

---

# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE MACHALA, ECUADOR

---

**VÁSCONEZ POMA, Nancy Jackeline**

Universidad Metropolitana, Machala - Ecuador

**E-mail:** njvp1981@gmail.com

**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0007-0243-2797>

**LEÓN, María de Fátima**

Universidad de Los Andes, Mérida - Venezuela.

**E-mail:** leonfatima00@gmail.com

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-6918-7200>

**Recibido:** 21-03-2024

**Revisado:** 05-05-2024

**Aceptado:** 06-06-2024

## RESUMEN

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás, lo cual sucede tanto en la vida cotidiana como en la laboral. En el marco de lo laboral, las competencias en esta materia pueden aportar en el desempeño de los equipos de trabajo. Este desempeño está alineado a la capacidad que tienen estos equipos para cumplir sus objetivos y metas establecidas por las organizaciones. El presente estudio analiza cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño de los equipos de trabajo, para lo cual se lleva a cabo un abordaje cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional. Se estudia una población de sesenta (60) colaboradores que conforman los equipos de trabajo de Operaciones y Negocios de una entidad financiera en la ciudad de Machala, Ecuador. Se aplicó la técnica de encuesta con un cuestionario compuesto por treinta (30) preguntas, el cual fue validado por expertos y sometido a pruebas de confiabilidad. Los resultados muestran un alto nivel de inteligencia emocional, destacando las dimensiones de empatía, la autorregulación y la autoconciencia. Asimismo, se demostró un alto desempeño de estos equipos de trabajo, destacando las dimensiones de compromiso, confianza y comunicación. Se comprobó la correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño de los equipos, en este caso, moderadamente fuerte en el equipo de Negocios y muy fuerte en el caso del equipo de Operaciones. Se deduce la posibilidad de potenciar las competencias de inteligencia emocional con posible impacto en el desempeño de estos equipos.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, dimensiones de inteligencia emocional, competencias de inteligencia emocional, desempeño de equipos de trabajo, dimensiones del desempeño de equipos de trabajo.

## **EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS IMPACT ON THE PERFORMANCE OF WORK TEAMS IN A FINANCIAL ENTITY IN MACHALA, ECUADOR**

### **ABSTRACT**

*Emotional intelligence is the ability to recognize, understand and manage one's own emotions and those of others, which happens both in everyday life and at work. In the workplace, skills in this area can contribute to the performance of work teams. This performance is aligned with the ability of these teams to meet their objectives and goals established by the organizations. The present study analyzes how emotional intelligence influences the performance of work teams, for which a quantitative approach with a descriptive and correlational scope is carried out. A population of sixty employees who make up the Operations and Business work teams of a financial entity in the city of Machala, Ecuador is studied. The survey technique was applied with a questionnaire composed of thirty questions on emotional intelligence and performance of work teams, which was validated by experts and subjected to reliability tests. The results show a high level of emotional intelligence, highlighting the dimensions of empathy, self-regulation and self-awareness. Likewise, high performance of these work teams was demonstrated, highlighting the dimensions of commitment, trust and communication. The positive correlation between emotional intelligence and team performance was verified, in this case, moderately strong in the Business team and very strong in the case of the Operations team. The possibility of enhancing emotional intelligence competencies with a possible impact on the performance of these teams is deduced.*

**Keywords:** emotional intelligence, dimensions of emotional intelligence, emotional intelligence competencies, work team performance, dimensions of work team performance.

## 1. INTRODUCCIÓN

En el dinámico mundo de las finanzas y la contabilidad, las habilidades técnicas y el conocimiento especializado han sido tradicionalmente valorados como pilares fundamentales para el éxito. Sin embargo, en tiempos recientes, ha emergido un reconocimiento creciente sobre la importancia de las habilidades emocionales y su influencia en el desempeño laboral (Colombo *et al.*, 2023). La inteligencia emocional, un concepto popularizado por Daniel Goleman en la década de 1990, refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como reconocer, comprender e influir en las emociones de los demás.

Según Castro y Rodríguez (2022), esta habilidad, a menudo relegada a un segundo plano en comparación con las habilidades técnicas, ha demostrado ser un factor crítico en el desempeño de los equipos y especialmente en entornos de alta presión como las entidades financieras. Señalan además que los desafíos a los que se enfrenta una organización en materia de inteligencia emocional, están asociados a la falta de habilidades emocionales combinada con la ausencia de formación en este ámbito y con una cultura organizacional que no prioriza el bienestar emocional.

En este contexto, la inteligencia emocional ha emergido como un factor crucial en el ámbito laboral, destacando que no solo beneficia a los individuos en su desarrollo profesional, sino que también tiene un impacto directo en la salud y bienestar de las organizaciones. Las empresas que fomentan un ambiente donde la inteligencia emocional es valorada y cultivada tienden a tener equipos más resilientes, adaptativos y, en consecuencia más exitosos (Reilly, 2023).

Acotado al sector financiero, Zepeda (2019) considera que la inversión en el desarrollo de estas habilidades no es sólo una cuestión de mejora personal, sino una estrategia empresarial esencial para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento en este competitivo sector. Por otra parte, las entidades financieras también suelen

enfrentar la tarea de equilibrar las demandas técnicas y emocionales de su trabajo. En este contexto, el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los equipos de trabajo se convierte en un área de investigación de suma relevancia.

En los últimos años, el estudio de la inteligencia emocional ha continuado desarrollándose, considerándose un factor clave en el desarrollo de las organizaciones, especialmente para comprender su influencia en el desempeño individual y grupal. En este sentido, Gamze y Firat (2017) emplearon un modelo de correlación para determinar la importancia de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo, argumentando que las habilidades emocionales pueden ser tan relevantes, si no más, que las habilidades técnicas para el éxito profesional. Esta perspectiva ha sido respaldada por Mindegua *et al.* (2021), quienes utilizaron un cuestionario con 1566 directivos y 4564 trabajadores para encontrar una correlación positiva entre la inteligencia emocional y la eficacia en la toma de decisiones y la resolución de conflictos en equipos.

