

PREDICTIVE MODEL OF JOB PERFORMANCE BASED ON TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND EMOTIONAL INTELLIGENCE: QUANTITATIVE EVIDENCE IN A COMMERCIAL COMPANY IN PERU

Román Junior Balvin-Azaña, Doctor¹, Camilo Odulmiro Collazos-Salazar, Doctor², Carmen Rosa Valdivia-Arenas, Maestro³, Daniel Amadeo Robles-Fabián, Doctor⁴, Cesar Antonio Monterroso-Coronado, Doctor⁵, George David Nuñez-Morante, Doctor⁶, and Luis Omar Gonzales-Anampa, Maestro⁷

¹Universidad Tecnológica del Perú, Perú, c22366@utp.edu.pe, ²Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Perú, ccollazos@unica.edu.pe, ^{3,5}Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, cvaldivia@ucss.edu.pe, amonterroso@ucss.edu.pe, ⁴Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, daniel.robles1@unmsm.edu.pe, ⁶Universidad César Vallejo, Perú, gdnunezm@ucvvirtual.edu.pe, ⁷Universidad Privada del Norte, Perú, omar.gonzales@upn.pe

Abstract– *This research evaluates the effect of emotional intelligence and transformational leadership on job performance in a commercial company in Lima, Peru. A quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design and census sampling (n=60) was used. Linear regression models (simple and multiple) were estimated to test general and specific hypotheses. The results show that, together, emotional intelligence and transformational leadership significantly predict job performance, achieving a high model fit ($R=0.955$; adjusted $R^2\approx0.910$). Furthermore, emotional intelligence (adjusted $R^2\approx0.903$) and transformational leadership (adjusted $R^2\approx0.759$) also show significant effects when assessed separately. Implications for evidence-based organizational management are discussed, proposing actions for developing emotional competencies and leadership skills to strengthen job performance.*

Keywords-- *emotional intelligence, transformational leadership, job performance.*

MODELO PREDICTIVO DEL DESEMPEÑO LABORAL BASADO EN LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL: EVIDENCIA CUANTITATIVA EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE PERÚ

Román Junior Balvin-Azaña, Doctor¹, Camilo Odulmiro Collazos-Salazar, Doctor², Carmen Rosa Valdivia-Arenas, Maestro³, Daniel Amadeo Robles-Fabián, Doctor⁴, Cesar Antonio Monterroso-Coronado, Doctor⁵, George David Nuñez-Morante, Doctor⁶ and Luis Omar Gonzales-Anampa, Maestro⁷

¹Universidad Tecnológica del Perú, Perú, c22366@utp.edu.pe, ²Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Perú, ccollazos@unica.edu.pe, ^{3,5}Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, cvaldivia@ucss.edu.pe, amonterroso@ucss.edu.pe, ⁴Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, daniel.robles1@unmsm.edu.pe, ⁶Universidad César Vallejo, Perú, gdnunezm@ucvvirtual.edu.pe, ⁷Universidad Privada del Norte, Perú, omar.gonzales@upn.pe

Resumen– La investigación desarrollada evalúa el efecto de la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional sobre el desempeño laboral en una empresa comercial de Lima (Perú). Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal y muestreo censal ($n=60$). Se estimaron modelos de regresión lineal (simple y múltiple) para contrastar hipótesis generales y específicas. Los resultados evidencian que, en conjunto, la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional predicen significativamente el desempeño laboral, alcanzando un ajuste alto del modelo ($R=0.955$; R^2 ajustado ≈ 0.910). Asimismo, se observa que la inteligencia emocional (R^2 ajustado ≈ 0.903) y el liderazgo transformacional (R^2 ajustado ≈ 0.759) presentan efectos significativos cuando se evalúan por separado. Se discuten implicaciones para la gestión organizacional basada en evidencia, proponiendo acciones de desarrollo de competencias emocionales y liderazgo para fortalecer el rendimiento laboral.

Palabras clave– inteligencia emocional, liderazgo transformacional, desempeño laboral.

I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional (IE), de acuerdo con [1] y [2] es la capacidad de comprender, percibir, regular y gestionar las emociones ajenas y propias. Y el liderazgo transformacional (LT), considerando a [3] es la habilidad que tienen los líderes para motivar a sus empleados, a través de una visión compartida, el crecimiento personal y la estimulación intelectual. [4] y [5] indican que la IE ayuda a la toma de decisiones, mejorar su comunicación, gestionar los conflictos, y lograr un entorno de trabajo positivo que promueva la motivación, productividad, y rendimiento laboral. El liderazgo transformacional, según [6] genera que los líderes logren inspirar a sus equipos a través del compromiso emocional, lo que promueve la innovación y la mejora de los resultados organizacionales.

[7], [8] y [9] indican que diversos estudios concuerdan en que aplicar inteligencia emocional y el liderazgo

transformacional en paralelo genera un efecto beneficioso en la motivación, clima laboral, la satisfacción, productividad y el rendimiento laboral.

