



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

**TESIS**

Inteligencia emocional y rendimiento laboral en asesores comerciales de  
empresas inmobiliarias, Ica - 2025.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

**PRESENTADO POR**

Orellana Luján, Freddy Alexis

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**ASESOR**

Mg. Acharte Champi, Walter Jesús

<https://orcid.org/0000-0001-6598-7801>

**Chincha, Perú, 2025**

# CONSTANCIA DE APROBACION DE INVESTIGACION



## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 11 de Octubre del 2025

**Mg. Jose Yomil Perez Gomez**  
**Decano de la Facultad de salud**  
**Universidad Autónoma de Ica.**

### Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que el, Bach. ORELLANA LUJÁN, FREDDY ALEXIS, de la Facultad de salud, del programa Académico de PSICOLOGÍA, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

### TITULADO:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN ASESORES COMERCIALES DE EMPRESAS INMOBILIARIAS, ICA - 2025.”**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,



Firmado digitalmente por:  
ACHARTE CHAMPI WALTER  
JESUS FIR 45549528 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 11/10/2025 01:32:59-0500

**MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS**  
**CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801**  
**DNI: 45549528**

# DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

**DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA**  
JESÚS DAVID VÁSQUEZ VIDAL  
ABOGADO - NOTARIO DE ICA

Yo, Freddy Alexis Orellana Luján identificado con DNI N°21545592, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica - 2025, declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el investigador no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

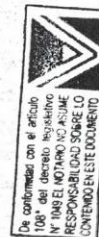
5%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 09 de octubre del 2025



FREDDY ALEXIS ORELLANA LUJÁN  
DNI: 21545592





CERTIFICO: Que la firma que antecede corresponde a  
 Orellana Lujan Freddy Alexis  
 identificada con DNI N° 21545592  
 de conformidad a lo establecido en el Dec. Leg. 1232, que modifica el  
 Art. 55 inc. a) del Dec. Leg. 1049. El notario NO asume  
 responsabilidad sobre el contenido del documento de conformidad  
 con el art. 108 del Dec. Leg. N° 1049, de lo que doy fe



09 OCT 2025  
*[Signature]*



JESUS DAVID VASQUEZ VIDAL  
 ABOGADO - NOTARIO DE ICA



0119138997



**NOTARIA  
 VASQUEZ VIDAL JESUS DAVID  
 SERVICIO DE AUTENTICACION E IDENTIFICACION BIOMETRICA**



**INFORMACION PERSONAL**  
 DNI 21545592  
 Primer Apellido ORELLANA  
 Segundo Apellido LUJAN  
 Nombres FREDDY ALEXIS

**CORRESPONDE**

La primera impresión dactilar capturada  
 corresponde al DNI consultado. La  
 segunda impresión dactilar capturada  
 corresponde al DNI consultado.

*[Signature]*

**ORELLANA LUJAN, FREDDY ALEXIS  
 DNI 21545592**



**INFORMACION DE CONSULTA  
 DACTILAR**

Operador: 71924808 - Carold Isabel  
 Moran Mufante  
 Fecha de Transacción: 09-10-2025  
 15:39:23  
 Entidad: 10421224400 - VASQUEZ  
 VIDAL JESUS DAVID

**VERIFICACION DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciobiometricos.reniec.gob.pe/identifica/verificacion.do>  
 Número de Consulta: 0119138997



DOCUMENTO AUTENTICADO  
 EN EL SERVIDOR BIOMETRICO  
 RENIEC

## DEDICATORIA

Dedico mi tesis a todos aquellos profesionales de la psicología que, cada día lo hacen con perseverancia y con un firme compromiso, aquellos que se aventuran por la difícil senda de la investigación. También a su entrega inquebrantable que tienen hacia la comprensión y mejora continua de la salud mental, en sus variados ámbitos. Su diaria entrega no solo me inspira, sino que es una luz de esperanza y motivación para todos aquellos que buscamos el bienestar psicológico.

La tesis que aquí se presenta es mi pequeño homenaje a la tarea de los psicólogos que, ahondan en los procesos más profundos del comportamiento humano en busca de respuestas que nos permitan vivir en un mundo más saludable psicológicamente. A partir del trabajo ingente que se realiza, la psicología va construyendo puentes hacia el bienestar psicológico y va dando y proponiendo soluciones que incidan efectivamente en las vidas de cada una de las personas.

Reconozco a todos aquellos que están allanando el camino, a los que desafían los retos de la investigación con esa determinación y perseverancia que se necesita. Que estas líneas sean un recordatorio puntual de la importancia de su trabajo y de la misión que es la de mejorar la salud mental en el mundo de hoy.

Con admiración y respeto.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre, querida por su amor incondicional por su respaldo en cada paso de este camino le expongo mi más profundo agradecimiento. Su paciencia y sus palabras de aliento también se constituyeron en la fuerza que me sostuvo en los momentos más difíciles en los que necesitar hacer la investigación y escribir la tesis.

Deseo agradecer también a mis colegas y al asesor de mi trabajo de investigación, por colaborar y contribuir con dicha investigación para esta tesis. Su conocimiento y dedicación han enriquecido esta tarea dura y árida que agradezco sea una tarea llevadera.

Gracias, mami, por tu amor eterno, y a todos y cada uno de las personas que han colaborado con este trabajo académico, por su contribución valiosa a este trabajo de investigación.

Este trabajo no habría sido posible sin cada uno de ustedes. Les agradezco de todo corazón.

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito analizar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias de la ciudad de Ica durante el año 2025. El objetivo general fue establecer en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de dichos asesores. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y con un nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 58 asesores, a quienes se administró el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE de 133 ítems (que evalúa las dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general) lo que fue complementado con un análisis documental de sus registros sobre rendimiento laboral. Los resultados descriptivos nos mostraron que el 74.1 % de los participantes presentó un nivel adecuado, el 20.7 % por mejorar y el 5.2 % de una inteligencia emocional desarrollada. En cuanto al rendimiento laboral, el 43.1 % obtuvo buen desempeño, el 29.3 % desempeño regular y el 27.6 % desempeño excelente. Sin embargo, en el análisis inferencial, las correlaciones de Spearman entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral no fueron estadísticamente significativas ( $p > .05$ ). En consecuencia, las dimensiones de la Inteligencia emocional tampoco presentaron asociación con la variable Rendimiento laboral. A partir de estos resultados, se concluye que la Inteligencia emocional no constituye un factor determinante en la optimización del Rendimiento laboral dentro del grupo de estudio.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, rendimiento laboral, asesores comerciales

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the relationship between emotional intelligence and job performance among sales advisors of real estate companies in the city of Ica during 2025. The general objective was to determine the extent to which emotional intelligence is related to the job performance of these advisors. The research followed a quantitative approach, was basic in nature, and had a correlational level. The sample consisted of 58 advisors who were administered the Bar-On Emotional Intelligence Inventory (ICE) with 133 items, which assesses the intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management, and general mood dimensions. This was complemented by a documentary analysis of their job performance records. Descriptive results showed that 74.1% of participants demonstrated an adequate level of emotional intelligence, 20.7% required improvement, and 5.2% had a developed level. Regarding job performance, 43.1% achieved good performance, 29.3% regular performance, and 27.6% excellent performance. However, the inferential analysis revealed that the Spearman correlations between emotional intelligence and job performance were not statistically significant ( $p > .05$ ). Consequently, the dimensions of emotional intelligence also showed no association with the job performance variable. Based on these findings, it is concluded that emotional intelligence is not a determining factor in the optimization of job performance within the studied group.

**Keywords:** emotional intelligence, job performance, sales advisors

## INDICE GENERAL

Portada .....	i
Constancia .....	ii
Declaratoria de autenticidad .....	iii
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Índice general .....	ix
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Descripción del problema .....	14
2.2. Pregunta de investigación general.....	18
2.3. Preguntas de investigación específica.....	18
2.4 Objetivo general.....	19
2.5 Objetivos específicos .....	19
2.6 Justificación e importancia.....	20
<b>III. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>25</b>
3.1 Antecedentes.....	25
3.2. Bases teóricas .....	33
3.3. Marco conceptual .....	40
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>42</b>
4.1 Tipo y nivel de investigación .....	42
4.2 Diseño de investigación .....	42
4.3 Hipótesis general y específicas .....	43
4.4 Identificación de las variables .....	44

4.5 Matriz de operacionalización de variables .....	46
4.6 Población – muestra .....	49
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	50
4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	53
<b>V. RESULTADOS</b> .....	<b>55</b>
5.1 Presentación de resultados .....	55
5.2 Interpretación de los resultados.....	67
<b>VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>69</b>
6.1 Análisis inferencial .....	69
<b>VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>76</b>
7.1 Comparación de resultados .....	76
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>79</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>85</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	86
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos .....	89
Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos .....	98
Anexo 4 Base de datos.....	101
Anexo 5 Evidencia fotográfica .....	104
Anexo 6 Evidencia documentaria .....	107
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	111

## INDICE DE TABLAS ACADEMICAS

- Tabla 1 Distribución de los participantes según edad. **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 2 Distribución de los participantes según sexo. **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 3 Variable Inteligencia emocional – niveles ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 4 Variable Rendimiento laboral – niveles ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 5 Inteligencia intrapersonal – niveles **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 6 Inteligencia interpersonal – niveles **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 7 Adaptabilidad – niveles ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 8 Manejo del estrés – niveles..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 9 Estado de ánimo general – niveles **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 10 Cumplimiento de metas – niveles **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 11 Calidad en su trabajo – niveles .... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 12 Productividad – niveles ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 13 Prueba de normalidad..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 14 Variable Inteligencia emocional y Rendimiento laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 15 Dimensión Inteligencia intrapersonal y Rendimiento laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 16 Dimensión Inteligencia interpersonal y Rendimiento laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 17 Dimensión adaptabilidad y Rendimiento laboral **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 18 Dimensión manejo del estrés y Rendimiento laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- Tabla 19 Dimensión estado de ánimo y Rendimiento laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de los participantes según edad ¡Error! Marcador no definido.

Figura 2 Distribución de los participantes según sexo ¡Error! Marcador no definido.

Figura 3 Variable Inteligencia emocional – niveles ..... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 4 Variable Rendimiento laboral – niveles ..... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 5 Inteligencia intrapersonal – niveles ¡Error! Marcador no definido.

Figura 6 Inteligencia interpersonal – niveles ¡Error! Marcador no definido.

Figura 7 Adaptabilidad – niveles ..... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 8 Manejo del estrés – niveles ..... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 9 Estado de ánimo general – niveles ¡Error! Marcador no definido.

Figura 10 Cumplimiento de metas – niveles ¡Error! Marcador no definido.

Figura 11 Calidad en su trabajo – niveles ... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 12 Productividad – niveles ..... ¡Error! Marcador no definido.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años, la inteligencia emocional ya se ha consolidado como una de las competencias clave para el rendimiento laboral en diversos ámbitos comerciales, de manera importante en aquellos que demandan una alta interacción con otras personas, donde se vea la gestión de conflictos, toma de decisiones bajo fuerte presión y donde sea crucial la capacidad de adaptación. Esta habilidad, es entendida como una capacidad para percibir, comprender, manejar y regular las emociones propias y las ajenas, demuestra tener un impacto significativo en el clima organizacional, la motivación, la productividad y el bienestar emocional de los trabajadores.

Uno de los sectores comerciales donde esta habilidad cobra especial relevancia es el ámbito inmobiliario, se caracteriza por su alta competitividad, la presión constante para alcanzar cuotas de venta y la necesidad de establecer relaciones efectivas con clientes exigentes e impredecibles. En este rubro, los asesores comerciales inmobiliarios deben enfrentar cotidianamente situaciones de rechazos, negociaciones frustradas, clientes volátiles y condiciones de mercado muy cambiantes, lo cual puede generar elevados niveles de estrés, de desmotivación y de desgaste emocional si es que no cuentan con herramientas internas para gestionar sus emociones.

Este estudio buscó amplificar el repertorio de investigaciones en el área psicológica y de la salud emocional en general. Por lo que, los datos que se obtuvieron son de sumo interés para saber de primera fuente sobre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los asesores comerciales del rubro inmobiliario en la ciudad de Ica.

Ya que los resultados que se lograron en esta investigación consiguen dar una luz más clara de las variables y poder así plantear estrategias de salud emocional en el ámbito de las ventas inmobiliarias.

Para resumir, la tesis está estructurada por seis capítulos, donde se encuentra el capítulo I como parte de la introducción, el capítulo II el

planteamiento del problema y los objetivos, el capítulo III se encuentran los antecedentes a nivel internacional, nacional y el marco teórico, el capítulo IV describe la parte metodológica, el capítulo V corresponde cronograma de actividades, el capítulo VI con el presupuesto, por último, el capítulo VII, con las referencias bibliográficas. Finalmente, los anexos correspondientes.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción del problema

En las últimas décadas, el desarrollo emocional ha adquirido una creciente importancia en el contexto laboral global, donde ya no basta con tener habilidades técnicas o experiencia profesional. Las organizaciones han empezado a reconocer que la gestión adecuada de las emociones se relaciona directamente en la motivación, el clima laboral, la capacidad de liderazgo y, por ende, en el rendimiento laboral. En entornos altamente competitivos y expuestos a presiones constantes, como el sector comercial, los trabajadores que carecen de inteligencia emocional tienden a sufrir mayor desgaste emocional, presentar niveles elevados de estrés y mostrar conductas improductivas. Un estudio reciente reveló que el 59 % de las empresas líderes en América Latina priorizan la inteligencia emocional como uno de los cinco principales criterios de evaluación del talento humano (Gallup, 2023).

En el ámbito latinoamericano, la realidad no es muy distinta. El entorno empresarial actual enfrenta una constante demanda de resultados en tiempos limitados, lo que ha llevado a niveles preocupantes de estrés y rotación laboral en sectores como ventas y servicios. En países como México, Colombia, y Argentina, investigaciones han encontrado una correlación positiva entre inteligencia emocional y el cumplimiento de objetivos comerciales. Asimismo, un estudio comparativo realizado en 2022 indicó que trabajadores con niveles bajos de inteligencia emocional reportaban hasta un 40 % menos productividad que aquellos con niveles altos, incluso teniendo el mismo perfil técnico y experiencia (Jiménez & Ruiz, 2022).

En el caso del Perú, esta relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral se evidencia con claridad en sectores con presión comercial intensa como el inmobiliario, retail y call centers. Reportes del Ministerio de Trabajo indican que más del 30 % de trabajadores en áreas comerciales enfrentan dificultades emocionales asociadas al estrés y a la frustración por incumplimiento de metas. Además, en una encuesta aplicada por una consultora de recursos humanos en Lima (2023), se evidenció que el 62 % de las empresas considera que sus vendedores no están emocionalmente preparados para sostener altos volúmenes de trabajo. Esto pone en evidencia la necesidad de trabajar no solo en habilidades técnicas, sino también en aspectos emocionales para potenciar el rendimiento laboral (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023).

En el contexto regional, especialmente en ciudades intermedias del sur chico como Ica, Chincha, Pisco y Nasca, el crecimiento del sector inmobiliario ha sido notable en los últimos cinco años. Empresas que están dedicadas a la venta de terrenos y lotes han incrementado la contratación de asesores comerciales, con metas mensuales cada vez más altas. No obstante, hay numerosos reportes internos y tesis que han evidenciado dificultades frecuentes en la gestión emocional de estos asesores, éstas se manifiestan en agotamiento, desmotivación continua y también conflictos entre compañeros. Hay una evaluación realizada en empresas inmobiliarias de Ica en el 2022 que reveló que el 48 % de asesores comerciales con bajo rendimiento también presentaban dificultades en habilidades emocionales como la empatía, la adaptabilidad y el autocontrol (Tecsups Ica, 2023).