Asimismo, Torres *et al.* (2021) aplicaron el estadístico de prueba de Tau b de Kendall's para estimar la correlación entre la consideración de la parte emocional de los trabajadores y el éxito empresarial. En otro estudio, Murmu y Neelam (2022) emplearon cuestionarios para revelar que los equipos con niveles más altos de inteligencia emocional tendían a tener un mejor desempeño y cohesión, lo que sugiere la relevancia de esta habilidad en entidades financieras.

El crecimiento de la inteligencia emocional entre los colaboradores de una organización es esencial para mejorar el rendimiento en el trabajo. Destaca que aquellos colaboradores con una alta inteligencia emocional tienden a involucrarse más en actividades que fomentan la colaboración entre compañeros y muestran una comprensión más profunda de las emociones de quienes les rodean (Santa *et al.*, 2023).

Como puede observarse, el estudio de la inteligencia emocional es siempre un

tema relevante que contribuye a la mejora del desempeño de los equipos de trabajo. Específicamente en el sector financiero, con sus inherentes presiones y expectativas de funcionamiento, la falta de inteligencia emocional en equipos de trabajo podría llevar a decisiones menos efectivas, un aumento en la rotación de colaboradores y, en última instancia, un impacto en la rentabilidad y reputación de las entidades (Zepeda, 2019). Incluso, a nivel personal, los colaboradores podrían enfrentar situaciones de estrés y desmotivación. (Cisneros, 2019).

En las entidades financieras, donde las decisiones tienen un impacto directo en la economía y el bienestar de los clientes, la habilidad para gestionar emociones puede ser determinante (Alheet y Hamdan, 2021). No obstante, a pesar de la formación técnica y profesional de los equipos de trabajo, existen desafíos en la cohesión del equipo, la toma de decisiones y la gestión de conflictos (Suhairy *et al.*, 2022).

Según Ochoa *et al.* (2022) estas manifestaciones afectan las operaciones y podrían tener sus raíces en la subestimación que se ha dado a la inteligencia emocional. Esta capacidad, que permite reconocer y gestionar nuestras emociones y las de los demás, puede ser la clave para entender las tensiones observadas. Supramaniam y Singaravelloo (2021) y Huamán (2023) consideran que ante la falta de inteligencia emocional en sus miembros, los equipos de trabajo pueden experimentar conflictos internos, disminución de la productividad y dificultades en la comunicación y colaboración.

Autores como Lee y Wong (2019) manifiestan que los equipos cuyos miembros poseen altos niveles de inteligencia emocional tienden a tener un mejor desempeño en comparación con aquellos que no. La capacidad de comprender y gestionar las emociones propias y de los demás facilita la comunicación, reduce los conflictos y promueve un ambiente de trabajo más colaborativo y armonioso. Vratskikh *et al.* (2016) complementan que la inteligencia emocional permite una mejor adaptación a los cambios, una toma de decisiones

más efectiva y una mayor resiliencia ante los desafíos. Además, Bal y Firat (2017) comentan que la combinación de una alta inteligencia emocional con un desempeño de equipo efectivo es, por lo tanto, fundamental para el éxito y la competitividad de cualquier organización.

Goleman (1998) a través de un estudio realizado a más de 500 empresas concluyó que la inteligencia emocional es crucial en el ámbito laboral, incluso más que el coeficiente intelectual, los títulos universitarios o las habilidades técnicas. Identificó que las competencias claves como: la autoconciencia, la autoestima, el autocontrol, la empatía, la dedicación, la integridad, la habilidad para comunicar y la capacidad para manejar y aceptar cambios, son de suma importancia en el desarrollo profesional de las personas. Estas no sólo destacan los logros individuales, sino también la capacidad para trabajar en equipo y maximizar la productividad del grupo.

Como puede observarse, si no se toman medidas adecuadas para abordar la falta de inteligencia emocional en los equipos de trabajo, es probable que se observen conflictos internos, disminución de la productividad, dificultades en la comunicación y colaboración, entre otros. Además, la percepción de que el bienestar de los colaboradores no es una prioridad podría generar un ambiente laboral tenso afectando la productividad. En ese sentido, sigue siendo pertinente investigar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los equipos de trabajo. Es fundamental buscar soluciones que contribuyan a fortalecer la inteligencia emocional en los equipos de trabajo, lo que a su vez impulsará la productividad del mismo.

El presente estudio busca analizar cómo impacta la inteligencia emocional en el desempeño de los equipos de trabajo en una entidad financiera en la ciudad de Machala, Ecuador. Esta investigación no sólo enriquecerá la literatura existente al profundizar en la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento de los equipos de trabajo en la banca. Metodológicamente este estudio podría ser replicado en otras

entidades del sector con potencial para proponer acciones concretas que contribuyan a mejorar el desempeño de los equipos de trabajo mediante el fortalecimiento de la inteligencia emocional. A nivel social, los hallazgos podrían orientar a las entidades financieras en la implementación de programas de capacitación y desarrollo promoviendo así entornos laborales más productivos.

El propósito central de esta investigación es analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los equipos en entidades financieras. Mediante un enfoque metodológico cuantitativo, con la aplicación de un cuestionario estructurado, se busca comprender cómo la inteligencia emocional puede influir en el rendimiento de los equipos de una entidad financiera de la ciudad de Machala, Ecuador.

## 2.Desarrollo

### 2.1 La inteligencia emocional

Los antecedentes del concepto de inteligencia emocional, remontan a los trabajos de psicólogos como Edward Thorndike, quien en 1920 se refirió a la inteligencia emocional como la habilidad de comprender y manejar a las personas. Sin embargo, fue en la década de 1990 cuando el término cobró relevancia, especialmente con la publicación del libro "Inteligencia Emocional" de Daniel Goleman en 1995 (Karimi *et al.*, 2021). Este autor, junto con otros investigadores como Peter Salovey y John Mayer, contribuyó a consolidar y popularizar la idea de que nuestras emociones y la capacidad de gestionarlas tienen un impacto significativo en nuestra vida personal y profesional (Alheet y Hamdan, 2021). La inteligencia emocional va más allá del conocimiento académico o la inteligencia cognitiva, se trata de cómo nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás, cómo tomamos decisiones y cómo enfrentamos desafíos (Sharma y Pillai, 2023). En este orden de ideas, los expertos abordan su estudio a través de dimensiones que abarcan diversos aspectos de la inteligencia emocional y proporcionan

un marco para entender su manifestación y funcionamiento (Castro y Rodríguez, 2022; Gheorghe *et al.*, 2020).

