laboral, relaciones interpersonales, toma de decisiones, capacidad cognitiva.

## ABSTRACT

**Introduction:** This research raises the importance of Emotional Intelligence in the workplace and how it can affect the performance of employees of a commercial company in the city of Capiatá. **Objective:** To analyze the influence of emotional intelligence on the job performance of employees in a commercial company in Capiatá, 2024.

**Methodology:** Mixed, descriptive research approach, With a Sample of 14, Population 20 Collaborators, through virtual survey. **Results:** It was determined in this research that the management of emotional intelligence greatly influences the majority of the company's employees in terms of their performance and productivity.

Demonstrating that they are motivated and showing more results when they carry out their tasks. **Conclusion:** The conditions that must be inquired for the execution of the work are various but the management of Emotional Intelligence in collaborators is something fundamental today, and with The results obtained can show how they have better performance in their activities, which is beneficial for the company and the collaborator, that is; Emotional intelligence is essential to develop motivation, impulse control, regulation of moods, and relating to others is a task that we must learn and apply in our lives.

**Keywords:** Emotional Intelligence, job performance, interpersonal relationships, decision making, cognitive ability.

## INTRODUCCIÓN

En la contemporaneidad, el ambiente organizacional representa un lugar dinámico y diverso dónde los requerimientos y expectativas de los profesionales se han transformado y evolucionado de manera sustancial. En tanto que las organizaciones buscan llevar al máximo su rendimiento, se ha vuelto una exigencia no solo

determinar las habilidades técnicas y cognitivas de los colaboradores, sino que paralelamente las dimensiones emocionales que cada empleado contribuye en su actividad laboral. A tal efecto la Inteligencia emocional ha surgido como un componente determinante para el desempeño laboral identificando que la capacidad de las personas, concepto popularizado por Goleman (1), para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones, así como la de los demás influye en la eficacia y la productividad. Estas competencias no solo promueven la interacción y la comunicación en el lugar de trabajo, sino que también nos permite desarrollar un comportamiento adaptativo al entorno, ya que el trabajo conlleva un cambio constante ya sea en las actividades, costos, los mismos colaboradores y líderes, la resolución de conflictos, la toma de decisiones y el liderazgo, la capacidad de un individuo para manejar el estrés y motivar a otros promoviendo de esta manera el crecimiento emocional e intelectual.

Este trabajo de investigación se enfoca en la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, analizando cómo la Inteligencia Emocional impacta las dinámicas del

grupo, la satisfacción laboral, cumplimiento de metas y en último término, los resultados organizacionales; es decir a nivel general. A través de un enfoque metodológico mixto y descriptivo, se busca comprender de manera más profunda cómo las habilidades emocionales afectan o promueven la productividad y el bienestar en el trabajo.

La conjetura principal de esta investigación defiende que un nivel superior de Inteligencia Emocional en los colaboradores no solo se convierte en un rendimiento laboral prominente, es más fomenta un ambiente de trabajo salubre y participativo.

Al averiguar sobre esta temática, se busca brindar sugerencias prácticas para las organizaciones que procuran mejorar su cultura de trabajo y fortalecer el desarrollo de sus equipos a través de la educación y la formación en inteligencia emocional.

El análisis que tendrá lugar en los capítulos siguientes se apoya en una revisión exhaustiva de la literatura existente, y la recopilación de datos empíricos con el fin de proporcionar un enfoque integral de la influencia de la inteligencia emocional en el contexto

laboral moderno, con la expectativa de contribuir al entendimiento desarrollo y planificación de estrategias que incluyan a la Inteligencia Emocional como un elemento importante en la obtención de resultados organizacionales sostenibles. Analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa comercial de Capiatá, 2024.

## **METODOLOGIA**

Investigación de Diseño no experimental, descriptivo correlacional.

La investigación incluye a los colaboradores del área comercial, específicamente del departamento de ventas, de la empresa comercial número 22 de la ciudad de Capiatá. Se excluyen a los colaboradores de las áreas administrativas y de limpieza. El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico, específicamente por juicio o intencional, donde el investigador selecciona a los individuos que, según su criterio, son representativos o poseen las características específicas que se desean estudiar.