A nivel más pequeño, el análisis se centra en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias, quienes enfrentan presiones

fuerzas para lograr sus metas de venta y además en plazos breves, con clientes que son cada vez más exigentes y en mercados competitivos. Estos asesores, además de dominar estrategias comerciales, adicionalmente deben sostener relaciones interpersonales positivas, manejar sus frustraciones por cierres de venta fallidos y aun así deben mantener la motivación interna. El problema surge cuando no se cuenta con las competencias emocionales que son necesarias para enfrentar estos desafíos, lo que se traduce en un bajo rendimiento, una alta rotación y disminución de sus comisiones de venta. En un estudio interno de una empresa inmobiliaria de Chíncha se reportó que solo el 35% de los asesores lograba cumplir sus cuotas mensuales, y dentro de ese grupo, más del 80% mostró altos niveles de inteligencia emocional en evaluaciones previas (Vargas & León, 2023).

Si lo vemos desde una perspectiva más enfocada, se aborda la variable de la inteligencia emocional entendida como un conjunto de habilidades que nos permite identificar, comprender, manejar y expresar de forma adecuada las emociones propias y las emociones de los demás. Lo cual no solo impacta en la salud emocional del individuo, sino también impacta en su capacidad para tomar decisiones efectivas, resolver conflictos y para sostener relaciones laborales más saludables. Por otro lado, el rendimiento laboral entendido como el cumplimiento de metas, calidad del trabajo y productividad, eso depende en una gran medida de factores personales, entre ellos la gestión emocional. En investigaciones recientes en contextos similares, se identificó que trabajadores con altos niveles de autocontrol y de optimismo lograban incrementar sus ventas mensuales en un 25 % respecto a sus compañeros con bajos niveles de estas competencias (Cáceres, 2021).

El estudio de la problemática tiene importancia por la ausencia de estrategias institucionales que se enfoquen en el desarrollo emocional de sus equipos comerciales, especialmente en otras regiones además de Lima. Hay ausencias de políticas de bienestar emocional y de evaluaciones frecuentes en inteligencia emocional lo que limita las posibilidades de potenciar su talento humano en el sector inmobiliario. Por ello, esta investigación buscó aportar evidencia sobre cómo la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento laboral de asesores comerciales, ofreciendo así una base para intervenciones en gestión de talento. Se espera que los resultados permitan diseñar propuestas para mejorar el desempeño comercial fortaleciendo las competencias emocionales (Ríos & Guzmán, 2024).

En Ica, es donde el sector inmobiliario ha mostrado un crecimiento constante en estos años, vemos que muchas empresas del rubro se centran exclusivamente en un entrenamiento técnico de su personal comercial, enfocándose así en el dominio del producto, en estrategias de cierre y argumentación de ventas. Pero pocas organizaciones fortalecen las habilidades emocionales de sus trabajadores, lo que representa una brecha en la formación integral del talento humano.

La exigencia emocional es una característica de esta actividad, por eso surge la necesidad de investigar el papel que juega la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los asesores inmobiliarios. Al comprender esta relación nos permitiría no solo optimizar el rendimiento de los equipos de venta, sino también mejorar su bienestar psicológico y prevenir el agotamiento profesional, promoviendo una gestión organizacional más humana, sostenible y eficaz.

Nos llama considerablemente la atención otro punto, que es la rotación laboral de los asesores comerciales del rubro inmobiliario, tomando en cuenta los factores que puedan influir en la corta

duración de tiempo de permanencia en ese puesto específico siendo un promedio de 12 meses. (JV Home 2025)

Nuestra preocupación es si la situación actual en el año 2025 refleja únicamente una caída temporal en el desempeño laboral de los asesores comerciales, producto de las condiciones cambiantes del mercado y el entorno económico, o si estamos ante un cambio más profundo y permanente, condicionado por las características personales del trabajador frente a la adversidad. Por eso, surge la necesidad de investigar si la inteligencia emocional, esa capacidad humana que nos permite reconocer, regular y canalizar nuestras emociones de forma constructiva, es la herramienta que marca la diferencia en el rendimiento de un asesor comercial, especialmente cuando ha enfrentado experiencias difíciles o contextos laborales desafiantes. O si, por el contrario, se trata solo de uno de los muchos factores que afectan su desempeño. La presente investigación busca responder estas interrogantes, aportando evidencia que pueda contribuir al desarrollo de estrategias más efectivas dentro del sector comercial e inmobiliario.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica - 2025?

## **2.3. Preguntas de investigación específica**

2.3.1 ¿Cuál es la relación entre la inteligencia intrapersonal y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025?

2.3.2 ¿Cuál es la relación entre la inteligencia interpersonal y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025?

- 2.3.3 ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025?
- 2.3.4 ¿Cuál es la relación entre el manejo del estrés y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas, Ica - 2025?
- 2.3.5 ¿Cuál es la relación entre el estado de ánimo general y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025?

## **2.4 Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025

## **2.5 Objetivos específicos**

### 2.5.1 Objetivo específico 1

Determinar la relación entre inteligencia intrapersonal y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025.

### 2.5.2 Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la inteligencia interpersonal y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025.

### 2.5.3 Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la adaptabilidad y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025.

### 2.5.4 Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el manejo del estrés y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025.

### 2.5.5 Objetivo específico 5

Determinar la relación entre el estado de ánimo general y rendimiento laboral de asesores comerciales en empresas inmobiliarias, Ica - 2025.

## 2.6 Justificación e importancia

### 2.6.1 Justificación

**Justificación teórica.** La investigación se justifica en la necesidad de investigar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los asesores comerciales del sector inmobiliario en la ciudad donde este rubro económico es importante como es la ciudad de Ica.

Se busca aportar al campo de la psicología organizacional, profundizando la comprensión del rol que desempeña la inteligencia emocional en estos contextos laborales muy demandantes. Aunque sí existen estudios internacionales que evidencian esta relación, son escasos los trabajos que lo abordan en el ámbito inmobiliario peruano, particularmente en el contexto local de Ica. Permitirá enriquecer el cuerpo de conocimientos actuales y abrir nuevas líneas de investigación sobre competencias emocionales y el impacto de éstas en el rendimiento laboral.

**Justificación metodológica.** La presente investigación permite medir de manera objetiva la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Esta elección metodológica se sustenta en la necesidad de establecer correlaciones claras y precisas entre variables psicológicas y conductuales en el contexto organizacional, especialmente en el sector comercial inmobiliario, donde las decisiones suelen sustentarse en datos concretos y resultados comprobables.

**Justificación práctica.** Los hallazgos de la investigación podrán servir para que las empresas inmobiliarias desarrollen programas de formación o de acompañamiento y no se limiten al entrenamiento en técnicas de ventas, sino que integren los componentes de la inteligencia emocional. Esto permitiría mejorar desempeños, reducir rotación de personal, fortalecer la salud mental de los asesores comerciales y elevar la calidad de su servicio al cliente.

**Justificación social.** Responde a una problemática frecuente: el malestar emocional que enfrentan muchos trabajadores del sector comercial, quienes requieren contacto directo con el público y constante tolerancia a la frustración. Contribuye al bienestar individual, pero también al desarrollo organizacional y económico de la región, al reducir conflictos laborales, ausentismo y desgaste profesional.

**Justificación legal.** Se cumplió con las normas exigidas por la universidad en la resolución de consejo Universitario N.º 155-2022-UAI-CU/P-V.

Finalmente, la investigación es pertinente en nuestro ámbito profesional destacando el rol de la psicología en el diseño de estrategias integrales de gestión del talento humano, que incluyan la evaluación y desarrollo de competencias emocionales como parte de políticas de selección y bienestar laboral. Este enfoque puede convertirse en una ventaja competitiva para las empresas, al promover equipos de asesores comerciales más resilientes, empáticos y comprometidos.

## **2.6.2 Importancia**

Hablar de inteligencia emocional en el ámbito laboral no es solo una cuestión teórica o una moda organizacional. Es hablar de las personas que, día a día, se enfrentan a presiones intensas, metas difíciles y emociones que muchas veces no saben cómo manejar. En el caso de los asesores comerciales inmobiliarios, esta situación es especial porque trabajan con clientes cambiantes, enfrentan constantes rechazos y viven entre altas y bajas que no siempre son reconocidas por sus superiores. Aunque cumplen un rol clave en el crecimiento de las empresas, pocas veces se presta atención a lo que viven internamente.

Esta investigación pone en el centro a la persona, no solo al trabajador. Nos invita a mirar más allá de los números y de las ventas, hay emociones que impactan directamente en cómo se desempeña un asesor comercial. Cuando estas emociones no se gestionan adecuadamente, no solo se afecta el rendimiento, sino también su salud mental, motivación y calidad de vida.

Además, buscamos visibilizar una realidad silenciosa en muchas empresas que es la falta de preparación emocional de sus colaboradores. Las organizaciones capacitan a sus asesores para vender más, pero no para manejar el estrés, la presión o la frustración cuando las cosas no salen como esperan. Ignorar este aspecto tiene un costo humano, emocional y económico que no siempre se mide, pero que está presente.

Desde esta mirada, no solo se pretende realizar un aporte académico, sino una oportunidad para poder sensibilizar a las empresas, sobre la necesidad urgente de integrar el desarrollo emocional en la formación laboral de sus asesores comerciales. Porque un asesor comercial inmobiliario emocionalmente fuerte,

equilibrado y motivado no solo produce más: vive mejor, se relaciona mejor y aporta más a su entorno.

## **2.7 Alcances y limitaciones**

### **2.7.1 Alcances de la investigación**

#### **Alcance espacial:**

La investigación se desarrolló en el distrito de Ica, específicamente con asesores comerciales de empresas inmobiliarias que se encuentren laborando activamente.

#### **Alcance temporal:**

La recolección de resultados de rendimiento laboral proporcionados por las empresas inmobiliarias se realizó durante un periodo de dos semanas hábiles. Posteriormente, en una semana adicional, se llevó a cabo la aplicación del instrumento correspondiente a la variable de inteligencia emocional.

#### **Alcance social:**

El estudio abarcó únicamente a asesores comerciales que se encuentren activos en el ejercicio de sus funciones dentro de las empresas inmobiliarias participantes.

### **2.7.2 Limitaciones de la investigación**

La investigación se realizó a asesores comerciales con más de un mes de tiempo laborando en la empresa, se consideró también las restricciones de tiempo para no coincidir con otras actividades como capacitaciones o reuniones, que tienen los asesores comerciales al finalizar cada mes. Para obtener los registros de rendimiento laboral se tomó en consideración una demora en la entrega de los mismos sin que afectara el cumplimiento del cronograma. Por la falta de recursos humanos, solo se hizo en los asesores comerciales de dos

empresas inmobiliarias, pero en futuras investigaciones se podría ampliar a otras más.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes

##### 3.1.1 Internacionales

Tiwari (2023) en India. “Emotional Intelligence and Workplace Adjustment: A Cross-Sector Analysis”, el **objetivo** fue analizar cómo la IE impacta la adaptación de los trabajadores y su desempeño en el contexto profesional. La **metodología** aplicada fue revisión de literatura y análisis de casos en diferentes organizaciones internacionales. Los **resultados** evidenciaron que los trabajadores con niveles altos de inteligencia emocional presentaban un 36 % menos rotación laboral y hasta un 42 % más de efectividad en el cumplimiento de objetivos frente a aquellos con niveles bajos de IE. Asimismo, se observó que las habilidades emocionales como la autorregulación, la empatía y la conciencia emocional favorecían significativamente la adaptación a entornos laborales cambiantes. Este estudio aporta evidencia clave sobre la relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, destacando su aplicabilidad en múltiples contextos organizacionales más allá de una cultura o sector específico

Munir y Rauf (2021), en Pakistán, llevaron a cabo la investigación titulada “Emotional Intelligence as a Predictor of Job Performance among Healthcare Workers”, cuyo **objetivo** fue determinar el grado de correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en trabajadores del sector salud. La **metodología** del estudio fue de tipo correlacional, utilizando una muestra de 210 empleados en hospitales públicos y privados de Lahore. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios validados sobre inteligencia emocional y desempeño, ambos estandarizados para el contexto clínico. Los **resultados** mostraron una correlación positiva y significativa ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.01$ ) entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, siendo las dimensiones de empatía, manejo del estrés y conciencia emocional las que más contribuyeron al aumento de productividad. En concreto, los trabajadores con niveles altos de

IE superaron en un 30 % a sus pares con bajo nivel emocional en los indicadores de efectividad, trato al paciente y cumplimiento de tareas. Esta investigación concluye que la inteligencia emocional representa un recurso estratégico para optimizar el rendimiento en entornos laborales con alta carga emocional, como es el caso del sistema de salud

García (2021) Panamá, desarrolló la investigación titulada “Inteligencia emocional, liderazgo y comunicación en entornos multinacionales”, con el **objetivo** de analizar cómo la inteligencia emocional contribuye al fortalecimiento de la comunicación organizacional y al liderazgo efectivo dentro de empresas multinacionales. La **metodología** empleada fue cuantitativa, mediante encuestas aplicadas a 150 empleados de tres empresas multinacionales con operaciones en Ciudad de Panamá. Los **resultados** recogidos permitieron evaluar percepciones sobre el impacto de la inteligencia emocional en la gestión del talento, la comunicación interna y el liderazgo de equipos. Los resultados indicaron que el 95 % de los encuestados consideraban la inteligencia emocional un criterio clave en los procesos de selección de personal y la identificaban como un factor transformador dentro de sus organizaciones. Asimismo, se observó que los líderes con mayores niveles de inteligencia emocional tenían hasta un 40 % más efectividad en la resolución de conflictos, la motivación del equipo y el cumplimiento de metas colectivas. En conjunto, los hallazgos sugieren que la inteligencia emocional no solo mejora el rendimiento individual, sino que también potencia la cohesión y productividad de los equipos de trabajo.

Hassan & Sedighe (2021) en Irán realizaron la investigación titulada “Emotional Intelligence and Teacher Performance: A Study in the Educational Sector”, con el **objetivo** de analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño profesional de docentes en instituciones de educación secundaria. El estudio empleó una

**metodología** cuantitativa mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados de inteligencia emocional y evaluación del desempeño docente a una muestra de 180 profesores. Los **resultados** mostraron una correlación positiva significativa entre ambas variables ( $r = 0.62$ ), y se observó que los docentes con mayores niveles de IE destacaban por su capacidad para establecer relaciones interpersonales efectivas, resolver conflictos en el aula y mantener un ambiente emocionalmente saludable. Además, aquellos con IE alta lograron en promedio un 28 % más de puntuación en evaluaciones institucionales anuales. La investigación concluye que la inteligencia emocional es un factor determinante para el éxito profesional en entornos educativos donde la interacción social es constante y compleja

Subhashini et al. (2021) en India, llevaron a cabo el estudio titulado “Emotional Intelligence and Job Performance in the Manufacturing Industry”, con el **objetivo** de evaluar el efecto de la inteligencia emocional sobre el rendimiento laboral de los operadores en entornos industriales de alta exigencia. Para ello, utilizaron una **metodología** cuantitativa basada en la aplicación de cuestionarios estructurados a 220 trabajadores de manufactura, complementado con análisis estadísticos mediante SPSS y SmartPLS. Los **resultados** evidenciaron una asociación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño, especialmente en las dimensiones de manejo del estrés y resolución de problemas. En cifras, los operadores con alta IE lograron un 35 % más eficiencia en sus tareas y una reducción del 25 % en errores operativos en comparación con sus pares de baja IE. Estos hallazgos refuerzan la idea de que la inteligencia emocional constituye una competencia esencial para lograr el éxito en contextos laborales altamente competitivos y demandantes.