Según Goleman (1998), la inteligencia emocional se compone de cinco dimensiones que, en conjunto, ofrecen una visión completa de cómo las personas interactúan emocionalmente consigo mismas y con los demás. Dichas dimensiones han sido divididas de acuerdo al tipo de competencia emocional, entendiendo a esta como una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional. Las competencias emocionales que nacen de la inteligencia emocional son de tipo personal y social. La primera determina el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y son el autoconocimiento, la autorregulación y la motivación; mientras que la segunda corresponde el modo en que nos relacionamos con los demás y tienen que ver con la empatía y las habilidades sociales. La tabla 1, muestra el resumen de las competencias y sus dimensiones.

La autoconciencia, se refiere a la capacidad de una persona para reconocer y entender sus propias emociones. Es fundamental para la inteligencia emocional, ya que proporciona la base para todas las demás habilidades emocionales; al ser conscientes de las emociones, se puede gestionarlas y responder a ellas de manera efectiva. La autorregulación, implica la habilidad de controlar y redirigir emociones e impulsos no deseados (Gamze y Firat, 2017).

La motivación se centra en las pasiones internas y valores que impulsan a una persona a actuar, y está vinculada a la inteligencia emocional en términos de cómo nuestras emociones influyen en nuestra motivación y determinación. La empatía, es la habilidad de comprender y compartir las emociones de los demás y se relaciona directamente con la inteligencia emocional al permitir que las personas se conecten y se comuniquen efectivamente con otros. Finalmente, las habilidades sociales engloban la capacidad de gestionar relaciones y construir redes, y son esenciales para la inteligencia emocional ya que determinan cómo se interactúa con los demás en diversos contextos (Reilly, 2023).

**Tabla 1. Competencias y dimensiones de la inteligencia emocional**

<b>Competencia personal</b>
Determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos
<p><b>Autoconciencia</b> Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y sus efectos.</li> <li>• Valoración adecuada de uno mismo: conocer las propias fortalezas y debilidades.</li> <li>• Confianza en uno mismo: seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.</li> </ul>
<p><b>Autorregulación</b> Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol: capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.</li> <li>• Confiabilidad: fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.</li> <li>• Integridad: asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal.</li> <li>• Adaptabilidad: flexibilidad para afrontar los cambios.</li> <li>• Innovación: sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.</li> </ul>
<p><b>Motivación</b> Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación de logro: esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.</li> <li>• Compromiso: sintonizar con los objetivos de un grupo o de una organización.</li> <li>• Iniciativa: prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.</li> <li>• Optimismo: persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.</li> </ul>
<b>Competencia social</b>
Determinan el modo en que nos relacionamos con los demás
<p><b>Empatía</b> Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de los demás: tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.</li> <li>• Desarrollo de los demás: darse cuenta de las necesidades del desarrollo de los demás y ayudarles a fomentar sus habilidades.</li> <li>• Orientación hacia el servicio: anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.</li> <li>• Aprovechamiento de la diversidad: aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas.</li> <li>• Conciencia política: capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.</li> </ul>
<p><b>Habilidades sociales</b> Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia: utilizar tácticas de persuasión eficaces.</li> <li>• Comunicación: emitir mensajes claros y convincentes.</li> <li>• Liderazgo: inspirar y dirigir a grupos y personas.</li> <li>• Catalización del cambio: iniciar o dirigir los cambios.</li> <li>• Resolución de conflictos: capacidad de negociar y resolver conflictos.</li> <li>• Establecer vínculos: forjar relaciones instrumentales.</li> <li>• Colaboración y cooperación: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.</li> <li>• Habilidades de equipo: ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas</li> </ul>

**Fuente:** Goleman (1998).

## 2.2 Desempeño de equipos de trabajo

Las investigaciones iniciales sobre el desempeño de equipos de trabajo se centraban en cómo formar equipos, mientras que los estudios más recientes han explorado cómo los equipos pueden mantener altos niveles de desempeño en

entornos cambiantes y desafiantes (Correa, 2021).

Para Mindegua *et al.* (2021) el desempeño de los equipos de trabajo se refiere a la medida en que un equipo es capaz de cumplir sus objetivos y metas establecidas. Esto no solo implica la realización de tareas

específicas, sino también cómo el equipo se comunica, colabora y resuelve conflictos. El desempeño exitoso de un equipo no se basa únicamente en las habilidades individuales de sus miembros, sino en cómo estos miembros interactúan, se complementan y trabajan juntos hacia un objetivo común.

Los equipos de trabajo se tratan de grupos compuestos por miembros que colaboran para lograr un objetivo común. Para ello aprovechan las sinergias positivas y resaltan la responsabilidad individual y la complementariedad de las destrezas de los miembros. Esta definición, propuesta por Robbins y Coulter (2005), destaca que la combinación de esfuerzos individuales conduce a un rendimiento colectivo que supera la suma de contribuciones individuales. Afirma también que la eficacia del equipo se fundamenta en la colaboración coordinada, asignación de responsabilidades individuales y mutuas, y la diversidad de habilidades que se complementan.

Ayoví (2019) señala que trabajar en equipo implica utilizar de manera inteligente nuestras capacidades y aprovechar las potencialidades individuales y colectivas. Esta metodología innovadora no solo genera beneficios a nivel individual, sino que también contribuye al crecimiento personal y conjunto. Los resultados incluyen un aumento en la productividad, menor conflicto, un clima laboral satisfactorio y logros eficientes.