En el contexto internacional, [10] refiere a las compañías del sector de telecomunicaciones de Indonesia, las cuales han desarrollado programas de formación en liderazgo emocionalmente inteligente con la finalidad de incrementar el bienestar y productividad de sus trabajadores. En Europa, [7] indica que las compañías españolas que han implementado prácticas referidas a IE y LT han logrado responder de manera eficiente a los cambios del mercado. El estudio de [11] y [12], evidencian que los líderes que tienen una elevada inteligencia emocional tienen la capacidad de gestionar de manera eficiente los diversos cambios organizacionales, a través del pensamiento innovador y la creatividad, lo cual permite que las empresas que dirigen puedan mantenerse competitivas en un contexto cambiante.

En el contexto nacional peruano, se ha empezado a reconocer la relevancia de la IE y el LT en las organizaciones, aunque su aplicación todavía es limitada. De acuerdo a [13], varias empresas en Perú no han incorporado estas prácticas dentro de sus organizaciones. [14] indica que la falta de inversión en el desarrollo emocional de sus líderes impacta de manera negativa en la organización, genera un clima organizacional negativo y una baja satisfacción y rendimiento laboral. No obstante, [15] y [16] han demostrado que las organizaciones que implementan de manera efectiva programas de formación referidos a IE y LT, han logrado motivar a sus colaboradores, lo cual se ha traducido una mejora de la productividad de ellos, ya que se promueve un ambiente laboral positivo y colaborativo.

En el ámbito local, en función al conocimiento empírico y método de la observación directa, se ha identificado que la empresa comercializadora de productos eléctricos se ha detectado la falta de liderazgo con inteligencia emocional, lo cual ha generado desmotivación, bajo rendimiento y alta

rotación de personal. La organización no invierte en el desarrollo de estas habilidades, lo que afecta negativamente la satisfacción laboral y el desempeño general. La ausencia de un liderazgo transformacional ha contribuido a una cultura organizacional ineficiente, dificultando el logro de los objetivos.

La inteligencia emocional, que de acuerdo a [17] es la capacidad que tienen los colaboradores para gestionar sus emociones y la de los demás, discriminándolas y haciendo uso de esa información para guiar sus acciones y pensamientos. Por su lado, [18], define a la IE como la capacidad que tienen las personas para motivarse y así hacer frente a los problemas, actuando de manera racional y controlando sus impulsos.

La IE, de acuerdo a [19] es relevante en el ámbito laboral, puesto que proporciona ventaja en el ámbito organizacional, ya que permite crear emociones positivas en los empleados, lo cual repercute en su desempeño laboral y logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, por que [20] indica que gracias a ello los colaboradores se desenvuelvan de manera correcta en situaciones complejas, asimismo puedan trabajar de manera eficiente en entornos laborales complejos que requieren altos niveles de colaboración e interacción.

[17] considerando a Goleman, indica que la inteligencia emocional tiene 5 dimensiones. Como primera dimensión se tiene a la autoconciencia, que se refiere a la habilidad que tiene el colaborador para comprender y reconocer sus propias emociones, así como sus defectos. La segunda dimensión es la autorregulación, que consiste en la capacidad que tiene el trabajador para controlar y gestionar sus emociones en situaciones complicadas, lo que permite que pueda controlar sus acciones y mantener una actitud equilibrada. Como tercera dimensión se tiene a la automotivación, la cual implica a la capacidad del colaborador para utilizar sus emociones para alcanzar sus objetivos y metas trazadas. La cuarta dimensión es la conciencia social, la cual se refiere a la capacidad del colaborador para comprender las emociones, preocupaciones y necesidades de sus compañeros. Como quinta dimensión se tiene a las habilidades sociales, la cuales se definen como la capacidad que tienen los trabajadores para interactuar con otras personas.

El liderazgo transformacional, de acuerdo a [21] es la capacidad que tiene el líder para inspirar y guiar a sus trabajadores, generando cambios y un desarrollo significativo en ellos y la empresa. Por su lado, [22] indican que es una situación procesal en la que la persona que lidera motiva el desempeño de su equipo, con la finalidad de superar las expectativas, a través de generar un fuerte compromiso emocional y colectivo.

[23] indica que el liderazgo transformacional es importante, puesto que genera resultados positivos en situaciones complejas, logrando resolver problemas que se dan en las empresas. También, considerando a [24] se puede indicar que el LT promueve una cultura organizacional positiva, lo cual mejora el desempeño laboral.

De acuerdo a [21], se indica que el liderazgo transformacional tiene cuatro dimensiones. La primera

dimensión es la influencia idealizada, la cual es la capacidad que deben tener los líderes para ser respetados y admirados por su equipo. Como segunda dimensión se tiene a la motivación aspiracional, la cual hace referencia a la capacidad que deben tener los líderes para inspirar y motivar a sus trabajadores, y promover un propósito que vaya más allá de las metas personales. La tercera dimensión es la estimulación intelectual, la cual es la capacidad que tienen los líderes para generar la creatividad e innovación en su equipo. Como cuarta dimensión se tiene a la consideración individual, la cual se refiere a la capacidad que debe tener la persona que lidera para generar confianza y empatía con los colaboradores, esto se logra a través del apoyo que se le brinda a cada colaborador para promover su desarrollo.