### 3.1.2 Nacionales

Martínez Alvarado et al. (2021) en Chiclayo desarrollaron una investigación titulada “Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Coopac Santo Cristo”, con el **objetivo** de determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional con el rendimiento laboral en una organización cooperativa del sector financiero. La **metodología** fue de tipo cuantitativo y correlacional, aplicando encuestas estructuradas a una muestra de 30 colaboradores de diversas áreas administrativas y operativas, y utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para el análisis estadístico. Los **resultados** mostraron una relación directa y significativa entre ambas variables ( $r = 0.74$ ), evidenciando que los trabajadores con niveles altos de inteligencia emocional lograban un mejor desempeño en el cumplimiento de sus metas, trabajo en equipo y adaptabilidad a los cambios organizacionales. Este estudio resalta la importancia de fomentar el desarrollo emocional en entornos laborales peruanos para mejorar el rendimiento individual y colectivo

Martínez et al. (2021) en Lima Metropolitana llevaron a cabo una investigación en Sodimac Perú, titulada “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail”, con el **objetivo** de analizar el impacto de la inteligencia emocional sobre el rendimiento de los empleados en una de las cadenas de tiendas más importantes del país. El estudio empleó una **metodología** cuantitativo y correlacional, utilizando encuestas aplicadas a una muestra representativa de colaboradores de distintas áreas operativas y administrativas. Los datos fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados revelaron una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ( $r = 0.68$ ), mostrando que quienes tenían mayores niveles de IE también presentaban mejor cumplimiento de objetivos, mayor adaptación al ritmo de trabajo y relaciones interpersonales más

efectivas. La investigación concluyó que la inteligencia emocional representa un factor clave para el rendimiento de los trabajadores en el sector retail peruano, especialmente en contextos donde la atención al cliente y la presión comercial son constantes

Rondón (2022) desarrolló una investigación en Lima Metropolitana titulada “Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en ejecutivos de ventas del sector inmobiliario”, cuyo **objetivo** fue analizar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los ejecutivos comerciales en empresas inmobiliarias. El estudio empleó una metodología cuantitativa, de tipo correlacional causal, con diseño no experimental y transversal, aplicando encuestas estructuradas a una muestra de 81 ejecutivos de ventas pertenecientes a cinco compañías inmobiliarias. Los **resultados** arrojaron una correlación positiva moderada a buena ( $\rho = 0.750$ ) entre las dos variables, lo cual indica que mayores niveles de inteligencia emocional se asocian significativamente con un mejor cumplimiento de metas, manejo del cliente y desempeño general en el área comercial. Esta investigación aporta evidencia empírica sobre el valor de la inteligencia emocional como una competencia estratégica para potenciar el rendimiento en contextos comerciales exigentes, como el sector inmobiliario limeño

Shigyo Ortiz (2023) realizó una investigación en una empresa del sector salud en Perú, titulada “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de ventas en contextos comerciales sanitarios”, con el **objetivo** de evaluar cómo las competencias de inteligencia emocional se relacionan en el rendimiento del área comercial. La **metodología** del estudio fue de diseño no experimental, transeccional, utilizando un enfoque cuantitativo y el modelo de ecuaciones estructurales PLS-SEM para el análisis de datos. La muestra estuvo compuesta por 58 empleados del área de ventas. Los resultados indicaron que las dimensiones intrapersonal e

interpersonal de la inteligencia emocional explicaban conjuntamente un 47 % de la varianza del desempeño comercial ( $R^2 = 0.47$ ), siendo ambas estadísticamente significativas ( $p < 0.05$ ). Se observó además que los trabajadores con mayor IE superaban en un 33 % el cumplimiento promedio de metas de venta, respecto a sus pares con puntuaciones más bajas. El estudio concluye que la gestión del talento basada en competencias emocionales es una estrategia viable y efectiva para mejorar los resultados comerciales en sectores donde la interacción humana es clave. Esta investigación refuerza el rol estratégico de la IE en entornos empresariales altamente competitivos

Casaverde (2024) en su investigación sobre la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en el sector de servicios telefónicos se propuso como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional (IE) en el desempeño laboral de los colaboradores del sector de servicios telefónicos en Lima. Aplicó la siguiente **metodología**: el enfoque cuantitativo, de alcance explicativo y diseño no experimental transaccional. La investigación se realizó con una muestra de 383 colaboradores, seleccionada mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple de una población de 60,900. La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas con un cuestionario como instrumento, evaluando la IE (autocontrol, regulación emocional, empatía y manejo de estrés) y el desempeño laboral (contextual, de la tarea y comportamiento contraproducente). Como **resultados** concluyó que la inteligencia emocional se relaciona en un 39.9% en el desempeño laboral de los empleados del sector de servicios telefónicos en Lima. El manejo del estrés fue identificado como el factor de mayor impacto (36.6%), seguido por el autocontrol (34.1%), la empatía (33%) y la regulación emocional (21.1%). La mayoría de los colaboradores (75.7%) presentaron niveles normales de inteligencia emocional y el 72.8% mostró un desempeño laboral normal. Este estudio resalta la

importancia de la inteligencia emocional como un factor clave que impacta significativamente el desempeño laboral en un sector de alta interacción y presión como los servicios telefónicos en el Perú. Destaca la necesidad de programas de desarrollo para fortalecer habilidades de IE, especialmente el manejo del estrés.

### 3.1.3. Locales

Rimari Zamora (2022) en Ica, en su investigación sobre la “Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la I.E. 22511, El Rosario, Ica” se planteó como **objetivo** determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes, aplicó como **metodología** el estudio descriptivo correlacional con una muestra de 60 docentes. Se aplicaron cuestionarios para medir IE y desempeño. Los **resultados** fueron que se encontró una correlación alta (0.838) y significativa ( $p=0.000$ ) entre inteligencia emocional y desempeño laboral. La comprensión emocional mostró una relación aún mayor (0.971) con el desempeño. La comprensión y manejo de las emociones se relacionan positivamente en el compromiso y desempeño laboral de los docentes en la región.

Mendoza Leiva (2023) en Ica, en su tesis sobre “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en personal administrativo de empresa agroexportadora en Ica” se propuso como objetivo, el determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en personal administrativo de una empresa agroexportadora en Ica. La metodología fue el estudio cuantitativo, no experimental, con cuestionarios aplicados a 103 trabajadores. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ( $r = 0.69$ ;  $p < 0.01$ ), siendo las dimensiones de atención emocional y regulación emocional las que más se relacionan. Específicamente, se encontró que los

trabajadores con IE alta reportaban niveles de satisfacción laboral un 28 % superiores al promedio general. Aunque la investigación fue realizada en el sector agroindustrial, la autora sugiere que estos hallazgos son aplicables a otros sectores económicos de la región, como el inmobiliario, donde la satisfacción del trabajador también repercute directamente en su rendimiento

Vega Zavala et al. (2023) en su estudio sobre “Inteligencia emocional y desempeño laboral en asesores comerciales inmobiliarios en Ica” propuso como **objetivo**: Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en asesores comerciales de inmobiliarias en Ica. La **metodología** aplicada fue cuantitativo, correlacional, con aplicación de cuestionarios a asesores de varias inmobiliarias locales. Los **resultados** indicaron una correlación positiva significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ( $r = 0.72$ ;  $p < 0.01$ ), siendo las dimensiones de empatía y autocontrol las que mostraron mayor impacto en el cumplimiento de metas y la gestión de relaciones con los clientes. En concreto, los asesores con niveles elevados de IE reportaron un 31 % más de cierres efectivos de ventas mensuales en comparación con aquellos con puntajes bajos. Este antecedente es altamente relevante para el sector inmobiliario de Ica, ya que evidencia que la inteligencia emocional no solo mejora el rendimiento laboral, sino que también contribuye a la satisfacción del cliente y la fidelización comercial

Valdez Lopez et al. (2023) en su investigación “Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del Estudio Jurídico ZC Asociados” estudió la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en una empresa jurídica de Ica. Su **objetivo** era determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el Estudio Jurídico ZC Asociados. La **metodología** era una Investigación aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por

10 trabajadores. Se aplicaron cuestionarios con escala Likert para medir ambas variables. En los **resultados** se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.855, indicando una correlación muy fuerte y significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral. Este estudio muestra que una mayor inteligencia emocional se asocia con menor estrés laboral, lo que es clave para mejorar el bienestar y desempeño en empresas del sector jurídico y puede extrapolarse a otros sectores empresariales en Ica.

Osorio Munaico et al. (2022) en su estudio “Relación entre inteligencia emocional y aprendizaje significativo en estudiantes de secundaria durante el contexto de pandemia por COVID-19” investigó sobre la Inteligencia emocional y aprendizaje significativo durante la pandemia en una institución educativa de Chíncha, Ica  
**Objetivo:** Establecer la correlación entre inteligencia emocional y aprendizaje significativo en estudiantes. **Metodología:** Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional transversal. Muestra de 84 estudiantes. Se aplicó un cuestionario para medir IE y aprendizaje significativo. **Resultados:** Se encontró una correlación positiva media significativa (Spearman = 0.557) entre inteligencia emocional y aprendizaje significativo. El fortalecimiento de la inteligencia emocional es necesario para mitigar inseguridades y mejorar el aprendizaje en contextos difíciles como la pandemia.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Definición de la variable Inteligencia emocional**

Goleman (1995):

El mismo Goleman define la inteligencia emocional como una capacidad de poder reconocer nuestros propios sentimientos y los sentimientos de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las emociones. Según él, esta habilidad es incluso

más importante que el mismo coeficiente intelectual para lograr el éxito en la vida y en el trabajo.

Salovey y Mayer (1997):

Estos autores proponen que la inteligencia emocional es la capacidad para poder percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y así mismo las ajenas, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. Esta definición ha dado origen al modelo de habilidad, que está centrado en cuatro ramas: percepción emocional, facilitación del pensamiento, comprensión emocional y regulación emocional.

Bar-On (2006):

Considera desde su punto de vista a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades, competencias y facilitadores no cognitivos que se relacionan con nuestra capacidad para poder afrontar presiones y demandas de nuestro entorno. Su modelo incluye a cinco componentes: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo general.

Bisquerra (2009):

Define a la inteligencia emocional como un conjunto de competencias emocionales donde se incluyen el conocimiento de las emociones propias y ajenas, su expresión, comprensión y la regulación, para fomentar nuestro bienestar personal y social. Es una definición que se vincula con la educación emocional y el desarrollo personal

Mayer, Caruso y Salovey (2016):

Afirman que la inteligencia emocional, es la capacidad para razonar con las emociones, utilizar esta información emocional para mejorar el pensamiento, para comprender emociones complejas y además gestionar emociones para promover el desarrollo personal y profesional.

### **3.2.2.1. Dimensiones de la Inteligencia emocional**

#### **- Inteligencia Intrapersonal:**

Gardner (1999) plantea que la inteligencia intrapersonal se relaciona con la habilidad de comprenderse a uno mismo, reconociendo las propias emociones, motivaciones y límites personales. Desde esta perspectiva, conocerse en profundidad permite orientar las decisiones y conductas de manera coherente con los valores y objetivos individuales. En la misma línea, Bar-On (2006) destaca que esta dimensión implica expresarse con claridad emocional, mantener una autoimagen realista y actuar con autonomía, elementos esenciales para el autoconocimiento y la toma de decisiones personales. Por su parte, Bisquerra (2009) considera que la conciencia emocional es el punto de partida de una gestión emocional efectiva, ya que posibilita identificar lo que se siente y cómo estas emociones influyen en el comportamiento cotidiano. En conjunto, estos autores coinciden en que la inteligencia intrapersonal constituye la base del equilibrio emocional y del crecimiento personal.

#### **- Inteligencia interpersonal:**

La inteligencia interpersonal se define como la capacidad de establecer vínculos empáticos, comprender las emociones de los demás y relacionarse de manera efectiva. Según Goleman (1995), esta competencia implica escuchar activamente, interpretar las señales emocionales no verbales y responder con sensibilidad ante las necesidades ajenas. Asimismo, comprende un conjunto de habilidades sociales como la cooperación, la persuasión y la resolución de conflictos, fundamentales para construir relaciones saludables y productivas en distintos contextos, especialmente en el ámbito laboral.

El autor destaca que esta dimensión emocional resulta determinante para desenvolverse con éxito en entornos organizacionales, ya que permite influir positivamente en los demás, generar confianza, liderar con empatía y afrontar situaciones sociales complejas con tacto y asertividad. En el contexto profesional, las personas con un nivel elevado de inteligencia interpersonal suelen promover el trabajo colaborativo, fortalecer la cohesión de equipo y desempeñar un rol mediador en momentos de tensión o conflicto, contribuyendo de manera significativa al rendimiento colectivo y al logro de objetivos compartidos.

- Adaptabilidad:

Bar-On (2006) define la adaptabilidad como la capacidad de responder eficazmente ante situaciones nuevas, resolver problemas y ajustar tanto las emociones como las conductas según las circunstancias. Esta dimensión abarca competencias como la flexibilidad, el pensamiento realista y la habilidad para encontrar soluciones. En entornos de alta exigencia, como el ámbito comercial, un buen nivel de adaptabilidad permite mantener la eficacia incluso frente a cambios inesperados o bajo presión por alcanzar metas.

De manera complementaria, Bisquerra (2009) concibe la adaptabilidad como la habilidad para afrontar con flexibilidad las demandas del entorno, ajustando el propio comportamiento ante situaciones imprevistas. Para este autor, una persona emocionalmente competente es capaz de reinterpretar escenarios adversos y generar respuestas ajustadas a la realidad, lo que favorece tanto el rendimiento personal como el profesional.

- Manejo del estrés:

Goleman (1995) plantea que el manejo del estrés consiste en la capacidad de reconocer, controlar y regular las emociones, así como las reacciones fisiológicas, frente a situaciones de presión, conflicto o adversidad. Esta competencia implica conservar la calma, la concentración y la estabilidad emocional ante estímulos estresantes,

evitando respuestas impulsivas o inadecuadas. Para el autor, un manejo adecuado del estrés es parte de la autorregulación emocional, ya que permite afrontar los desafíos sin que la tensión afecte de manera negativa el bienestar o el rendimiento. Asimismo, supone la habilidad de recuperarse con rapidez tras experiencias estresantes y mantener un equilibrio emocional que favorezca la toma de decisiones racionales y la resolución eficaz de problemas.

De forma complementaria, Bar-On (1997) entiende el manejo del estrés como la aptitud para tolerar y controlar las emociones negativas en contextos de presión, adversidad o conflicto. Incluye competencias como el autocontrol, la tolerancia a la frustración, la capacidad de conservar la calma y la estabilidad emocional, así como la facultad de sobreponerse rápidamente a experiencias difíciles. Esta dimensión resulta esencial para proteger la salud mental y sostener un desempeño eficiente en entornos altamente demandantes.

- Estado de ánimo general:

Bisquerra (2009) señala que el estado de ánimo general se refiere a la disposición emocional positiva que una persona mantiene frente a la vida, la cual se manifiesta en forma de optimismo, energía vital y satisfacción personal. Esta dimensión constituye una base emocional estable desde la cual los individuos enfrentan sus actividades cotidianas, se relacionan con otros y asumen los retos de su entorno. No se trata únicamente de “estar de buen ánimo”, sino de cultivar una actitud interna que promueva el entusiasmo, la esperanza y la confianza en el futuro. En los contextos laborales, fortalecer esta dimensión no solo repercute en el desempeño individual, sino que también impulsa una cultura organizacional más saludable, empática y eficaz.

Por su parte, Bar-On (1997) entiende el estado de ánimo general como el nivel de optimismo, entusiasmo, energía y satisfacción con

la vida que experimenta una persona. Comprende la tendencia a sostener una actitud positiva, la automotivación y la resiliencia frente a las dificultades. Un buen estado de ánimo favorece el bienestar emocional, la perseverancia y la capacidad de disfrutar las experiencias cotidianas, lo que se refleja directamente en la calidad de vida y en el rendimiento tanto personal como profesional.

### 3.2.3. Definición de la variable Rendimiento Laboral

Chiavenato (2002): El rendimiento laboral se refiere a la capacidad que tiene una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo con calidad y en el tiempo esperado, cumpliendo con las tareas asignadas y objetivos organizacionales. Es una medida del nivel de eficacia y eficiencia con que un trabajador realiza sus funciones.