Las dimensiones del desempeño de equipos de trabajo son esenciales para evaluar y comprender los diferentes factores que determinan su éxito o fracaso. Estas dimensiones incluyen aspectos como la comunicación, la cohesión del equipo, la claridad de roles y la capacidad de adaptación (Román-Calderón et al., 2021). Al tener en cuenta estas dimensiones, se puede obtener una perspectiva integral sobre el desempeño efectivo de un equipo y las formas en que las organizaciones pueden cultivar equipos de alto rendimiento (Alonazi, 2020; De la Villa et al., 2018).

La primera dimensión, la comunicación efectiva, es esencial para el desempeño de cualquier equipo. Se refiere a la capacidad

del equipo para intercambiar información de manera clara y comprensible, lo que es fundamental para la coordinación y la toma de decisiones. Está intrínsecamente relacionada con el desempeño, ya que un equipo que se comunica eficazmente puede anticipar problemas, compartir soluciones y trabajar de manera cohesiva (Ochoa et al., 2022).

La cohesión del equipo se refiere al grado de camaradería, confianza y unidad entre los miembros del equipo. Equipos cohesivos tienden a tener un mejor desempeño porque sus miembros se apoyan mutuamente y trabajan hacia un objetivo común. La claridad de roles y responsabilidades se relaciona con la comprensión que tiene cada miembro del equipo sobre sus tareas y responsabilidades. En este orden de ideas, los equipos en los que cada miembro tiene claro su papel tienden a ser más eficientes y efectivos. La resolución de conflictos se refiere a la habilidad del equipo para abordar y resolver desacuerdos o tensiones de manera constructiva. Los equipos que manejan conflictos de manera efectiva pueden transformar desafíos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento (Castro y Rodríguez, 2022).

El desempeño de los equipos de trabajo se ve afectado por una variedad de factores que van desde la confianza y la colaboración hasta la personalidad y la inteligencia emocional de los miembros del equipo. Es crucial gestionar estos aspectos para fomentar equipos de alto rendimiento y lograr el éxito en proyectos colaborativos (Murmu y Neelam, 2022).

Ayoví (2019) señala que para desarrollar trabajos efectivos como equipo es necesario que existan habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico, por lo cual sostiene que el trabajo en equipo se basa en la teoría de las 5 C propuesta por Tom Petters, un destacado autor estadounidense que es considerado como uno de los pensadores más influyentes en la gestión empresarial y quien destaca que los colaboradores son el recurso más valioso en cualquier empresa (Peters, 2017).

La primera "C" es la comunicación, que

implica establecer canales y herramientas de comunicación claros para evitar la pérdida de tiempo y recursos. La coordinación es otro componente crítico, y el líder del equipo es responsable de establecer objetivos, organizar y revisar el trabajo, comprender las fortalezas y debilidades de cada miembro del equipo y crear consenso cuando sea necesario. La complementariedad se refiere a la necesidad de garantizar que cada miembro del equipo tenga conocimientos y habilidades complementarios necesarios para lograr los resultados deseados. La confianza es el pegamento que une al equipo y es fundamental aclarar expectativas, eliminar conflictos y establecer un ambiente de trabajo donde se valoren las contribuciones de cada persona. Finalmente, el compromiso es producto de los otros componentes del trabajo en equipo, y cuando todo funciona en conjunto, los miembros del equipo se sentirán comprometidos con el éxito del equipo (Peters, 2017).

### 3. Metodología

En esta investigación sobre la inteligencia emocional y el desempeño de los equipos de trabajo, se ha optado por un enfoque cuantitativo. Según Hernández *et al.* (2012), el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y análisis de datos numéricos, permitiendo identificar patrones, tendencias y relaciones entre variables. Se ha elegido este enfoque porque permite entender la magnitud y naturaleza de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los equipos.

El alcance de la investigación es descriptivo y correlacional. Descriptivo ya que busca detallar y especificar las propiedades, características y perfiles; y correlacional ya que permite comprender la relación o asociación de las variables (Hernández *et al.*, 2014). Aplicado al estudio que se realiza, permite medir y describir el nivel de inteligencia emocional y su impacto en el desempeño de los equipos de trabajo en una entidad financiera ubicada en Machala, Ecuador. Es correlacional pues analiza la relación entre ambas variables con el fin de identificar posibles vínculos.

La población es la totalidad de sujetos vinculados al problema objeto a estudio (Pacheco *et al.* (2020), y en este caso, se compone por sesenta miembros de los equipos de trabajo de las áreas de Negocios y Operaciones de la entidad financiera. Se realizó un censo dado que se estudió la totalidad de la población, permitiendo así obtener una comprensión exhaustiva de las variables asociadas a los sujetos de estudio.

Para recolectar los datos se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario compuesto por treinta preguntas sobre inteligencia emocional y desempeño de los equipos de trabajo. Se utilizó la escala de Likert definida a través de opciones de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre, con una puntuación de uno al cinco. Para el análisis del nivel de inteligencia emocional y nivel desempeño de equipos de trabajo y a los efectos de una mejor comprensión del análisis, la escala fue convertida a una escala valorativa de cero a cien, donde se definieron tres niveles: nivel bajo de 0 a 50; nivel medio de 51 a 75; y nivel alto de 76 a 100.

El instrumento fue sometido a la validación de tres jueces expertos en la temática, los cuales definieron la validez del contenido del cuestionario. Adicionalmente, la confiabilidad del instrumento de recolección de información se obtuvo mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, siendo de  $\alpha = 0,869$  para los 15 ítems que conforman la variable inteligencia emocional y de  $\alpha = 0,932$  para los 15 ítems que conforman la variable desempeño de los equipos de trabajo, lo que sugiere que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable para evaluar ambas variables.

En cuanto al análisis correlacional, la tabla 2 muestra la aplicación del estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov, el cual determinó que las puntuaciones no presentan distribución normal (valor-p < 0,05). En vista de ello, para determinar la correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño de los equipos de trabajo, se utilizó el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman.