Se diseñó y creó un cuestionario de preguntas y respuestas de selección

múltiple con el objetivo de evaluar los factores de la inteligencia emocional en el ámbito laboral. Este cuestionario se distribuyó a través de Google Formularios, lo que permitió recopilar respuestas de manera eficiente y organizada.

Las respuestas obtenidas se analizaron utilizando Excel, lo que facilitó la identificación de patrones y tendencias en los resultados. Posteriormente, se realizó una presentación detallada de los hallazgos, destacando los factores clave de la inteligencia emocional en el entorno laboral

La muestra estuvo constituida por 14 colaboradores de la empresa comercial.

Antes de la aplicación de la encuesta, los participantes fueron completamente informados sobre el procedimiento que se llevará a cabo. Se les explica que se les aplica un cuestionario denominado *basado en el "Modelo de Habilidades de Inteligencia Emocional" de Daniel Goleman*, junto con una encuesta elaborada específicamente para la investigación. Los participantes fueron detalladamente informados acerca de los pasos a seguir y sobre el propósito de la investigación, para que pudieran

comprender el contexto en el que se enmarca la misma.

La identidad de los participantes será estrictamente confidencial. Sólo el investigador tendrá acceso a los datos de los participantes, garantizando que su identidad no será revelada en ningún momento.

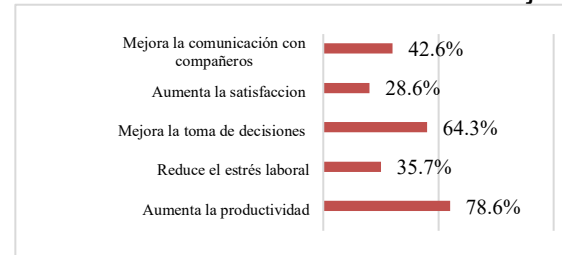
La información obtenida será procesada de manera que privilegie el conocimiento colectivo, y en ninguna circunstancia se podrán identificar las respuestas u opiniones de los participantes durante la publicación de los resultados. Los participantes tienen el derecho de decidir si desean continuar o retirarse en cualquier etapa del estudio, sin que esto conlleve consecuencias negativas para ellos. Asimismo, se asegurará que los resultados obtenidos no sean manipulados y que se respete la legitimidad de los documentos presentados.

## RESULTADOS

**Datos sociodemográficos:** Para la realización de esta investigación, se seleccionó una muestra de participantes, cuya composición demográfica se distribuyó de la siguiente manera: el 57% de los

participantes pertenecían al género femenino, mientras que el 43% restante correspondió al género masculino.

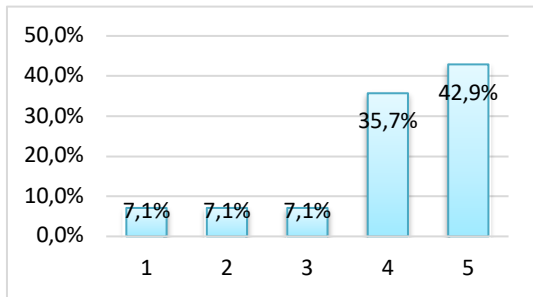
**Gráfico 1.** ¿De qué manera, el buen manejo de las emociones ha influido en el trabajo?



**Fuente:** Elaboración propia, basada en el "Modelo de Habilidades de Inteligencia Emocional" de Daniel Goleman, adaptado y administrado a través de un Google Formulario.

El gráfico muestra que el 78,6% de los encuestados considera que el buen manejo de las emociones aumenta la productividad, seguido del 64,3% que destaca su impacto en la toma de decisiones. Además, el 42,6% menciona que mejora la comunicación con los compañeros, mientras que el 35,7% indica que reduce el estrés laboral. Por último, el 28,6% señala que aumenta la satisfacción laboral.

**Gráfico 2.** ¿De qué manera el mal manejo de sus emociones ha influido en su trabajo?



**Fuente:** Elaboración propia, basada en el "Modelo de Habilidades de Inteligencia Emocional" de Daniel Goleman, adaptado y administrado a través de un Google Formulario.