Según Martínez & Satornicio (2020) El rendimiento laboral se define como el nivel de cumplimiento de las metas, objetivos y responsabilidades establecidas en el trabajo, reflejando la eficacia y eficiencia con que un trabajador realiza sus funciones asignadas. Este concepto abarca no solo la cantidad y calidad del trabajo producido, sino también la capacidad para gestionar los recursos disponibles, cumplir con los plazos y mantener estándares de productividad que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

#### 3.2.3.1. Dimensiones del Rendimiento laboral

- Cumplimiento de metas:

Según Campbell et al. (1990) El cumplimiento de metas y objetivos consiste en el grado en que un empleado logra alcanzar los resultados específicos y las metas establecidas para su puesto de trabajo. Esta dimensión evalúa la capacidad del trabajador para realizar las tareas asignadas de modo que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

Según Koontz y Weihrich (2012), esta dimensión se refiere al nivel en que el trabajador alcanza los logros esperados en su área o puesto. No se trata solo de ejecutar tareas, sino de cumplir con los indicadores establecidos por la organización, como volumen de ventas, tiempos de entrega o estándares de calidad. En el contexto comercial, por ejemplo, se mide en función del logro de cuotas o cierres de ventas.

- Productividad:

Según Viswesvaran et al. (1996) La productividad se define como la cantidad de trabajo o resultados generados por un empleado en un período determinado, considerando la eficiencia en el uso de recursos y tiempo.

Dessler (2013) define la productividad como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Esta dimensión está directamente relacionada con la eficiencia: hacer más con menos tiempo, esfuerzo o costo. En los equipos de ventas, se mide por la cantidad de clientes atendidos, el número de contratos firmados o el retorno económico generado.

- Calidad en el trabajo:

Para Chiavenato (2009), esta dimensión implica la precisión, el orden, el cuidado y la excelencia con que el trabajador desarrolla sus tareas. Un buen rendimiento no solo considera la cantidad de trabajo producido, sino también tiene que considerarse el respeto por los procedimientos, la atención al detalle y la satisfacción del cliente o usuario. La calidad del trabajo refleja compromiso y profesionalismo.

Según Palaci (2005) Considera que la calidad en el trabajo se refiere al grado en que las tareas realizadas cumplen con los estándares y expectativas de la organización, incluyendo precisión, detalle y cumplimiento normativo. Palaci define la calidad como un valor aportado por las conductas laborales que van en pro del rendimiento organizacional y a la satisfacción del cliente interno y externo.

### **3.3. Marco conceptual**

- 3.3.1 Inteligencia. - Capacidad mental general que permite razonar, planificar, resolver problemas, pensar de manera abstracta y aprender de la experiencia. En el trabajo, se refleja en la habilidad para adaptarse y actuar eficazmente. (American Psychological Association, 2012)
- 3.3.2 Emocional. - Dimensión del ser humano relacionada con las emociones, es decir, con los estados afectivos que influyen en la percepción, la conducta y las relaciones. Lo emocional afecta profundamente el desempeño laboral. (Bisquerra, 2009)
- 3.3.3 Productividad. - Relación entre los resultados alcanzados (ventas, contratos, atención al cliente) y los recursos utilizados (tiempo, esfuerzo, herramientas), lo que permite valorar la eficiencia de un trabajador. (Dessler, 2013)
- 3.3.4 Adaptabilidad. - Capacidad de ajustarse de manera positiva a los cambios del entorno laboral, afrontar nuevos desafíos y resolver situaciones imprevistas con flexibilidad. Es fundamental para mantener un buen rendimiento en contextos dinámicos. (Bisquerra, 2009)
- 3.3.5 Interpersonal. – Habilidad para establecer relaciones positivas, comunicarse eficazmente, comprender las emociones ajenas y trabajar en equipo. Esta competencia es vital para un buen clima organizacional. (Goleman, 1995)
- 3.3.6 Intrapersonal. - Capacidad de una persona para conocerse, identificar sus emociones, reflexionar sobre ellas y actuar con autonomía y autorregulación. Está relacionada con la autoestima y la toma de decisiones congruentes con los propios valores. (Bar-On, 2006)

- 3.3.8 Metas. – Objetivos específicos, cuantificables y alcanzables que guían el trabajo de un empleado en un período determinado. En el rubro comercial, suelen medirse en ventas logradas o clientes captados. (Robbins & Coulter, 2018)
- 3.3.9 Inmobiliaria. – Empresa dedicada a la compraventa, alquiler, gestión o promoción de bienes inmuebles. En esta investigación, hace referencia al entorno empresarial donde se desempeñan los asesores evaluados. (INEI, 2023)
- 3.3.10 Asesores. - Profesionales que brindan orientación especializada en un área determinada, guiando a clientes o usuarios en la toma de decisiones informadas. En el contexto comercial, los asesores son responsables de acompañar al cliente durante el proceso de compra, identificando sus necesidades y ofreciendo soluciones ajustadas a sus intereses. (Kotler & Keller, 2016)

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y nivel de investigación

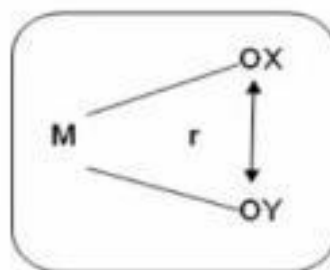
La investigación propuesta es de tipo básica, se denomina así a un estudio puro, teórico o dogmático. Caracterizado porque se inicia en un marco teórico y subsiste en él. Su objetivo es acrecentar los conocimientos científicos, sin hacer contraste con ninguna forma práctica. (Muntané, 2010)

Los niveles de correlación son un tipo de estudio en el que el investigador mide dos variables y establece una relación estadística (correlación) entre ellas sin incluir variables externas para sacar una conclusión relacionada. En general, se acepta que un estudio de correlación debe incluir dos variables cuantitativas, por ejemplo, la puntuación, el resultado del número de eventos repetidos dentro de un marco de tiempo. (Huamani, 2017)

### 4.2 Diseño de investigación

Corresponde a un diseño no experimental, consiste en investigaciones que se realizan sin el manejo deliberado de las variables y en las mismas sólo se presta atención al objeto de estudio en su ambiente natural procediendo luego a analizarlos. (Hernández y Baptista, 2010, p. 149)

Donde refleja el estudio de las dos variables sin tocarlas, con el fin de analizarlas y conseguir resultados óptimos.



Donde: M = 58 asesores.

Ox = Inteligencia emocional

Oy = Rendimiento laboral

r = Relación entre las variables

### **4.3 Hipótesis general y específicas**

Hipótesis general

Existe relación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025

Hipótesis específicas

#### 4.3.1 Hipótesis específica 1

Existe relación entre la inteligencia intrapersonal y el rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.

#### 4.3.2 Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.

#### 4.3.3 Hipótesis específica 3

Existe relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.

#### 4.3.4 Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre el manejo del estrés y el rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.

#### 4.3.5 Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre el estado de ánimo general y el rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.

#### 4.4 Identificación de las variables

##### 4.4.1 Inteligencia emocional

Según Bar-On (1997), la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, competencias y facilitadores no cognitivos que afectan la capacidad del individuo para enfrentar demandas y presiones del entorno. No se trata únicamente de poder identificar emociones, sino que también de utilizarlas funcionalmente para guiar el pensamiento y el comportamiento. Esta inteligencia comprende cinco **dimensiones** interrelacionadas que permiten su evaluación integral. La **inteligencia intrapersonal** se refiere a la capacidad de comprenderse a uno mismo, identificar emociones internas, expresar sentimientos de manera honesta y mantener una autoimagen positiva. La **inteligencia interpersonal**, por su parte, alude a la habilidad para comprender a los demás, establecer vínculos empáticos y mantener relaciones sociales satisfactorias. La **adaptabilidad** permite al individuo enfrentar los cambios, resolver problemas de manera eficaz y ser flexible ante situaciones nuevas o retadoras. El **manejo del estrés** hace referencia a la capacidad de tolerar la presión, controlar impulsos y mantener el equilibrio emocional en circunstancias adversas. Finalmente, el **estado de ánimo general** incluye el nivel de optimismo, la satisfacción con la vida y la disposición emocional positiva que promueve el bienestar y la motivación personal. En conjunto, estas dimensiones convierten a la inteligencia emocional en un recurso clave para el desarrollo personal y profesional, así como para el rendimiento efectivo en contextos laborales

##### 4.4.2 Rendimiento Laboral

Según Koontz y Wehrich (2012) definen el rendimiento laboral como el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización en relación con las funciones asignadas a un

trabajador. En esta perspectiva, el rendimiento se entiende como el grado en que una persona logra resultados concretos, medibles y alineados con las metas empresariales. Este enfoque pone énfasis en la productividad, la cantidad de tareas o ventas realizadas, y la eficiencia en el uso del tiempo y los recursos. Por tanto, un trabajador con alto rendimiento es aquel que cumple o supera sus metas dentro del plazo establecido, contribuyendo directamente al logro de los resultados organizacionales.

#### 4.5 Matriz de operacionalización de variables

**Tabla1.**

*Cuadro de operacionalización de las variables de estudio.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>	<b>Tipo de Variable Estadística</b>
<b>Inteligencia emocional</b>	D1. I. Intrapersonal	Conciencia emocional, asertividad, autoestima, autorrealización, independencia.	1-26	Tipo Likert por cada ítem: Del 1 al 5  5 =Siempre. 1 = Nunca	- Por desarrollar - Adecuada - Desarrollada	Variable Cuantitativa
	D2. I. Interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social.	27-52			
	D3. Adaptabilidad	Solución de problemas, prueba de	53-78			

		la realidad, flexibilidad.				
	D4. Manejo del estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos.	79–104			
	D5. Estado de ánimo general	Optimismo, felicidad.	105–133			
<b>Rendimiento Laboral</b>	D1. Cumplimiento de metas	Resultado, ejecución de tarea, cumplimiento.	Registros de metas individuales	Escala porcentual (%) de metas logradas respecto al total asignado	Regular: menos del 50% Bueno: hasta el 70% Excelente: hasta el 90%.	Variable cuantitativa
	D2. Productividad	Cantidad de trabajo, uso de recursos, tiempo utilizado	Informes de ventas mensuales	Número de ventas registradas	Regular, bueno o excelente según estándares promedio de la empresa o percentiles	

	D3. Calidad en el trabajo	Orden, cuidado, procedimientos, conductas	Informes de evaluación interna	Categorización cualitativa: Con errores / Bien hecho / Óptimo	Regular (Con errores) Bueno (Bien hecho) Excelente (Óptimo)	
--	---------------------------	---	--------------------------------	---	---	--

Nota. Cuadro de operacionalización de Inteligencia emocional y Rendimiento laboral, elaboración Propia

## **4.6 Población – muestra**

### **Población**

Población Elementos accesibles o unidad de análisis que pertenece al ámbito especial donde se desarrolla el estudio. (Condori, 2020)

Por lo tanto, la población con la que se trabajó en este estudio fue de un total 58 asesores comerciales de dos empresas inmobiliarias.

### **Muestra**

Muestra es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población. (Condori, 2020), considerando que es poca la población en una sola empresa inmobiliaria, la muestra estuvo conformada por 58 asesores comerciales de dos empresas distintas del mismo rubro inmobiliario.

### **Criterios de inclusión y exclusión:**

#### **Criterios de Inclusión:**

Asesores comerciales que pertenezcan a empresas inmobiliarias de Ica.

Asesores comerciales que se encuentren activos actualmente.

Asesores comerciales que hayan aceptado el consentimiento informado y las empresas inmobiliarias también.

#### **Criterios de exclusión:**

Asesores comerciales que no pertenezcan a empresas inmobiliarias de Ica.

Asesores comerciales que NO se encuentren activos actualmente.

Asesores comerciales que NO hayan aceptado el consentimiento informado y NO lo aprueben las empresas inmobiliarias donde trabajan.

### **Muestreo:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el muestreo censal se emplea cuando se incluye a todos los elementos que conforman la población de estudio, permitiendo obtener resultados más precisos al no trabajar con una muestra parcial.

El tipo de muestreo usado en la tesis fue **censal**, considerando a la totalidad de la población accesible, conformada por 58 asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica.

## **4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

### **4.7.1 Técnica**

#### **Psicometría:**

La psicometría es una rama de la psicología y es la encargada de la medición cuantitativa de variables psicológicas, que pueden ser habilidades, actitudes, emociones, rasgos de personalidad e inteligencia, entre algunas otras. El propósito de la psicometría es desarrollar y aplicar instrumentos que sean válidos y confiables, como inventarios, escalas y pruebas, que nos permitan evaluar de forma objetiva características subjetivas del ser humano. La psicometría se fundamenta básicamente en principios estadísticos rigurosos para garantizar que los resultados que se obtienen reflejen adecuadamente lo que se desea medir, minimizando errores en la interpretación o sesgos. En investigaciones como la presente, la psicometría permite utilizar inventarios estandarizados como el Bar-On ICE para obtener puntuaciones precisas sobre dimensiones emocionales, lo que contribuye a correlacionarlas con variables de desempeño laboral y tomar decisiones fundamentadas. Además, asegura la comparabilidad de los datos y la posibilidad de replicar estudios en contextos similares. En síntesis, la psicometría es una

herramienta esencial para la evaluación científica en psicología y otras disciplinas afines (Domínguez, 2020).

Análisis documental:

El análisis documental reside en: Detectar, obtener y consultar bibliografía y fuentes diversas que vienen de otros conocimientos e informaciones recolectadas de cualquier contexto, de forma selectiva, así puedan ser útiles para los objetivos del estudio (Hernández y Baptista, 2000, p.50).

La información se recolectó, pidiendo los permisos correspondientes y consentimientos informados firmados por los participantes. Se tomó 1 semana para permitir el desarrollo de sus labores normales. Cada día se tomó al menos 4 horas para realizar la ejecución del proyecto.

#### **4.7.2 Instrumentos**

Variable 1: Inteligencia emocional.

Ficha técnica: Nombre: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Nombre: Inventario de Inteligencia emocional.

Autores: Reuven Bar-On (1997)

Procedencia: Toronto – Canadá

Adaptación peruana: Nelly Ugarriza Chávez (2003)

Administración: Colectiva o individual.

Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Aplicación: Sujetos de 16 años a más.

Significación: Estructura Factorial 1 CE-T - 5 Factores componentes y 15 subcomponentes

Breve descripción:

Es un instrumento psicométrico diseñado para evaluar la inteligencia emocional vista como un conjunto de competencias, de habilidades, capacidades emocionales y sociales. En su versión completa, consta de 133 ítems distribuidos en 5 dimensiones principales: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Cada una de estas áreas incluye subcomponentes específicos que permiten una evaluación amplia del funcionamiento emocional de una persona.

La versión adaptada al contexto peruano ha sido realizada por la psicóloga Nelly Ugarriza Chávez en el año 2001 y estandarizada en el año 2003, garantizando validez cultural y lingüística para jóvenes y adultos mayores de 16 años. La escala utiliza un formato tipo Likert de cinco puntos, en el que los participantes expresan su grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones relacionadas con su vida emocional y social.

Este inventario ha sido muy utilizado en investigaciones en el Perú por su confiabilidad y validez, siendo útil especialmente en contextos educativos, clínicos y organizacionales. Su aplicación permite identificar fortalezas y debilidades emocionales que pueden influir directamente en variables como el rendimiento académico o laboral.

Variable 2: Rendimiento Laboral.

Para recolectar los datos relacionados con la variable rendimiento laboral, se utilizó una Guía de Análisis Documental estructurada con los siguientes componentes:

Nombre de la empresa: permite identificar la fuente de los registros institucionales.

Fecha de evaluación: corresponde al periodo de análisis, limitado al último trimestre (abril-junio 2025).

Código del participante: asignación alfanumérica para preservar la confidencialidad de los evaluados.

Edad y sexo del asesor: datos sociodemográficos básicos necesarios para el perfil estadístico.

Cumplimiento de metas: primera dimensión del rendimiento laboral, evaluada en tres niveles: regular, bueno y excelente.

Calidad en su trabajo: segunda dimensión, referida a la precisión, orden y presentación del trabajo realizado.

Productividad: tercera dimensión, asociada al volumen de resultados alcanzados en el tiempo establecido.

Calificación global del rendimiento: promedio cualitativo de las tres dimensiones anteriores, definido como regular, bueno o excelente.