**Tabla 2. Resultado de la prueba de normalidad**

Variable/Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		Estadístico de prueba	Valor-p
	Media	Desviación		
Desempeño de los Equipos de Trabajo	2,70	0,462	0,442	0,000
Inteligencia emocional	2,75	0,437	0,467	0,000
Autoconciencia	2,73	0,446	0,458	0,000
Autorregulación	2,62	0,524	0,401	0,000
Motivación	2,63	0,520	0,410	0,000
Empatía	2,80	0,443	0,491	0,000
Habilidades sociales	2,60	0,494	0,391	0,000

**Fuente:** Elaboración Propia.

#### 4. Resultados

La población estudiada en la entidad financiera se encuentra distribuida en dos equipos de trabajo: Negocios (40%) y Operaciones (60%). Según se muestra en

la tabla 3, entre ambos equipos de trabajo predomina el género femenino (73,3%) y el nivel de estudios universitario (65%), con edades menores de 40 años (83,3%). El estado civil con mayor representatividad es soltero (48,4%) y casado (38,3%).

**Tabla 3. Características demográficas de los trabajadores de la entidad financiera en la ciudad de Machala, según el equipo de trabajo al que pertenece**

Variable	Categoría	Equipo de trabajo al que pertenece			
		Negocios		Operaciones	
		N	%	N	%
Género	Femenino	17	28,3%	27	45,0%
	Masculino	7	11,7%	9	15,0%
Edad	Menos de 30 años	8	13,3%	18	30,0%
	Entre 31 y 40 años	11	18,3%	13	21,7%
	Entre 41 y 50 años	5	8,3%	4	6,7%
	Más de 50 años	0	0,0%	1	1,7%
Estado civil	Soltero	10	16,7%	19	31,7%
	Casado	11	18,3%	12	20,0%
	Divorciado	2	3,3%	1	1,7%
	Unión Libre	1	1,7%	3	5,0%
	Viudo	0	0,0%	1	1,7%
Nivel de estudios	Secundaria	3	5,0%	7	11,7%
	Técnicos	0	0,0%	2	3,3%
	Universitario	16	26,7%	23	38,3%
	Posgrado	5	8,3%	4	6,7%

**Fuente:** Elaboración Propia.

### Nivel de inteligencia emocional de los equipos de trabajo

En cuanto a la inteligencia emocional como agregado de sus dimensiones, la tabla 4 permite observar la presencia de un alto nivel en los miembros de ambos equipos de trabajo (75,0% en cada caso). A nivel de las dimensiones de inteligencia

emocional estudiadas, en ambos equipos resalta un alto nivel de empatía (Negocios 79,2% y Operaciones 83,3%). En el resto de las dimensiones destaca la autorregulación y autoconciencia en el equipo de Negocios (70,8 y 66,7% respectivamente) y la autoconciencia y motivación en el equipo de Operaciones (77,8 y 66,7%, respectivamente).

**Tabla 4.** Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en la entidad financiera, según el equipo de trabajo al que pertenece

Competencias	Variable/Dimensiones	Equipo de trabajo al que pertenece							
		Negocios				Operaciones			
		Nivel de inteligencia emocional (%)							
		Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
	Inteligencia emocional	0,0	25,0	75,0	100,0	0,0	25,0	75,0	100,0
Competencias personales	Autoconciencia	0,0	33,3	66,7	100,0	0,0	22,2	77,8	100,0
	Autorregulación	4,2	25,0	70,8	100,0	0,0	41,7	58,3	100,0
	Motivación	4,2	33,3	62,5	100,0	0,0	33,3	66,7	100,0
Competencias sociales	Empatía	0,0	20,8	79,2	100,0	2,8	13,9	83,3	100,0
	Habilidades sociales	0,0	37,5	62,5	100,0	0,0	41,7	58,3	100,0

Fuente: Elaboración Propia.

Estos resultados destacan, a nivel agregado, un alto nivel de inteligencia emocional con un fuerte componente de empatía, lo que sugiere, en ambos equipos, una fuerte capacidad de comprensión y conexión emocional con los demás (competencia social). En el equipo de Negocios resalta, además de la empatía, la alta capacidad de autorregulación, es decir, de controlar y redirigir emociones e impulsos no deseados. En el equipo de Operaciones destaca, además de la empatía, la autoconciencia, o capacidad de reconocer y entender sus propias emociones.

En general, aunque prevalece el nivel alto en todas las dimensiones, existen también importantes porcentajes que presenta un nivel medio e incluso bajo que sugieren posibilidades de desarrollo y mejora. Es más acentuado este escenario en el caso de Operaciones, donde el 42% muestra un nivel medio en las dimensiones de autorregulación o control de emociones y habilidades sociales o capacidad de gestionar relaciones.

### Nivel de desempeño de los equipos de trabajo

Los resultados de la tabla 5 muestran la prevalencia de un nivel alto de desempeño en ambos equipos (Negocios 75,0% y Operaciones 66,7%). A nivel de dimensiones de la variable, en todas prevalece un nivel alto, resaltando como principal valoración en ambos equipos el compromiso (83% en Negocios y 78% en Operaciones). Le siguen la confianza (75%) y comunicación (70%) en el equipo de Negocios y la confianza (69,4%) y complementariedad (66,7%) en el equipo de Operaciones. En este último, llama la atención un importante porcentaje (36,1%) con nivel medio en cuando a coordinación y comunicación. En relación a la dimensión de más bajo puntaje se encuentra la coordinación, la misma que en ambos equipos presenta niveles medios y bajos.