La mayor proporción de los colaboradores, con un 71,4%, señala que el aumento del estrés afecta negativamente su desempeño laboral, siendo el factor más relevante. Además, un 42,9% menciona conflictos con compañeros y disminución de productividad, lo cual impacta la producción y el ambiente laboral. El 35,7% expresa dificultades en la toma de decisiones, cruciales en ventas y

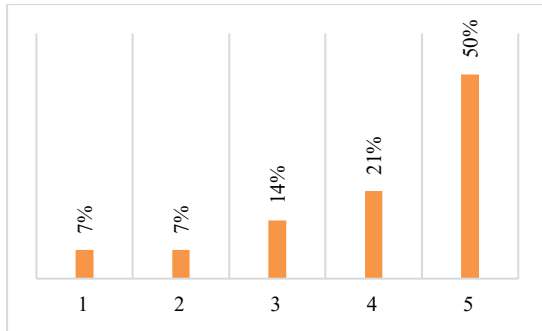
resolución de conflictos. La baja satisfacción laboral afecta al 28,6% de los participantes. Finalmente, solo el 7,1% indica que se enfoca más en sus tareas laborales que en sus emociones.

**Gráfico 3:** Las emociones negativas afectan mi concentración en el trabajo.

**Fuente:** Elaboración propia, basada en el "Modelo de Habilidades de Inteligencia Emocional" de Daniel Goleman, adaptado y administrado a través de un Google Formulario.

El gráfico muestra las respuestas de los colaboradores sobre el impacto de las emociones negativas en su concentración laboral, usando una escala de Likert de 1 a 5. El 50% de los participantes indica que las emociones negativas afectan significativamente su concentración (opción 5), mientras que el 21% las percibe como bastante afectantes (opción 4). Un 14% reporta un impacto moderado (opción 3) y solo un 7% siente un impacto bajo (opciones 1 y 2). Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores perciben un impacto considerable en su concentración debido a las emociones negativas.

**Gráfico 4:** Los conflictos emocionales reducen mi capacidad para trabajar en equipo.



**Fuente:** Elaboración propia, basada en el "Modelo de Habilidades de Inteligencia Emocional" de Daniel Goleman, adaptado y administrado a través de un Google Formulario.

El gráfico muestra las respuestas sobre cómo los conflictos emocionales afectan la capacidad para trabajar en equipo, utilizando una escala de Likert de 1 a 5. El 42.9% de los participantes considera que los conflictos emocionales reducen significativamente su capacidad para trabajar en equipo (opción 5), seguido por un 35.7% que también percibe un impacto considerable (opción 4). Un 7.1% selecciona cada una de las opciones 1, 2 y 3, indicando un impacto menor o moderado. En general, la mayoría de los colaboradores (78.6%) siente que los conflictos emocionales tienen un efecto negativo importante en su desempeño en equipo.

## DISCUSIÓN

La inteligencia emocional ha captado un interés considerable en las últimas décadas debido a su relación directa con el desempeño laboral y el liderazgo efectivo. Investigaciones previas, como la de Joseph y Newman, han evidenciado que la inteligencia emocional está significativamente vinculada con el éxito en diversos roles organizacionales (2). Estos autores destacan que las habilidades emocionales no sólo permiten a los individuos manejar mejor el estrés y las presiones del entorno laboral, sino que también facilitan el logro de metas profesionales al mejorar las relaciones interpersonales y la toma de decisiones.

Por su parte, Goleman (1), quien es ampliamente reconocido por popularizar el concepto de inteligencia emocional en el ámbito empresarial, demostró que los líderes que exhiben altos niveles de inteligencia emocional suelen ser más persuasivos, empáticos e inspiradores. Esto se debe a su capacidad para comprender las emociones de los demás, adaptarse a diversas situaciones y guiar a sus equipos hacia el éxito. Goleman argumenta que, en muchos casos, estas habilidades emocionales pueden ser más determinantes para el éxito de



un líder que las habilidades técnicas o cognitivas, lo que refuerza la relevancia de esta competencia en el entorno empresarial actual.