La presente guía de análisis documental ha sido elaborada con el propósito de recolectar información objetiva sobre el rendimiento laboral de los asesores comerciales, basada en registros internos de las empresas inmobiliarias. Evalúa tres dimensiones clave: cumplimiento de metas, calidad del trabajo y productividad. La información corresponde al último trimestre y fué utilizada para analizar su relación con la inteligencia emocional en el marco del estudio.

#### **4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Para el tratamiento de la información se utilizaron códigos de identificación que permitieron organizar a los participantes de manera anónima y ordenada. Una vez codificados los inventarios, se procedió a registrar las respuestas siguiendo el manual de corrección del Inventario de Inteligencia Emocional Bar-On ICE, lo que garantizó la validez del puntaje obtenido en cada dimensión.

Posteriormente, los datos fueron ingresados en el programa SPSS, versión 25, donde se efectuó la codificación de valores estandarizados para su análisis estadístico. En una primera etapa se aplicaron procedimientos descriptivos (frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central), con el objetivo de caracterizar los niveles de inteligencia emocional y rendimiento laboral de la muestra.

Antes del análisis correlacional, se verificó la distribución de normalidad de las variables, obteniéndose resultados tanto paramétricos como no paramétricos. En función de ello, y considerando la naturaleza ordinal de los datos, se optó por la correlación de Spearman, técnica estadística no paramétrica que permitió explorar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral sin necesidad de asumir normalidad en la muestra.

De esta forma, el análisis de datos se llevó a cabo en un proceso ordenado desde la organización inicial de la información hasta la aplicación de pruebas específicas, asegurando rigurosidad y claridad en los resultados obtenidos

## V. RESULTADOS

Podemos apreciar los resultados, producto del análisis de datos recolectados en la muestra de estudio.

En primer lugar, describo las características sociodemográficas de los 58 asesores comerciales (edad y sexo). En segundo lugar, presento los resultados descriptivos de mis variables principales: Inteligencia emocional y Rendimiento laboral, luego muestro los resultados de sus dimensiones respectivas. Y finalmente la interpretación de los mismos.

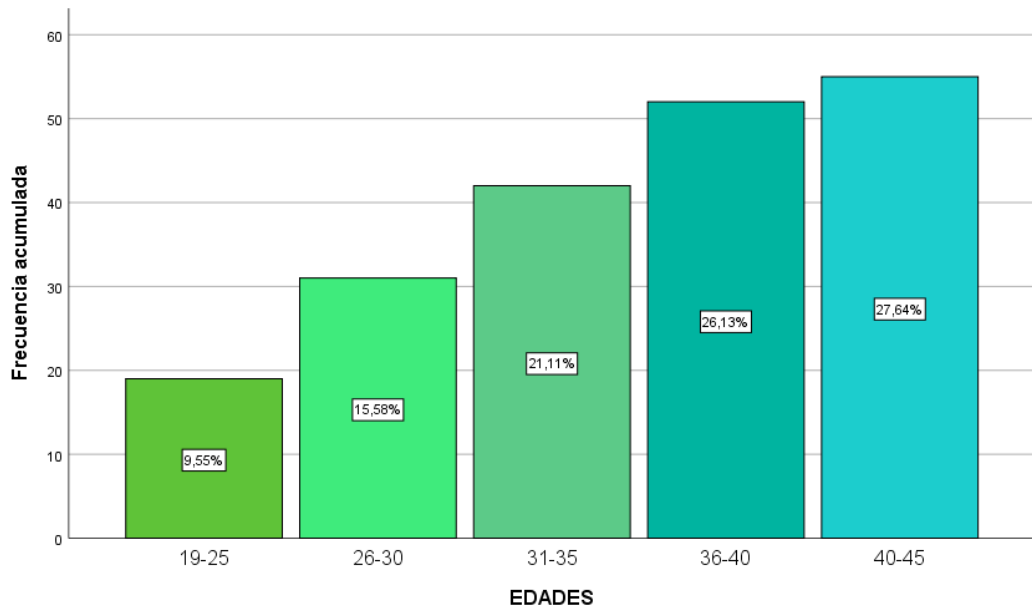
### 5.1 Presentación de resultados

Tabla 1 Distribución de los participantes según edad

Rango de edad (años)	Frecuencia (n)	Porcentaje
19–25	19	32.8 %
26–30	12	20.7 %
31–35	11	19.0 %
36–40	10	17.2 %
41–45	3	5.2 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia (2025)

Figura 1 Distribución de los participantes según edad



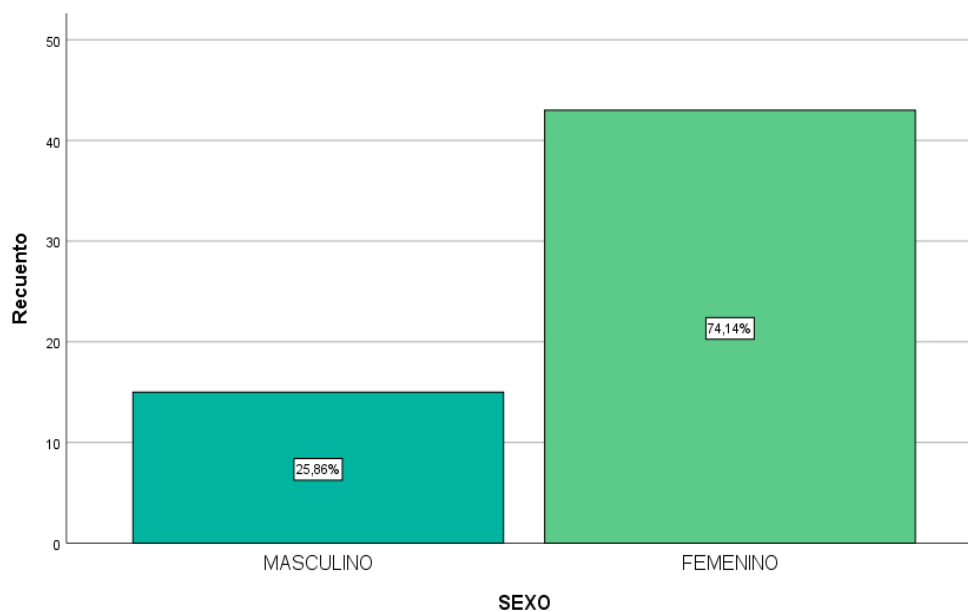
Fuente: Elaboración propia (2025)

Tabla 2 Distribución de los participantes según sexo

Sexo	Frecuencia (n)	Porcentaje
Masculino	15	25.9 %
Femenino	43	74.1 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Distribución de los participantes según sexo



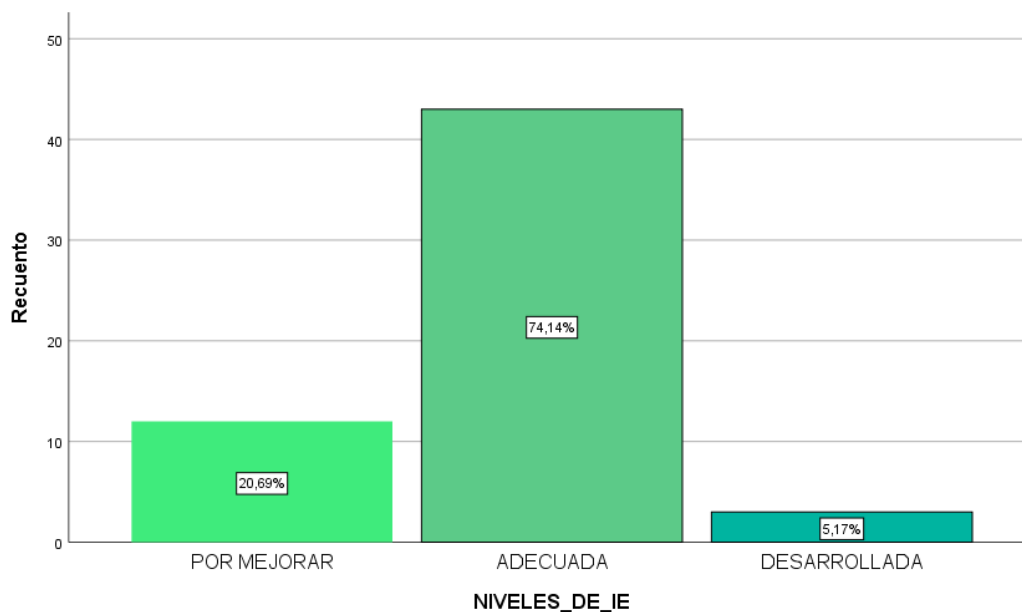
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Variable Inteligencia emocional – niveles

INTELIGENCIA EMOCIONAL	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	12	20.7 %
ADECUADA	43	74.1 %
DESARROLLADA	3	5.2 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 3 Variable Inteligencia emocional – niveles



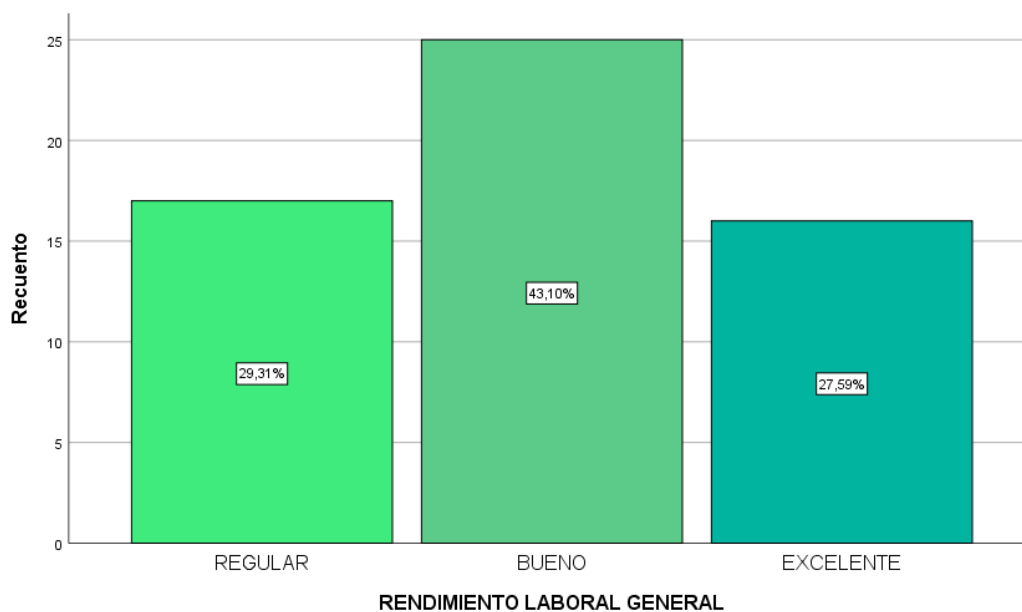
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Variable Rendimiento laboral – niveles

RENDIMIENTO LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	17	29.3 %
BUENO	25	43.1 %
EXCELENTE	16	27.6 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 4 Variable Rendimiento laboral – niveles



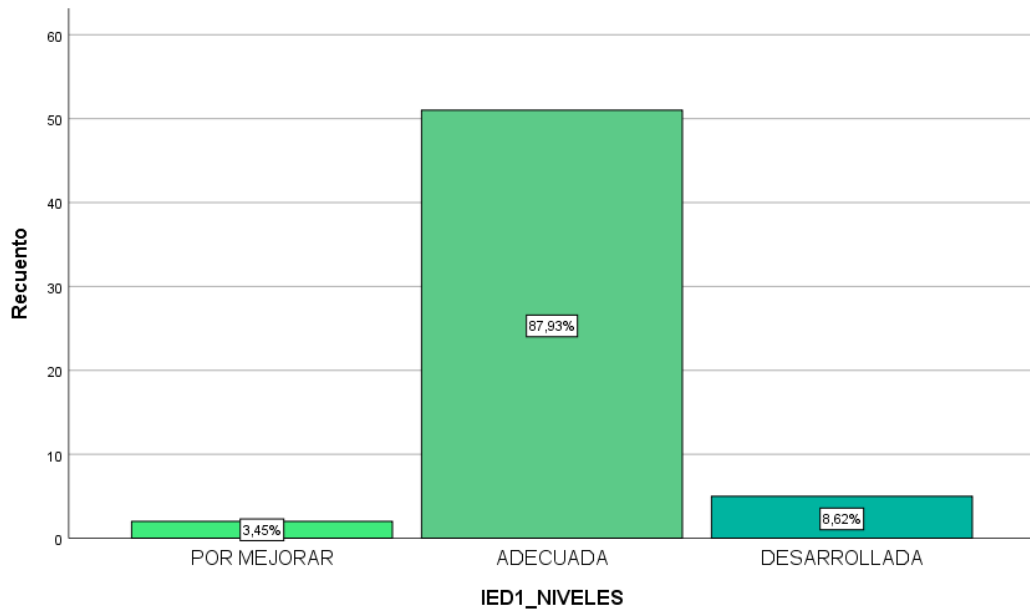
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Inteligencia intrapersonal – niveles

INTELIGENCIA INTRAPERSONAL	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	2	3.4 %
ADECUADA	51	87.9 %
DESARROLLADA	5	8.6 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 Inteligencia intrapersonal – niveles



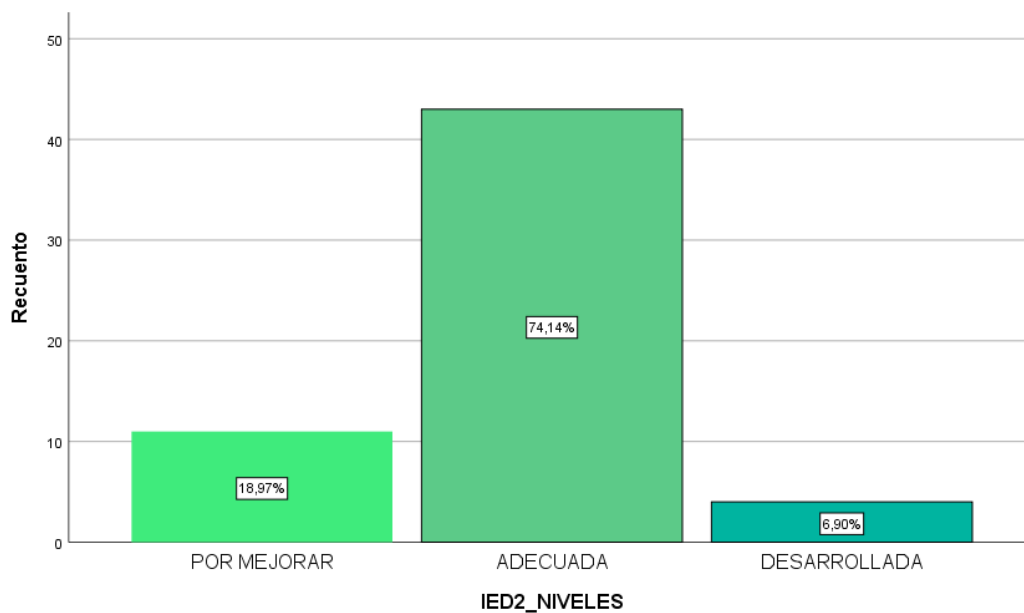
Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Inteligencia interpersonal – niveles

INTELIGENCIA INTERPERSONAL	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	11	19 %
ADECUADA	43	74.1 %
DESARROLLADA	4	6.9 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 Inteligencia interpersonal – niveles