**Tabla 5.** Nivel de desempeño de los equipos de trabajo de los colaboradores en la entidad financiera, según el equipo de trabajo al que pertenece

Variable/Dimensiones	Equipo de trabajo al que pertenece							
	Negocios (%)				Operaciones (%)			
	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño de los Equipos de Trabajo	0,0	25,0	75,0	100,0	0,0	33,3	66,7	100,0
Complementariedad	0,0	33,3	66,7	100,0	0,0	33,3	66,7	100,0
Coordinación	4,2	29,2	66,7	100,0	2,8	36,1	61,1	100,0
Comunicación	0,0	29,2	70,8	100,0	0,0	36,1	63,9	100,0
Confianza	0,0	25,0	75,0	100,0	2,8	27,8	69,4	100,0
Compromiso	4,2	12,5	83,3	100,0	0,0	22,2	77,8	100,0

**Fuente:** Elaboración Propia.

Aunque el equipo de Negocios muestra una mejor posición en cuanto al desempeño del equipo, ambos demuestran un alto nivel en la dimensión de compromiso, lo cual sugiere un fuerte compromiso por parte de la gran mayoría de los colaboradores hacia los objetivos de cada equipo. Lo mismo sucede con la dimensión confianza, dejando ver un ambiente de trabajo donde se valoran las contribuciones de cada persona y disminuyen los conflictos. Se adiciona al equipo de Negocios la comunicación, con canales y herramientas de comunicación claros para evitar la pérdida de tiempo y recursos. El resto de dimensiones presentan importantes porcentajes que se ubican en el nivel medio e incluso bajo de desempeño, lo cual sugiere importantes oportunidades de mejora.

#### Relación entre la inteligencia emocional de los equipos de trabajo y desempeño de los equipos de trabajo

Para la determinación del análisis correlacional entre las variables inteligencia emocional y desempeño de los equipos de

trabajo se utilizó el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman. Esta correlación se realizó para cada uno de los equipos y se planteó como hipótesis estadísticas las siguientes:

**Hipótesis alternativa (Hi):** sí existe relación de los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores y los indicadores de desempeño de los equipos de trabajo

**Hipótesis nula (Ho):** no existe relación de los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores y los indicadores de desempeño de los equipos de trabajo

En los resultados de la tabla 6 se observa una correlación positiva moderadamente fuerte (Rho = 0,505, valor  $-p = 0,012$ ) entre inteligencia emocional y desempeño del equipo de trabajo de Negocios, siendo estadísticamente significativa en el nivel de  $\alpha = 0.05$ . Asimismo, presenta signo positivo, lo cual indica que ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez, dibujando una línea que representa la correlación con una pendiente hacia arriba tal y como se observa en la figura 1.

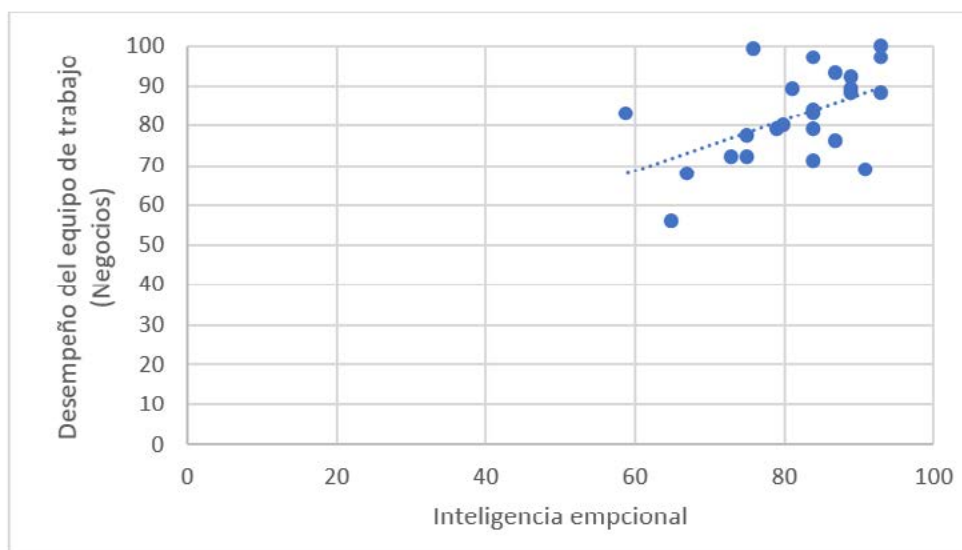
**Tabla 6.** Relación de los niveles de inteligencia emocional y los indicadores de desempeño del equipo de trabajo de Negocios de la entidad financiera

Variable/dimensiones independientes	Variable/dimensiones independientes	
	Rho	Valor-p
Inteligencia emocional	0,505	0,012
Autoconciencia	0,062	0,775
Autorregulación	0,408	0,048
Motivación	0,419	0,041
Empatía	0,436	0,033
Habilidades sociales	0,461	0,023

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Nota:** Los datos no presentan distribución normal (valor-p < 0,05) estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov. Nivel de significancia de 5%.

**Figura 1.** Gráfico de dispersión del desempeño de los equipos de trabajo y la inteligencia emocional de los colaboradores de la entidad financiera.



**Fuente:** Elaboración Propia.

Al profundizar en las dimensiones de variable inteligencia emocional, se encuentran correlaciones estadísticamente significativas (valor-p < 0,05) con el desempeño del equipo de trabajo de Negocios. En este caso, las dimensiones muestran una correlación moderadamente positiva. Entre estas dimensiones se tienen: autorregulación (Rho=0,408, valor-p=0,048), motivación (Rho = 0,419, valor-p =0,041), empatía (Rho = 0,436, valor-p =0,033) y habilidades sociales (Rho = 0,461, valor-p =0,023). Con la dimensión autoconciencia

no se observa una correlación significativa (Rho 0,062, valor-p = 0,775).

En cuanto al equipo de Operaciones, los resultados de la tabla 7 muestran una correlación muy fuerte y estadísticamente significativa en el nivel de  $\alpha = 0.05$ , entre inteligencia emocional y desempeño de este equipo de trabajo (Rho 0,773, valor-p = 0,000). El signo positivo del coeficiente es positivo e indica que ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez y la línea que representa la correlación forma

una pendiente hacia arriba tal y como se observa en la figura 2.