Salovey y Mayer, pioneros en la conceptualización original de la inteligencia emocional, también encontraron que las personas con una alta inteligencia emocional reportaban niveles más bajos de estrés laboral y una mayor satisfacción con su trabajo (3). Este hallazgo sugiere que la capacidad de regular y gestionar las emociones no solo es esencial para mantener un ambiente laboral saludable, sino también para promover el bienestar psicológico de los empleados, lo que puede traducirse en una mayor productividad y lealtad organizacional.

En el presente estudio, los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas confirman y refuerzan estas teorías previas. Más del 80% de los encuestados afirmaron que la inteligencia emocional tiene un impacto positivo en su rendimiento laboral. Este hallazgo resalta la importancia de fomentar estas 66 habilidades en el entorno de trabajo, no solo para mejorar el desempeño individual, sino también para contribuir al éxito general

de la organización. Además, es evidente que la inteligencia emocional no solo beneficia a los empleados, sino que tiene repercusiones positivas a nivel grupal y organizacional, mejorando la colaboración, la comunicación y el clima laboral en general.

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian la influencia significativa de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en Capiatá. El 78,6% de los encuestados reconoce que un adecuado manejo de las emociones incrementa la productividad, lo que coincide con estudios previos que destacan la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral. Según una publicación de *La Mente es Maravillosa* (4) , el manejo de las emociones impacta directamente en el rendimiento de los empleados, ya que permite una mayor concentración y eficiencia en el trabajo.

Asimismo, el 64,3% señala que facilita la toma de decisiones, resaltando la importancia de la autorregulación emocional en contextos laborales. En línea con este hallazgo, *Socioestrategia*, menciona que los



líderes con alta inteligencia emocional tienen una capacidad superior para tomar decisiones efectivas, lo que beneficia tanto a los equipos como a las organizaciones (5).

Por otro lado, el 71,4% de los participantes indica que el mal manejo de las emociones incrementa el estrés, afectando negativamente el desempeño laboral. Este hallazgo se alinea con investigaciones previas que evidencian cómo las emociones pueden limitar la productividad en el trabajo. Según *La Mente es Maravillosa*, las emociones mal gestionadas, como el estrés, pueden reducir la capacidad de un trabajador para realizar sus tareas de manera eficiente y tomar decisiones adecuadas (4).

Además, el 42,9% menciona conflictos con compañeros y disminución de productividad, aspectos que impactan directamente en la producción y el ambiente laboral. En esta línea, estudios de *Socioestrategia*, indican que las organizaciones con empleados emocionalmente competentes tienen menos conflictos interpersonales y una mejor comunicación, lo que favorece el ambiente de trabajo y la productividad (5).

En cuanto a la concentración, el 50% de los colaboradores considera que las emociones negativas afectan significativamente su capacidad de concentración en el trabajo. Este resultado resalta la necesidad de gestionar adecuadamente las emociones para mantener un alto nivel de concentración y rendimiento. Según *La Mente es Maravillosa*, las emociones descontroladas pueden disminuir la capacidad de concentración y generar distracciones que afectan la calidad del trabajo realizado (4).

Finalmente, el 42,9% de los participantes señala que los conflictos emocionales reducen su capacidad para trabajar en equipo, lo que subraya la importancia de la inteligencia emocional en la colaboración y el trabajo conjunto. Estos hallazgos están en línea con estudios que resaltan la importancia de la inteligencia emocional en las empresas. Según *Socioestrategia*, las organizaciones que fomentan la inteligencia emocional en sus equipos de trabajo logran una mayor adaptabilidad y mejores resultados en la colaboración (5).

## CONCLUSIÓN

En esta investigación se analizó la inteligencia emocional y el impacto que ésta puede llegar a tener en el rendimiento de funcionarios de una empresa, se ha comprobado que además de la inteligencia cognitiva, la inteligencia emocional se ha convertido en un elemento fundamental para el éxito y la sustentabilidad en el contexto empresarial actual.