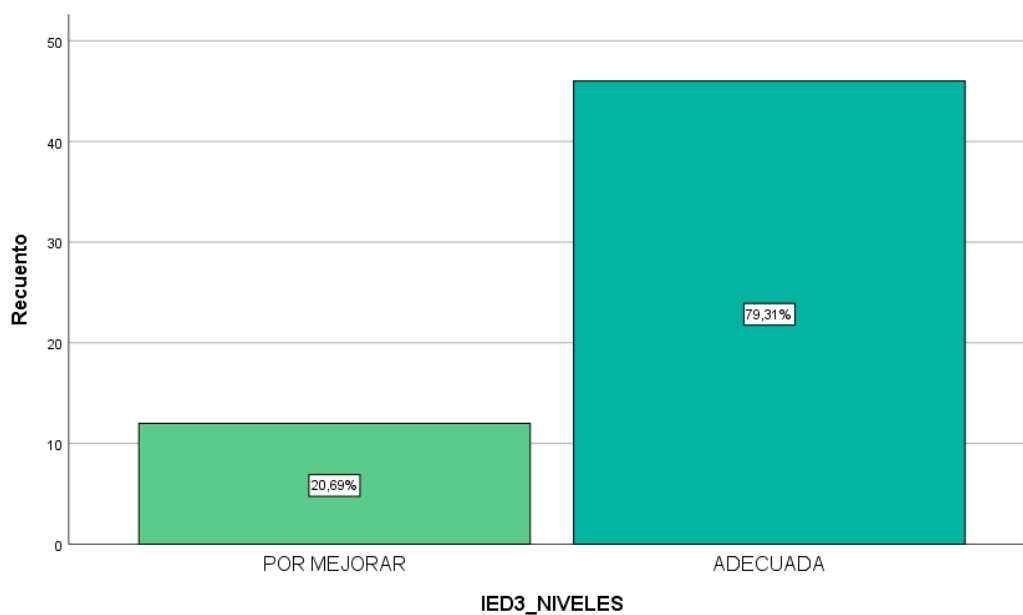
Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Adaptabilidad – niveles

ADAPTABILIDAD	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	12	20.7 %
ADECUADA	46	79.3 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Adaptabilidad – niveles



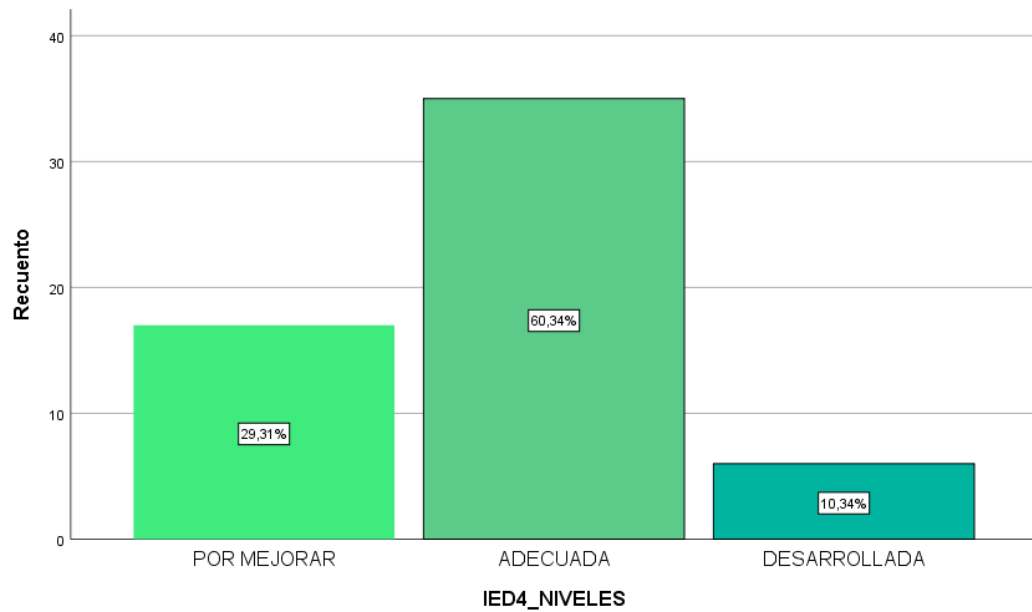
Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Manejo del estrés – niveles

MANEJO DEL ESTRÉS	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	17	29.3 %
ADECUADA	35	60.3 %
DESARROLLADA	6	10.3 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 Manejo del estrés – niveles



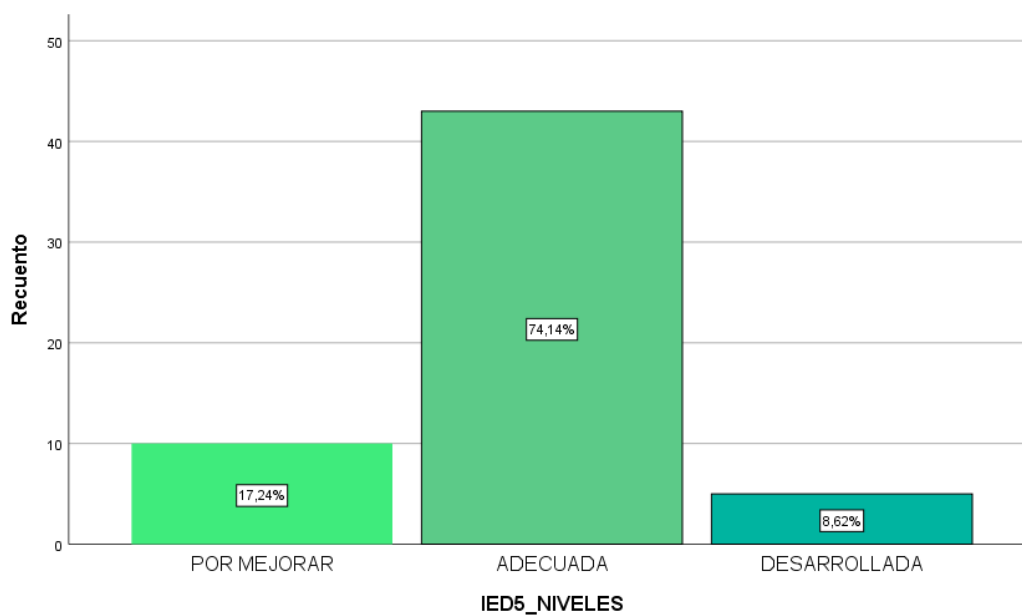
Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Estado de ánimo general – niveles

ESTADO DE ÁNIMO GENERAL	Frecuencia	Porcentaje
POR MEJORAR	10	17,2 %
ADECUADA	43	74,1 %
DESARROLLADA	5	8,6 %
Total	58	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 Estado de ánimo general – niveles



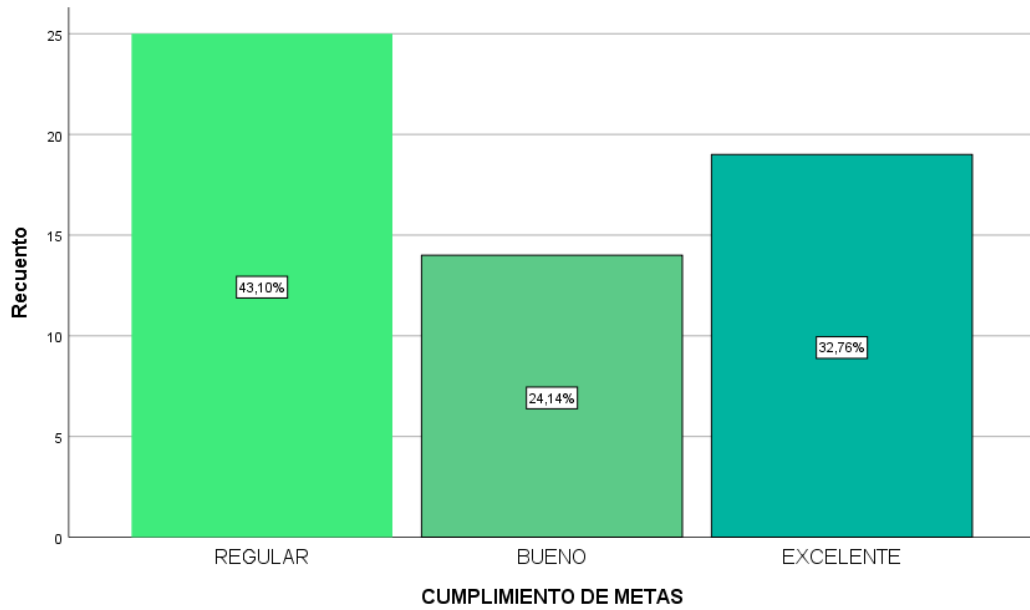
Fuente: Elaboración propia

Tabla 10 Cumplimiento de metas – niveles

CUMPLIMIENTO DE METAS	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	25	43.1 %
BUENO	14	24.1 %
EXCELENTE	19	32.8 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 10 Cumplimiento de metas – niveles



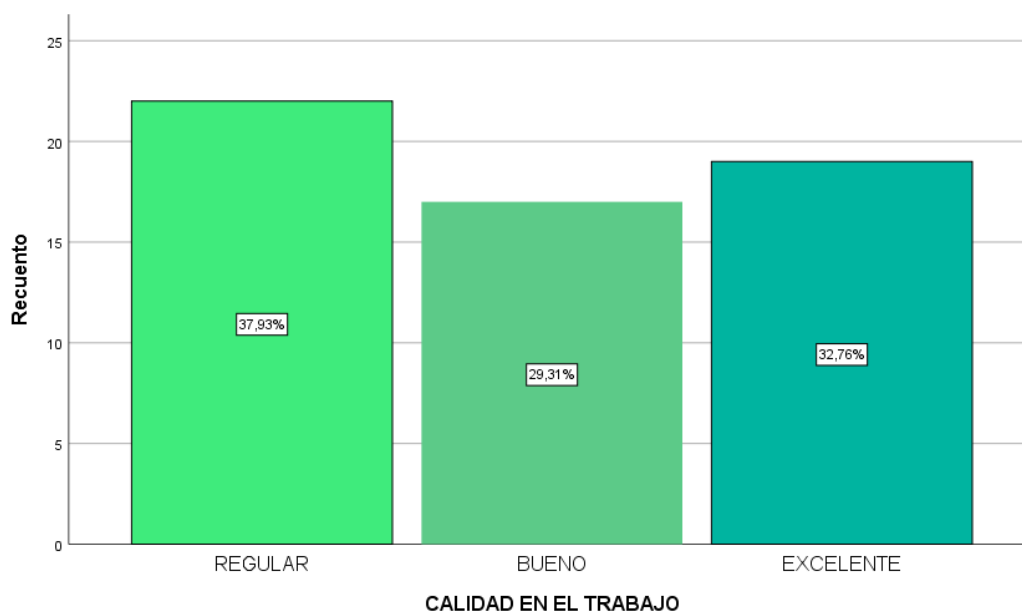
Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Calidad en su trabajo – niveles

CALIDAD EN SU TRABAJO	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	22	37.9 %
BUENO	17	29.3 %
EXCELENTE	19	32.8 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 11 Calidad en su trabajo – niveles



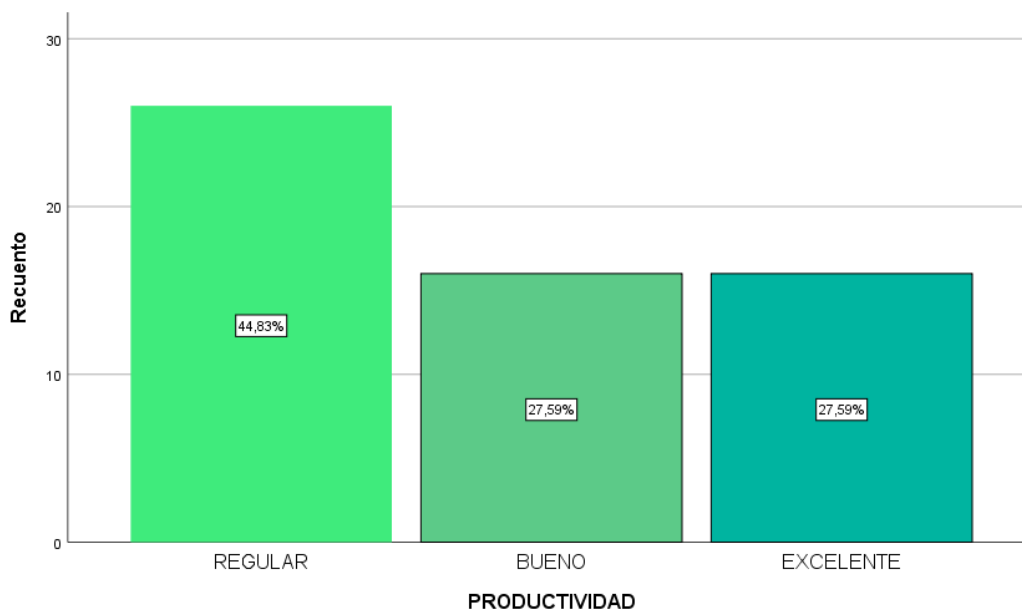
Fuente: Elaboración propia

Tabla 12 Productividad – niveles

PRODUCTIVIDAD	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	26	44.8 %
BUENO	16	27.6 %
EXCELENTE	16	27.6 %
Total	58	100.0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 12 Productividad – niveles



Fuente: Elaboración propia

## 5.2 Interpretación de los resultados

Según la tabla 1 y figura 1, el 32.8% tienen entre 19-25 años, el 20.7% tienen entre 26-30 años, el 19% tienen entre 31 y 35 años, el 17.2% tienen entre 36-40 años y el 5.2% tienen entre 41-45 años.

Según la tabla 2 y figura 2, el 25.86% pertenecen al sexo masculino y el 74.1% son del sexo femenino

Según la tabla 3 y figura 3, el 20.7% tienen un nivel por mejorar de IE, el 74.1% tienen un nivel adecuado de IE y el 5.2% tienen un nivel desarrollado de IE

Según la tabla 4 y figura 4, el 29.3% tienen un nivel regular de RL, el 43.1% tienen un nivel bueno de RL y el 27.6% tienen un nivel excelente de RL

Según la tabla 5 y figura 5, el 3.4% tienen un nivel por mejorar de Inteligencia intrapersonal, el 87.9% tienen un nivel adecuado de

Inteligencia intrapersonal y el 8.6% tienen un nivel desarrollado de Inteligencia intrapersonal.

Según la tabla 6 y figura 6, el 19% tienen un nivel por mejorar de Inteligencia interpersonal, el 74.1% tienen un nivel adecuado de Inteligencia intrapersonal y el 6.9% tienen un nivel desarrollado de Inteligencia intrapersonal.

Según la tabla 7 y figura 7, el 20.7% tienen un nivel por mejorar de adaptabilidad, el 79.3% tienen un nivel adecuado de adaptabilidad.

Según la tabla 8 y figura 8, el 29.3% tienen un nivel por mejorar de manejo del estrés, el 60.3% tienen un nivel adecuado de manejo del estrés y el 10.3% tienen un nivel desarrollado de manejo del estrés.

Según la tabla 9 y figura 9, el 17.2% tienen un nivel por mejorar de estado de ánimo general, el 74.1% tienen un nivel adecuado de estado de ánimo general y el 8.6% tienen un nivel desarrollado de estado de ánimo general.

Según la tabla 10 y figura 10, el 43.1% tienen un nivel regular de cumplimiento de metas, el 24.1% tienen un nivel bueno de cumplimiento de metas y el 32.8% tienen un nivel excelente de cumplimiento de metas.

Según la tabla 11 y figura 11, el 37.9% tienen un nivel regular de calidad en su trabajo, el 29.3% tienen un nivel bueno de calidad en su trabajo y el 32.8% tienen un nivel excelente de calidad en su trabajo.

Según la tabla 12 y figura 12, el 44.8% tienen un nivel regular de productividad, el 27.6% tienen un nivel bueno de productividad y el 27.6% tienen un nivel excelente de productividad.

## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Análisis inferencial

Tabla 13 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,085	58	,200	,980	58	,452
RENDIMIENTO LABORAL	,216	58	,000	,8093	58	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración propia a partir de los datos de SPSS v.25

#### Análisis de normalidad

La Tabla 13 presenta los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk aplicadas a las variables Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral la muestra es de 58 participantes.

Para la variable Inteligencia Emocional, el estadístico Kolmogorov-Smirnov es de 0.085 con un valor de significancia (p) de 0.200, y el de Shapiro-Wilk es de 0.980 con  $p = 0.452$ ; ambos valores p superiores a 0.05 lo que indica que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de normalidad, dado esto, los datos se consideran aproximadamente normales.