A nivel de las dimensiones de la variable inteligencia emocional se observan correlaciones estadísticamente significativas (valor-p < 0,05) con el desempeño de los equipos de trabajo de Operaciones. Entre las dimensiones que determinaron correlaciones muy fuertes están la

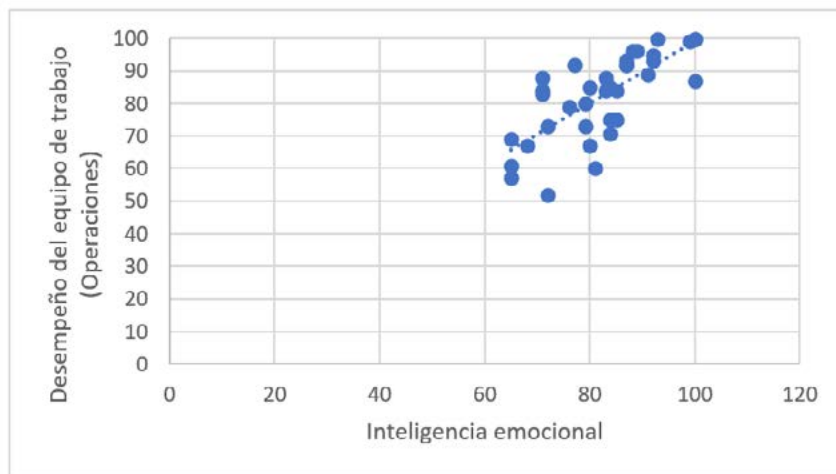
motivación (Rho = 0,724, valor-p = 0,000), empatía (Rho = 0,577, valor-p = 0,000) y habilidades sociales (Rho = 0,700, valor-p = 0,000). Con la dimensión autoconciencia se observa una correlación moderadamente fuerte con el desempeño del equipo de trabajo de Operaciones (Rho = 0,491, valor-p = 0,002) y con la autorregulación se observa una correlación significativa (Rho = 0,409, valor-p = 0,013).

**Tabla 7. Correlación del Desempeño de los equipos trabajo con el nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones para el equipo de Operaciones**

Variable/dimensiones independientes	Desempeño de los Equipos de Trabajo (Operaciones)		
	Rho		valor-p
Inteligencia emocional	0,773		0,000
Autoconciencia	0,491		0,002
Autorregulación	0,409		0,013
Motivación	0,724		0,000
Empatía	0,577		0,000
Habilidades sociales	0,700		0,000

Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 2. Correlación del desempeño del equipo operaciones y la inteligencia emocional**



Fuente: Elaboración Propia.

Como se observa, los resultados evidencian la existencia de correlación entre las variables de estudio en ambos equipos de trabajo, aunque más fuerte en el equipo de Operaciones que en el de Negocios (0,773 vs. 0,505). Esta correlación indica que a medida que los niveles de inteligencia

emocional aumentan, es posible que también lo haga el desempeño del equipo.

Resalta además en las correlaciones individuales, que todas las dimensiones de inteligencia emocional resultaron ser significativas, a excepción de la

autoconciencia que no muestra una correlación significativa, específicamente, en el equipo de Negocios. En la medida que se ostenten mayores niveles de inteligencia emocional a través de estas dimensiones, se podrá ver mejorado el desempeño de los equipos y más aún en las correlaciones destacadas como muy fuertes.

Estos hallazgos respaldan la importancia de considerar a la inteligencia emocional como un factor influyente en el desempeño de los equipos de trabajo dentro de la entidad financiera. Proporciona una base de conocimiento sólida para implementar estrategias y programas enfocados en el desarrollo de la inteligencia emocional, lo

que podría traducirse en mejoras palpables en el desempeño global del equipo.

Además, los resultados obtenidos vienen a confirmar los resultados obtenidos en los estudios ya realizados por los autores Lee y Wong (2019) y Murmu, Neelam (2022), que demostraron que los equipos con mayor inteligencia emocional tienen un mejor desempeño y cohesión en comparación con aquellos que no la desarrollan. Igualmente se coincide con Supramaniam, Singaravelloo (2021) y Huamán (2023), para quienes la inteligencia emocional deviene en disminución de conflictos, mejora de comunicación y la colaboración.

## 5. REFLEXIONES FINALES

Los resultados revelan un alto nivel de inteligencia emocional en los equipos de trabajo Negocios y Operaciones de la entidad financiera estudiada. Resaltan en el equipo de Negocios, principalmente, la empatía o capacidad de comprensión y conexión emocional con los demás y la autorregulación o la capacidad de controlar las emociones. En el equipo de Operaciones, destaca también la empatía y la autoconciencia o capacidad de reconocer y entender las emociones propias. Aunque en todas las dimensiones prevalecen los porcentajes ubicados en el nivel alto de inteligencia emocional, existe también un importante número de colaboradores en ambos equipos que demuestran un nivel medio e incluso bajo de inteligencia emocional, tanto en competencias personales como sociales, lo cual sugiere oportunidades de mejora.

En cuanto al desempeño de los equipos en estudio, resalta en ambos la dimensión compromiso con los objetivos propuestos, así como la confianza que resulta de un ambiente que valora la contribución de sus miembros y minimiza los conflictos. Es también destacable la buena comunicación en el equipo de Negocios. El resto de dimensiones presenta debilidades que atender.

En cuanto al estudio correlacional, en general, se demuestran correlaciones significativas y positivas entre la inteligencia emocional y el desempeño de cada uno de los equipos de trabajo. En el caso del equipo de Negocios, se determinan una correlación positiva y moderada en todas las dimensiones que componen la inteligencia emocional, excepto en la dimensión de autoconciencia que no parece influir en el desempeño del equipo. En este sentido, debería abocarse a la mejora de las dimensiones de inteligencia emocional, sobre todo en las dimensiones de motivación y habilidades sociales que resultando con una correlación significativa, muestran importantes oportunidades de mejora.

Con respecto al equipo de Operaciones, las correlaciones se tornan más fuertes sobre todo en lo que respecta a la motivación, empatía y habilidades sociales. Es de resaltar que los niveles de inteligencia emocional en las dimensiones de motivación y habilidades sociales, muestran debilidades que deberían ser mejoradas a luz de fuerte correlación con la mejora del desempeño de este equipo de trabajo.