Es sobresaliente la influencia de la formación de la Inteligencia Emocional como un activo estratégico, ya que las ventajas de su buen manejo conllevan una variedad de soluciones para la empresa es por ello y de gran interés impartir sesiones de desarrollo personal porque no solo incrementa las capacidades sociales de los colaboradores, al fomentar habilidades como la autoconciencia, la autogestión, la empatía y las habilidades sociales, se promueve no solo un mejor ambiente laboral y personal, sino también una mayor resiliencia ante los desafíos de la vida y que estas promuevan una cultura organizacional enfocada en el bienestar y la salud mental.

Asimismo, el mal manejo de la Inteligencia Emocional puede conllevar a desencadenar comportamientos

perjudiciales como el estrés laboral, agotamiento, bajo desempeño y rendimiento, todo esto y con el transcurrir del tiempo si no es tratado o manejado de la manera correcta puede contribuir al desarrollo de trastornos mentales, acumulación de tensión emocional, problemas de relacionamiento interpersonal afectando su salud física y agregando a lo anterior mencionado ya también su salud mental, su autoestima y autoconcepto

Los resultados de la encuesta también son un parámetro, en el cual se pudo observar el desarrollo de los individuos y como manejan sus emociones, se puede notar la necesidad de trabajar en la inteligencia emocional ya sea en forma grupal o de forma individual.

Finalmente, el estudio concluye con incentivar a la empresa para mayor implementación de estrategias; como talleres y capacitaciones que incluyan a la Inteligencia Emocional en toda la extensión de la organización desde los empleados, líderes, encargados y por qué no los mismos dueños ya que ésta es una necesidad imperante. Las empresas que reconozcan e impulsen la inteligencia emocional como parte de su capital humano estarán mejor

posicionadas para alcanzar sus objetivos comerciales, atraer y retener talento, y 70 cimentar relaciones resistentes con sus clientes ya sean clientes actuales de la empresa asimismo nuevos clientes.

El invertir tiempo y esfuerzo en mejorar la inteligencia emocional no solo facilita una mejor comunicación y relaciones interpersonales, sino que también contribuye a un crecimiento personal más sólido y a una mayor satisfacción en diversas áreas de la vida. Al ser un proceso continuo, el desarrollo de la inteligencia emocional puede llevar a un futuro más equilibrado y exitoso.

**Financiamiento:** Autofinanciado.

#### **Declaración de conflictos de**

**Intereses:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

#### **BIBLIOGRAFÍAS**

1. D. G. Emotional intelligence. New York: : Bantam Books; ; 1995.
2. Joseph DL ND. Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. Journal of Applied Psychology. 2010;; p. 95(1):54–78.
3. Salovey P MJ. Emotional intelligence. Imagination. Cognition and Personality. 1990;(9(3):): p. 185–211.
4. La Mente es Maravillosa. [Online]. [cited 2024 junio 23. Available from: Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com>.
5. Socioestrategia. [Online]. Available from: <https://socioestrategia.com>.
6. Campbell JP MJWLMjpiapoj. 1990;; p. 43(4):707–737.
7. Chrousos GP. The concepts of stress and stress system disorders. 1992; 267(9): p. 1244–1252.
8. Cooper RK SA. La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. 1998.
9. WL. F. Desarrollo organizacional. 1996.; 5.<sup>a</sup> ed..
10. A. GV. Las inteligencias múltiples de Howard Gardner.. 2014..
11. empresa. GD. La inteligencia emocional en la organización. 2002..

12. española. RAEDdII. Madrid: Espasa-Calpe; 2014.
13. G. A. El bienestar laboral en el marco de la legislación del trabajo y la seguridad social en Colombia.. 1993..
14. Abarca M MN. Santiago de Chile: ; 2019.
15. Group. SP. EQ: Cómo medir la inteligencia emocional. 1999..
16. R. BO. A measure of emotional and social intelligence. Development of the BarOn EQ-I. In: Proceedings of the 105th. .
17. Association ACotAP. [Online].; Aug, 1997; Chicago, APA; 1997..
18. L. B. El clima de trabajo en las organizaciones. 1987..
19. AF. B. La inteligencia emocional: exposición teórica de los modelos fundantes. 2019..