En contraste, para Rendimiento Laboral, el estadístico Kolmogorov-Smirnov es de 0.216 con  $p = 0.000$ , y el de Shapiro-Wilk es de 0.809 con  $p = 0.000$ ; estos valores p inferiores a 0.05 rechazan la hipótesis nula, sugiriendo que estos datos no siguen una distribución normal, posiblemente por asimetría o valores atípicos.

Dado que el enfoque principal corresponde a la prueba Kolmogorov-Smirnov, esta confirma la normalidad en la variable Inteligencia Emocional y la no normalidad en Rendimiento Laboral para el tamaño de muestra evaluado (n = 58), esto implica la selección del método estadístico Rho Spearman por ser paramétrica la primera variable y no paramétrica la segunda.

## Correlaciones

Prueba Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025

Ho: La Inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el Rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025

Tabla 14 Variable Inteligencia emocional y Rendimiento laboral

Prueba Hipótesis general				
			INTELIGENCIA EMOCIONAL GENERAL	RENDIMIEN TO LABORAL GENERAL
Rho	INTELIGENCIA	Coeficiente	1,000	-,051
de	EMOCIONAL	de		
Spear	GENERAL	correlación		
man		Sig.	.	,704
		(bilateral)		
		N	58	58
	RENDIMIENTO	Coeficiente	-,051	1,000
	LABORAL	de		
	GENERAL	correlación		

Sig. (bilateral)	,704	.
N	58	58

Elaboración propia a partir de los datos de SPSS v.25

Según la tabla 14, el análisis de correlación de Spearman muestra que la relación entre las variables de inteligencia emocional general y el rendimiento laboral no es significativa ( $p = .704 > .05$ ). Lo cual indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas estén relacionadas en la población estudiada.

Tabla 15 Dimensión Inteligencia intrapersonal y Rendimiento laboral

Prueba Hipótesis específica 1				
			INTELIGENCIA INTRA PERSONAL	RENDIMIENTO O LABORAL GENERAL
Rho de Spear man	INTELIGENCIA INTRA PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,052
		Sig. (bilateral)	.	,697
		N	58	58
	RENDIMIENTO LABORAL GENERAL	Coeficiente de correlación	-,052	1,000
		Sig. (bilateral)	,697	.
		N	58	58

Elaboración propia a partir de los datos de SPSS v.25

Según la tabla 15, el análisis de correlación de Spearman muestra que la relación entre la inteligencia intrapersonal y el rendimiento laboral no es

significativa ( $p = .697 > .05$ ). Esto indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas variables estén relacionadas en la población evaluada.

Tabla 16 Dimensión Inteligencia interpersonal y Rendimiento laboral

Prueba Hipótesis específica 2				
			INTELIGENCIA INTER PERSONAL	RENDIMIEN TO LABORAL GENERAL
Rho	INTELIGENCIA	Coeficiente	1,000	-,095
de	INTER	de		
Spear	PERSONAL	correlación		
man		Sig.	.	,478
		(bilateral)		
		N	58	58
	RENDIMIENTO	Coeficiente	-,052	1,000
	LABORAL	de		
	GENERAL	correlación		
		Sig.	,478	.
		(bilateral)		
		N	58	58

Elaboración propia a partir de los datos de SPSS v.25

Según la tabla 16, el análisis de correlación de Spearman muestra que la relación entre la Inteligencia interpersonal y el rendimiento laboral no es significativa ( $p = .478 > .05$ ). Esto indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas variables estén relacionadas en la población evaluada.

Tabla 17 Adaptabilidad y Rendimiento laboral

Prueba Hipótesis específica 3			RENDIMIENTO LABORAL GENERAL	
	ADAPTABILIDAD	ADAPTABILIDAD		
Rho de Spearman	ADAPTABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	-,200
		Sig. (bilateral)	.	,133
		N	58	58
	RENDIMIENTO LABORAL GENERAL	Coeficiente de correlación	-,200	1,000
		Sig. (bilateral)	,133	.
		N	58	58

Elaboración propia a partir de los datos de SPSS v.25

Según la tabla 17, el análisis de correlación de Spearman muestra que la relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral no es significativa ( $p = .200 > .05$ ). Esto indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas variables estén relacionadas en la población evaluada.

Tabla 18 Dimensión Manejo del estrés y Rendimiento laboral

Prueba Hipótesis específica 4			RENDIMIENTO LABORAL GENERAL	
	MANEJO DEL ESTRÉS	MANEJO DEL ESTRÉS		

Rho de Spearman	MANEJO DEL ESTRÉS	Coeficiente de correlación	1,000	-,022
		Sig. (bilateral)	.	,871
		N	58	58
	RENDIMIENTO LABORAL GENERAL	Coeficiente de correlación	-,022	1,000
		Sig. (bilateral)	,871	.
		N	58	58

Elaboración propia a partir de los datos de SPSS v.25

Según la tabla 18, el análisis de correlación de Spearman muestra que la relación entre la manejo del estrés y el rendimiento laboral no es significativa ( $p = .871 > .05$ ). Esto indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas variables estén relacionadas en la población evaluada.

Tabla 19 Dimensión Estado de ánimo general y Rendimiento laboral

Prueba Hipótesis específica 5				
			ESTADO DE ÁNIMO GENERAL	RENDIMIENTO LABORAL GENERAL
Rho de Spearman	ESTADO DE ÁNIMO GENERAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,066
		Sig. (bilateral)	.	,620
		N	58	58

RENDIMIENTO LABORAL GENERAL	Coeficiente de correlación	-,066	1,000
	Sig. (bilateral)	,620	.
	N	58	58

Elaboración propia a partir de los datos de SPSS v.25

Según la tabla 19, el análisis de correlación de Spearman muestra que la relación entre estado de ánimo general y el rendimiento laboral no es significativa ( $p = .066 > .05$ ). Esto indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas variables estén relacionadas en la población evaluada.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1 Comparación de resultados

Objetivo general: La relación entre Inteligencia emocional y Rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica - 2025. Según la tabla 14 no es significativa ( $p = .704 > .05$ ) han sido débiles y no han sido significativas. Estos resultados coinciden con lo reportado por Burbano (2020), quien también encontró una ausencia de relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en vendedores de la ciudad de Pasto. El autor sostiene que, en contextos laborales enfocados en metas económicas y resultados inmediatos, el rendimiento puede depender más de factores externos, como la motivación por incentivos o las condiciones del entorno laboral. Por otro lado, los resultados difieren de lo hallado por Rea Manchego (2022), quien reportó una relación significativa entre ambas variables en trabajadores del Programa Nacional Integral de Bienestar Familiar. En dicho estudio, las funciones orientadas a la atención social y el trabajo colaborativo podrían haber favorecido el papel de la inteligencia emocional en el desempeño.

#### Objetivo específico 1

La relación entre Inteligencia intrapersonal y Rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica - 2025. Según la tabla 15 no es significativa ( $p = .697 > .05$ ). Se determinó que las habilidades intrapersonales como el autoconocimiento, la autoestima o el control de las emociones que componen esta dimensión, no guardan una relación comprobable con el desempeño laboral. Este resultado discrepa con Ghersi (2014) quien si halló una correlación significativa ( $\rho = 0.616$ ) entre IE y rendimiento laboral en obreros administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego de Lima, sugiere que las habilidades intrapersonales se relacionan positivamente en el rendimiento laboral.

#### Objetivo específico 2

La relación entre Inteligencia interpersonal y Rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica - 2025. Según la tabla 16 no es significativa ( $p = .478 > .05$ ). Esto indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas variables estén relacionadas. Este hallazgo discrepa con Córdova et al. (2014) quienes reportaron una correlación alta ( $\rho = 0.886$ ) entre IE y rendimiento educativo en docentes de maestría, demostrando que la dimensión interpersonal tendría un impacto significativo en el desempeño laboral.

#### Objetivo específico 3

La relación entre Adaptabilidad y Rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica - 2025. Según la tabla 17 no es significativa ( $p = .0133 > .05$ ). Esto indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas variables estén relacionadas. La dimensión adaptabilidad, mostró el mismo resultado entre las otras dimensiones de IE en nuestra investigación, no alcanzó significancia estadística, sugiere que la adaptabilidad no es un factor relevante en el desempeño laboral de asesores comerciales. Estudios difieren con la importancia de la adaptabilidad en el rendimiento laboral. Rea Manchego (2022) encontró una correlación moderada ( $\rho = 0.579$ ) entre IE y rendimiento laboral, indicando que la capacidad de adaptarse a cambios influya positivamente en el desempeño laboral.

#### Objetivo específico 4

La relación entre Manejo del estrés y Rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica - 2025. Según la tabla 18 no es significativa ( $p = .871 > .05$ ). Esto indica que no existe evidencia estadística para afirmar que ambas variables estén relacionadas. Investigaciones han reportado discrepancia encontrando relaciones fuertes. Benítez et al. (2022) encontraron una relación positiva entre el manejo del estrés y el rendimiento laboral en colaboradores de Coca-Cola en Sucre, afirmando que el manejo efectivo del estrés puede mejorar el desempeño laboral.

### Objetivo específico 5

La relación entre Estado de ánimo general y Rendimiento laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica - 2025. Según la tabla 19 no es significativa ( $p = ,620 > .05$ ) el resultado indica que no hay evidencia estadística para afirmar que estas variables tengan relación. Investigaciones de otros autores han encontrado discrepancias al revelar que existen relaciones fuertes. Carmona-Fuentes (2015) reveló una alta relación entre IE y desempeño laboral, indicó que un estado de ánimo positivo se relaciona significativamente en el rendimiento laboral.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general, los resultados mostraron que no existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias de la ciudad de Ica ( $p > .05$ ). Esto indica que, dentro del grupo estudiado, la inteligencia emocional no guarda una relación relevante con el desempeño laboral.

En cuanto a la relación de la dimensión de inteligencia intrapersonal con el rendimiento laboral fue inexistente en su significancia ( $p = 0.697$ ), ello sugiere que las habilidades intrapersonales no se relacionan significativamente en el desempeño de los asesores. Estas capacidades individuales no han sido determinantes en el desempeño laboral de los asesores comerciales.

En cuanto a la dimensión de inteligencia interpersonal y su relación con el rendimiento laboral se concluye que no existe correlación ( $p = 0.478$ ), indicando que la capacidad de relacionarse con otros no se asocia de manera relevante con el rendimiento laboral. Habilidades como la empatía y el relacionarse efectivamente con los demás, no han tenido correlación significativa con el rendimiento laboral, se concluye que estas competencias sociales no son un factor determinante en este contexto.

En cuanto a la dimensión de adaptabilidad, los resultados muestran que no existe relación significativa con el rendimiento laboral ( $p = .133 > .05$ ). Esto indica que la capacidad de ajustarse a los cambios o responder ante situaciones imprevistas no ha influido de manera relevante en el desempeño de los asesores comerciales. Por tanto, en este contexto, la adaptabilidad no se presenta como un factor determinante del rendimiento laboral.

En cuanto al manejo del estrés, los resultados muestran que no existe relación significativa con el rendimiento laboral ( $p = .871 > .05$ ). Esto evidencia que la capacidad para mantener la calma y actuar con eficacia

bajo presión no ha tenido un impacto relevante en el desempeño de los asesores comerciales. Por tanto, en este estudio, el manejo del estrés no se vincula de forma directa con el rendimiento laboral.

Con respecto a si existe relación entre estado de ánimo general y rendimiento laboral, en esta dimensión no existe. No se obtuvo correlación ( $p = 0.620$ ), los datos evidencian que el estado de ánimo general no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los asesores comerciales. Se concluye que mantener actitud positiva no garantiza un mejor desempeño en los asesores comerciales inmobiliarios

Se concluye que la inteligencia emocional y sus dimensiones específicas, no se relacionan con el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias, Ica – 2025.

## **Recomendaciones**

Aunque mi investigación no aportó relaciones significativas entre inteligencia emocional y rendimiento laboral, recomiendo que las empresas inmobiliarias consideren la IE como un recurso estratégico para el desarrollo humano. Programas de fortalecimiento de la adaptabilidad, manejo de estrés y la gestión emocional esto convertirá los asesores en profesionales más preparados para enfrentar los desafíos del mercado.

Fomentar la adaptabilidad, el manejo del estrés y un estado de ánimo positivo no solo prepara para enfrentar los desafíos del presente, sino que también es el pilar de un futuro laboral más consciente. Apostar por la inteligencia emocional es trabajar por un entorno donde se unan productividad y la humanidad, con un buen clima organizacional que potencie el éxito individual y colectivo.

El cuidado emocional de los asesores comerciales mejora su calidad de vida. Implementar programas de manejo del estrés y bienestar laboral es una inversión que garantiza asesores comerciales más motivados y preparados para los retos diarios.

A investigadores y empresas, el mensaje es que sigan estudiando la relación entre inteligencia emocional y rendimiento laboral, tal vez con muestras más amplias y estudios longitudinales.

Apostar por la IE es apostar por un futuro donde la eficiencia y la humanidad caminan juntas, transformando el entorno laboral en un espacio más inteligente, empático y sostenible.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical manual*. Multi-Health Systems.  
[https://www.researchgate.net/publication/232528600\\_The\\_Bar-On\\_Emotional\\_Quotient\\_Inventory\\_EQ-i\\_Rationale\\_description\\_and\\_summary\\_of\\_psychometric\\_properties](https://www.researchgate.net/publication/232528600_The_Bar-On_Emotional_Quotient_Inventory_EQ-i_Rationale_description_and_summary_of_psychometric_properties)
- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Síntesis.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=596215>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Emotional\\_Intelligence.html?id=Lq18kigs7m0C&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Emotional_Intelligence.html?id=Lq18kigs7m0C&redir_esc=y)
- Martínez, J., Rodríguez, M., & Silva, L. (2021). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del sector retail. *Revista Peruana de Psicología Aplicada*, 10(2), 45–61.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7854>
- Mendoza Leiva, Y. (2023). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en personal administrativo de empresa agroexportadora en Ica* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio UNSLG.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP\\_28a2c6324a0dfab7960c0c2f5b780b86](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_28a2c6324a0dfab7960c0c2f5b780b86)
- Osorio Munaico, L., Ramos, D., & Chuquillanqui, A. (2022). *Relación entre inteligencia emocional y aprendizaje significativo en estudiantes de secundaria durante el contexto de pandemia por COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chincha]. Repositorio UNDC.

Rondón, K. (2022). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en ejecutivos de ventas del sector inmobiliario* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

Shigyo Ortiz, M. (2023). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de ventas en contextos comerciales sanitarios* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN.

Valdez López, M., Rodríguez, F., & Cuya, J. (2023). *Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del Estudio Jurídico ZC Asociados en Ica* [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio UAP.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114754>

Vega Zavala, A., Morales, D., & Rojas, L. (2023). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica*

RBurbano, M. (2020). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en vendedores de la ciudad de Pasto*. Universidad de Nariño.

<https://sired.udenar.edu.co/11318/1/83228.pdf>

Trujillo Pasuy, A. X. (2010). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los empleados del área de ventas de la empresa comercial "Electromillonaria"*. Universidad de Nariño.

<https://sired.udenar.edu.co/11318/1/83228.pdf>

Rea Manchego, O. A. (2022). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Decreto de Régimen Laboral No 728 del Programa Nacional Integral de Bienestar Familiar de Pueblo Libre*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstreams/d0f4be4b-5a3b-4c5a-a6e0-f073213041f8/download>

Gherzi, J. (2014). Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en obreros administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego de Lima. Universidad Nacional Agraria La Molina.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstreams/d0f4be4b-5a3b-4c5a-a6e0-f073213041f8/download>

Córdova, M., Ugarriza, D., & Pajares, M. (2014). Relación entre inteligencia emocional y rendimiento educativo en docentes de maestría en la Universidad del Cesar Vallejo. Universidad del Cesar Vallejo.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstreams/d0f4be4b-5a3b-4c5a-a6e0-f073213041f8/download>

Benítez, J. R., et al. (2022). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de Coca-Cola, Sucre, Bolivia. Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

[https://www.uajs.edu.co/sites/default/files/12\\_Benitez\\_111-115.pdf](https://www.uajs.edu.co/sites/default/files/12_Benitez_111-115.pdf)

Carmona-Fuentes, F. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral: un estudio en empresas privadas. Revista Científica, 15(2), 45–57.