Los resultados obtenidos en esta investigación aportan un entendimiento más profundo

sobre la importancia de la inteligencia emocional en el contexto del desempeño de los equipos de trabajo, ya que no solo confirma que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en el desempeño de los equipos de trabajo, sino que también proporciona una guía práctica para implementar intervenciones efectivas que fomenten un mayor desarrollo emocional y un mejor rendimiento en equipos de trabajo dentro del sector financiero.

Dado que se demuestra una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño de los equipos de trabajo, sería recomendable implementar programas de fortalecimiento de la inteligencia emocional enfocados, prioritariamente, en las dimensiones que mostraron correlaciones más fuertes con el desempeño de los equipos. Además, considerando que la dimensión de empatía mostró el nivel más alto en la entidad financiera, sería beneficioso fomentar y reforzar esta cualidad entre los colaboradores, ya que puede contribuir significativamente al trabajo en equipo, la colaboración y la resolución efectiva de conflictos en la entidad financiera.

## 6. REFERENCIAS

- Alheet, A. F., y Hamdan, Y. (2021). Exploring the Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: A Study of Jordanian Retail Industry. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(3), 1-478.
- Alonazi, W. B. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 749-757. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S263656>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria), 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Bal, C. G., y Firat, I. (2017). The Impact of Emotional Intelligence on Team Performance and Learning Organization of Employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(7), 304-325.
- Castro, E. J. A., y Rodríguez, C. J. P. (2022). Influencia de la inteligencia emocional en el clima laboral. *AlfaPublicaciones*, 4(1.1), Article 1.1. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.177>
- Cisneros, G., y Antonio, P. (2019). La inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral. *Caribeña de Ciencias Sociales*, marzo. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html>
- Colombo, M. G., Montanaro, B., y Vismara, S. (2023). What drives the valuation of entrepreneurial ventures? A map to navigate the literature and research directions. *Small Business Economics*, 61(1), 59-84. <https://doi.org/10.1007/s11187-022-00688-5>
- Correa, M. N. M. (2021). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 8(1), 1-13.
- De la Villa Moral Jiménez, M., Ganzo Salamanca, S., de la Villa Moral Jiménez, M., y Ganzo Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32.
- Gamze, C., y Firat, İ. (2017). The Impact of Emotional Intelligence on Team Performance

- and Learning Organization of Employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2017, 2222-6990. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i7/3097>
- Gheorghe, A., Fodor, O., y Pavelea, A. (2020). Ups and downs on the roller coaster of task conflict: The role of group cognitive complexity, collective emotional intelligence and team creativity. *Psihologia Resurselor Umane*, 18(1), Article 1. <https://doi.org/10.24837/pru.v18i1.459>
- Goleman, D. (1998). *La practica de la inteligencia emocional*. Kairós S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2012). *Metodología de la investigación*. McGraw - HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, sexta edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Huamán, C.A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>
- Karimi, L., Leggat, S. G., Bartram, T., Afshari, L., Sarkeshik, S., y Verulava, T. (2021). Emotional intelligence: Predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment. *BMC Psychology*, 9(1), 93. <https://doi.org/10.1186/s40359-021-00593-8>
- Lee, C., y Wong, C.-S. (2019). The effect of team emotional intelligence on team process and effectiveness. *Journal of Management y Organization*, 25(6), 844-859. <https://doi.org/10.1017/jmo.2017.43>
- Mindeguia, R., Aritzeta, A., Garmendia, A., Martinez-Moreno, E., Elorza, U., y Soroa, G. (2021). Team Emotional Intelligence: Emotional Processes as a Link Between Managers and Workers. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.619999>
- Murmu, S., y Neelam, N. (2022). Impact of emotional intelligence and personality traits on managing team performance in virtual interface. *Asian Journal of Business Ethics*, 11(Suppl 1), 33-53. <https://doi.org/10.1007/s13520-022-00154-1>
- Ochoa, K. R. P., López, J. G. R., y Rodríguez, J. A. (2022). Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), Article 3. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2557](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2557)
- Pacheco, C. M. (2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Espacios*, 41(29). <https://doi.org/ISSN: 0798-1015>
- Peters, T. y. (2017). *En busca de la excelencia*. HarperCollins Publishers.
- Reilly, P. J. (2023). Developing Emotionally Intelligent Work Teams Improves Performance and Organizational Wellbeing: A Literature Review. *New Review of Academic Librarianship*, 29(2), 203-217. <https://doi.org/10.1080/13614533.2022.2112716>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson educación.
- Román-Calderón, J. P., Aguilar-Barrientos, S., Escalante, J. E., Barbosa, J., y Arias Salazar, A. (2021). The Effect of Student Work Group Emotional Intelligence on Individual Task



- Performance in Teams. *Journal of Experiential Education*, 44(2), 121-136. <https://doi.org/10.1177/1053825920940342>
- Santa, R., Moros, A., Morante, D., Rodríguez, D., y Scavarda, A. (2023). The impact of emotional intelligence on operational effectiveness: The mediating role of organizational citizenship behavior and leadership. *PLOS ONE*, 18(8), e0284752. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284752>
- Sharma, D. A., y Pillai, M. V. S. (2023). Impact Of Emotional Intelligence on Employees Performance In Higher Education Institutes: A Comprehensive Literature Review. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(4S), Article 4S. <https://doi.org/10.17762/sfs.v10i4S.1774>
- Suhairy, M. S., Mohamed, N., Ahmad, N., Kaidi, H. M., Dziyauddin, R. A., y Sam, S. M. (2022). Emotional Intelligence Impacts on Work Performance: The Case in Telecommunication Malaysia Research Company. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 19(03), 2240003. <https://doi.org/10.1142/S021987702240003X>
- Supramaniam, S., y Singaravelloo, K. (2021). Impact of Emotional Intelligence on Organisational Performance: An Analysis in the Malaysian Public Administration. *Administrative Sciences*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.3390/admsci11030076>
- Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., Ramírez Chumbe, I., Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., y Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp. *Vive Revista de Salud*, 4(10), 64-71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Vratskikh, I., Masadeh, R., Al-Lozi, M., y Maqableh, M. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n2p69>
- Zepeda, K. I. A. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>