<https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia de las variables

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025			<p><b>Método.</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de estudio:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Población</b></p>
PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS			
¿Cuál es la relación entre la inteligencia intrapersonal y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025??	Determinar la relación entre la inteligencia intrapersonal y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.		D1. Inteligencia intrapersonal	
¿Cuál es la relación entre la inteligencia interpersonal y el rendimiento laboral en los asesores	Determinar la relación entre la inteligencia interpersonal y el rendimiento laboral en los asesores		D2. Inteligencia interpersonal.  D3. Adaptabilidad.	

comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025?	comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.	INTELIGENCIA EMOCIONAL	D4. Manejo del estrés.	55
¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025?	Determinar la relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.		D5. Estado de ánimo general	<b>Técnica:</b> Psicometría
¿Cuál es la relación entre el manejo de estrés y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025?	Determinar la relación entre el manejo del estrés y el rendimiento laboral en los asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica Perú 2025.		D1. Cumplimiento de metas	<b>Instrumento:</b> INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL  <b>Técnica:</b> Análisis Documental

		RENDIMIEN TO LABORAL	D2. Productividad  D3. Calidad en el trabajo	<b>Instrumento:</b> Base de datos Rendimiento laboral
--	--	----------------------------	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**Inventario De Cociente Emocional ICE**  
**Inteligencia emocional**

ID/COD: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Puesto de Evaluación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

<b>Escoja una de las 5 alternativas:</b>						
<b>1</b> Si nunca o rara vez compartes las características.	<b>2</b> Si pocas veces compartes esta características					
<b>3</b> Si a veces compartes esta característica	<b>4</b> Si muchas veces compartes esta característica					
<b>5</b> Siempre o frecuentemente compartes estas características						
<b>LEA ATENTAMENTE</b>	Notaras que algunas frases no te proporcionan toda la información adecuada, aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más apropiada para ti. Responde sinceramente, no como te gustaría ser o como gustaría que te vieran.	1	2	3	4	5
		<b>Marcar con la letra X</b>				
1	Actuó paso a paso para superar las dificultades que se me presentan.					
2	Es algo difícil para mí disfrutar de la vida					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga todo lo que tengo que hacer					

4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
5	Me agradan todas las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle mejor sentido a mi vida					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones en situaciones novedosas.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.					
12	Tengo la sensación de algo que no está bien en mi mente.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar a hacer cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					

21	Realmente a veces no se para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	A veces no tengo confianza en mí mismo.					
25	A veces siento que he perdido la cabeza por alguna situación determinada.					
26	Soy una persona optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	En algunas situaciones , cuando comienzo hablar me es difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme a nuevas situaciones y formas de vida.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me gusta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Me considero una persona bastante alegre y optimista.					
32	Muchas veces prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Siento que puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado (a) nervioso(a).					
34	Pienso bien de todas las personas.					
35	Me es difícil entender cómo me siento.					
36	Siento que he logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien, se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					

39	Me resulta fácil hacer amigos.					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	A veces soy algo impulsivo(a) y eso me ha traído problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es pensarlo detenidamente.					
46	No entiendo por qué a la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo.					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis cosas a otras personas.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero que siempre pase lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien con migo(a) mismo(a)					
57	He percibido cosas que otras personas no puede ver.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					

60	Cuando intento resolver un problema, analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento en cualquier momento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasma mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder el contacto con lo que me ocurre alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que pueda sucederle a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si puedo violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinada situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					

79	Nunca he mentido.					
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir "NO" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87	En general , me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado.					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					

97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Me considero una persona extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					

116	Me es difícil describir lo que siento					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a)					
123	No tengo días malo.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en mi vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No tengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

## Guía de Análisis Documental

Nombre de la empresa:	.....
Fecha de evaluación:	____ / ____ / 2025
Código del participante:	_____
Edad:	_____
Sexo:	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
Periodo de evaluación:	Último trimestre (Junio - Agosto 2025)

### Rendimiento Laboral (según evaluación documentaria)

<b>Dimensión</b>	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Excelente
Cumplimiento de metas			
Calidad en su trabajo			
Productividad			

### Calificación Final de Rendimiento Laboral

(Promedio general basado en las tres dimensiones anteriores)

Regular

Bueno

Excelente

Observaciones (opcional):

.....  
 .....

Firma del evaluador:  _____	Cargo:  _____
-----------------------------------	---------------------

### Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN ASESORES  
COMERCIALES DE 3 EMPRESAS INMOBILIARIAS, ICA - 2025.

Nombre del Experto:

##### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado		
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores		
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

##### III. OBSERVACIONES GENERALES

Si cumple

Soto Puerta  
Elizabeth Eleodora

Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico: Licenciada  
N°. DNI: 42166843

  
Elizabeth Soto Puerta  
PSICÓLOGA- PSICOTERAPEUTA  
C.P.S. 36912

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación:


**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN ASESORES  
 COMERCIALES DE 3 EMPRESAS INMOBILIARIAS, ICA - 2025.**

Nombre del Experto:

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

  
 Leonardo Jesús López Tipismanna  
 PSICÓLOGO  
 C.Ps.P. 61867

Apellidos y Nombres del validador:  
 Grado académico:  
 N°. DNI:

López Tipismanna Leonardo Jesús

Psicólogo

72184412

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN ASESORES  
COMERCIALES DE 3 EMPRESAS INMOBILIARIAS, ICA - 2025.**

Nombre del Experto:

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado		
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores		
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

**Si cumple.**

**Frank Antony  
Grillo Delgado**

Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico **Licenciado.**

  
Lic. Frank Antony Grillo Delgado  
Psicólogo - Psicoterapeuta  
C.P.S. N° 45622

Anexo 4 Base de datos

DATOS			V1: INTELIGENCIA EMOCIONAL					V2: RENDIMIENTO LABORAL				
ID	EDAD	SEXO	IE Total	IE_D1	IE_D2	IE_D3	IE_D4	IE_D5	RL Total	RL_D1	RL_D2	RL_D3
1	25	2	81	99	81	73	70	84	2	2	2	2
2	39	2	114	119	113	107	104	116	1	1	1	1
3	43	2	97	92	98	97	112	101	2	3	2	1
4	38	2	102	104	98	101	103	104	2	2	3	1
5	41	2	101	104	98	101	103	101	3	3	3	3
6	27	2	114	113	114	110	118	104	2	2	2	1
7	39	2	114	112	114	110	118	104	1	1	1	1
8	47	2	77	88	90	72	69	94	2	1	3	2
9	28	2	86	96	127	73	55	89	3	3	3	3
10	28	2	77	88	87	78	73	63	3	3	3	3
11	23	2	96	107	99	92	79	97	2	2	2	2
12	38	2	77	87	90	72	69	94	3	3	3	3
13	28	2	95	107	99	89	78	99	2	2	2	1
14	28	2	108	110	109	96	107	113	2	1	2	2
15	29	1	95	94	85	101	110	92	1	1	1	1
16	25	2	89	88	95	83	98	89	2	2	2	2
17	22	1	111	121	106	97	103	121	1	1	1	1
18	26	2	96	104	88	91	93	99	3	3	3	3
19	24	2	87	94	97	88	87	73	2	1	3	2
20	19	1	66	73	79	77	58	60	1	1	1	1
21	25	2	109	109	109	108	101	106	2	2	2	2

22	32	2	89	94	92	94	89	89	1	1	1	1
23	22	2	106	110	92	109	98	113	2	3	2	1
24	23	1	102	102	110	98	106	104	2	1	2	3
25	25	2	76	86	84	78	64	75	2	1	2	2
26	39	2	83	95	91	80	69	85	3	3	3	3
27	24	1	88	108	62	94	79	97	3	3	3	3
28	32	1	108	113	108	94	115	106	2	2	2	1
29	29	2	111	113	116	114	89	109	1	1	1	1
30	27	1	95	102	83	90	106	97	3	1	1	1
31	24	2	82	91	84	84	78	80	2	2	1	2
32	46	1	86	94	95	88	86	73	3	3	3	3
33	33	2	121	124	116	110	121	121	3	3	3	3
34	35	2	102	103	99	98	110	104	3	3	3	3
35	35	1	79	86	76	94	70	97	2	1	2	2
36	39	2	89	87	95	80	98	89	2	1	3	2
37	40	2	121	124	116	110	121	120	1	1	1	1
38	43	1	102	102	99	97	110	104	3	3	3	3
39	40	2	101	103	98	100	103	104	1	1	1	1
40	34	2	121	125	114	110	121	120	1	1	1	1
41	24	1	96	103	88	92	93	99	2	3	1	2
42	28	2	83	95	90	82	69	85	2	2	2	2
43	47	2	101	103	98	101	103	104	2	2	2	1
44	32	2	108	110	109	97	107	111	3	3	3	3
45	31	1	79	86	76	95	70	79	1	1	1	1
46	29	2	100	102	105	94	103	99	3	3	3	3

47	31	1	108	113	108	94	115	106	2	3	2	1
48	31	2	100	99	97	92	92	96	3	3	3	3
49	36	1	113	113	113	110	118	103	3	3	3	3
50	22	2	95	103	88	89	93	99	1	1	1	1
51	22	2	94	102	88	89	93	97	1	1	1	1
52	26	2	80	87	76	96	70	79	1	1	1	1
53	23	2	105	108	92	108	98	113	2	2	1	2
54	39	2	95	99	97	95	92	96	2	2	2	2
55	20	2	87	94	97	88	87	73	1	1	1	1
56	23	2	87	83	90	95	92	89	2	2	1	2
57	22	1	88	107	62	96	79	97	1	1	1	1
58	31	2	94	103	72	91	103	103	1	1	1	1

## Anexo 5 Evidencia fotográfica



Ejecutando inventario a asesores inmobiliarios proyecto Villa Esmeralda



Ejecutando inventario a asesores inmobiliarios proyecto La Rossier



Ejecutando inventario a asesores inmobiliarios proyecto Las Violetas de Carhuaz



Ejecutando inventario a asesores inmobiliarios proyecto Barlovento Residencial



Ejecutando inventario a asesores inmobiliarios proyecto Villa Esmeralda

## Anexo 6 Evidencia documentaria

### Carta de presentación



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Chincha Alta, 16 de Agosto del 2025

**OFICIO N°1705-2025-UAI-FCS**

**Sr. Jose Luis Vera Ruiz**  
**Gerente General**  
**CORPORACION JV HOME S.A.C.**  
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestro estudiante se encuentra en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. El estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que el estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación del estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



**Mag. Jose Yomil Perez Gomez**  
DECANO (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maurtua 489



## Solicitud para aplicación de instrumentos

ICA, 02 de agosto 2025

Señores  
JV HOME SAC  
Sr. José Luis Vera  
Calle Los Lirios 178  
Ica

**Asunto:** Solicitud de autorización para aplicación de instrumento de investigación

Estimados señores:

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes con el propósito de **solicitar su amable autorización** para llevar a cabo la **aplicación de un instrumento de investigación** dirigido a los asesores comerciales de su empresa. La investigación forma parte de los requisitos para la culminación de mi tesis en Psicología, y tiene como objetivo **analizar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral** en asesores comerciales de empresas inmobiliarias en Ica, Perú, durante el año 2025.

El estudio se realizará con **estricto respeto a la confidencialidad y anonimato** de los participantes, y los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos. La aplicación del instrumento no interrumpirá las actividades laborales de los asesores y se llevará a cabo en los horarios que ustedes consideren convenientes.


Agradezco de antemano su atención y apoyo, quedando a la espera de su **respuesta favorable** para poder proceder posteriormente con la presentación formal acompañada de la carta de presentación de la universidad.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes,

Atentamente,

**Orellana Luján Freddy Alexis**  
Bachiller en Psicología  
[freddy.orellana@autonomadeica.edu.pe](mailto:freddy.orellana@autonomadeica.edu.pe)

Teléfono: 949 417 657



BETH C. BERNO LA ESCATE  
COORDINADOR DE RRHH  
REPRESENTACIÓN JV HOME S.A.C

## Respuesta a solicitud

**jvhome**  
grupo inmobiliario

Ica, 09 de Agosto del 2025

Sr. Orellana Luján Freddy Alexis

Bachiller en Psicología

Presente. -

Asunto: Respuesta a solicitud de autorización para aplicación de instrumento de investigación

Estimado señor Orellana:

Recibimos su comunicación, mediante la cual solicita autorización para llevar a cabo la aplicación de un instrumento de investigación dirigido a los asesores comerciales de nuestra empresa, en el marco de su tesis sobre la relación entre inteligencia emocional y rendimiento laboral.

Nos es grato informarle que autorizamos la realización del estudio en nuestra institución, bajo las siguientes condiciones:

1. El estudio deberá realizarse respetando la confidencialidad y el anonimato de los participantes, tal como se señala en su solicitud.
2. La aplicación del instrumento no deberá interferir con las actividades laborales y se coordinará previamente los horarios más adecuados con el área correspondiente.
3. Los resultados obtenidos serán de uso exclusivo con fines académicos.

Agradecemos su interés en considerar a JV HOME SAC como parte de su investigación académica y quedamos atentos a recibir la carta de presentación formal emitida por la Universidad Autónoma de Ica para continuar con el proceso.

Sin otro particular, le expresamos nuestros mejores deseos en el desarrollo de su tesis.

Atentamente.



Urb. La Moderna  
Calle Las Lirios 178, Ica



993 197 261 (Postventa)  
932 137 845 (Cobranzas)



Email: [atencionalcliente@jvhome.pe](mailto:atencionalcliente@jvhome.pe)  
Web: [jvhome.pe](http://jvhome.pe)

## Consentimiento informado



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EMPRESAS  
INMOBILIARIAS, ICA - 2025"

**Institución** : Universidad Autónoma de Ica.

**Responsables** : Orellana Luján Freddy alexis  
Estudiante del programa académico de Psicología

**Objetivo de la investigación:** Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de objetivo general de la investigación. Al participar del estudio, deberá resolver un inventario de 133 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

**Procedimiento:** Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "inventario de Inteligencia Emocional Baron Ice", el cual deberá ser resueltos en un tiempo de 30 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera física

**Confidencialidad de la información:** El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, el responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

**Consentimiento:** Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el Investigador, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Firma  
Ape  
DNI

## Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud






### 5% Similitud general

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

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

#### Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 4%  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 lo revise.



### Fuentes principales

- 3% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
2	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11	<1%
3	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-03	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica del Peru on 2018-06-01	<1%
5	Internet	repositorio.autonomaieca.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-03	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2020-11-30	<1%
9	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
10	Publicación	Kehilly Izabel Aragón Zepeda. "Inteligencia emocional y su relación en el desemp...	<1%
11	Publicación	Naranjo Jiménez, Edwin Alberto. "Desarrollo de las Habilidades Blandas: Trabajo ...	<1%

12	Trabajos entregados	POSGRADO on 2025-08-22	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-16	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-03	<1%
15	Publicación	Susan Kelly Sandoval Yupaiccana, Elizabeth Cruz-del Mar, Maribel Paredes Saaved...	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-20	<1%
17	Publicación	Vargas Echavarría, Ricardo Andrés   Soto Dueñas, José Luis. "Dimensiones de Veh...	<1%
18	Publicación	Mendoza, Claudia Maria Ricardina Atencio. "La inteligencia emocional y el desem...	<1%
19	Publicación	Pampa Condori, Juan Jose. "Estrategias de marketing y la competitividad empres...	<1%
20	Publicación	Sara Francisca Bacilio Martinez, Jennifer Vanessa Lanuza Ruiz, Mejía López Ixcel J...	<1%
21	Publicación	Davila Ruiz, Luz Elena. "Competencia digital y las habilidades socioemocionales e...	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-03	<1%
23	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-04-26	<1%
24	Internet	hdl.handle.net	<1%
25	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%