El desempeño laboral, de acuerdo a [25], es el resultado del comportamiento que está bajo control de colaboradores que contribuye a los resultados de la organización. Por su parte, [26], indica que el DL son los resultados de la labor ejercida por los colaboradores y que contribuye al logro de los objetivos comunes de la empresa. El desempeño organizacional, según [27] es relevante para una empresa, puesto que de esta depende el cumplimiento de los objetivos organizacionales y sostenibilidad en el mercado. Asimismo, [28] indica que el DL es fundamental para el logro de la misión, objetivos y visión de la organización.

Considerando a [25], se puede indicar que el desempeño laboral tiene 3 dimensiones. La primera dimensión es el desempeño de tarea, el cual se refiere a las responsabilidades y funciones asignadas al colaborador relacionado con el puesto de trabajo. Como segunda dimensión se tiene al desempeño contextual, el cual hace referencia a las actitudes y comportamientos del colaborador que impactan de manera positiva en el ambiente de la organización, pero que no guardan relación directa con las tareas del puesto de trabajo. Como tercera dimensión se tiene el desempeño laboral contraproducente, son las acciones, comportamientos y conductas que afectan el desempeño laboral de los colaboradores y que impactan en su productividad y logro de objetivos.

A nivel internacional, en relación con las tres variables, diversos estudios evidencian la influencia de la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional sobre el desempeño laboral. En Turquía, [29] hallaron que tanto la IE ($\beta = 0,253$; $p < 0,01$) como el LT ($\beta = 0,220$; $p < 0,01$) influyen de manera significativa en la satisfacción laboral, factor vinculado al rendimiento organizacional. De manera similar, en Taiwán, [30] determinaron que el LT tiene una relación positiva con el desempeño laboral ($r = 0,361$; $p < 0,01$), mientras que la IE también demostró un impacto significativo ($\beta = 0,191$; $p < 0,05$). Los hallazgos descritos confirman que ambas variables son herramientas importantes para fortalecer la productividad y el compromiso en las organizaciones; e incrementar el rendimiento laboral.

En lo que corresponde al ámbito internacional, en referencia a las variables IE y DL, se ha demostrado que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral. En la

India, [31] desarrolló un estudio cuantitativo con una muestra de 385 enfermeras, concluyendo que la IE tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño ($\beta = 0,324$; $p < 0,00$). Se recomienda priorizar la IE como una competencia clave en el desarrollo de las labores clínicas. De igual manera, [17] en Indonesia, demostró que la IE tiene un efecto significativo en el rendimiento de los trabajadores de las microfinancieras islámicas (coef. estandarizado = 0,257; $p = 0,000$), sugiere fortalecer las habilidades emocionales como instrumento para mejorar la productividad. Los resultados descritos refuerzan la importancia de la IE como herramienta estratégica para potenciar el rendimiento individual y colectivo.

Con respecto a las variables LT y DL, en Asia oriental, se evidenció una influencia positiva del liderazgo transformacional sobre el desempeño laboral. En China, [32] analizó la relación de las variables indicadas en el sector hotelero, considerando una muestra de 845 trabajadores, halló una influencia significativa del LT tanto en el compromiso afectivo como en el desempeño laboral ($\beta = 0,296$; $t = 5,467$; $p = 0,001$), recomienda que se promocióne para elevar el desempeño laboral y fortalecer la competitividad del sector. En la misma línea, en Malasia, [33] halló una influencia positiva entre LT y desempeño laboral ($\beta = 0,243$; $t = 4,583$; $p = 0,000$) en el sector bancario, destacan la necesidad que se tiene de implementar estilos de liderazgo transformador para elevar la productividad organizacional.

En el contexto nacional, se ha encontrado evidencia de la influencia significativa de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral. En Perú, [34] desarrollaron un estudio con 75 participantes, encontrando una influencia positiva de la IE y en el desempeño laboral ($r = 0,538$; $p < 0,01$), concluyen que la regulación emocional en el ámbito laboral mejora el rendimiento de los colaboradores. De manera similar, [35] en su estudio en una empresa tecnológica de Lima, hallaron una alta correlación entre ambas variables ($r = 0,78$; $p < 0,05$), recomiendan a los líderes de las organizaciones invertir en programas de desarrollo de competencias emocionales como estrategia para elevar el desempeño laboral.

En relación a las variables LT y DL, el ámbito nacional, se ha investigado la influencia del liderazgo transformacional en el desempeño laboral. En la UGEL 11 de Perú, [36] hallaron que el LT impacta de manera significativa en el trabajo colaborativo que desarrollan de los directores ($R^2 = 0,725$; $p < 0,05$), se destaca que el fortalecimiento del LT puede mejorar el rendimiento del equipo docente. Por su lado, [37] desarrolló un estudio en docentes de instituciones públicas, evidenció una influencia significativa del liderazgo sobre el desempeño laboral ($r = 0,826$; $p < 0,05$), se concluye indicando que el estilo de liderazgo de los directivos impacta de manera directa en la productividad de los colaboradores. Los estudios descritos confirman que el liderazgo transformacional es clave para elevar el desempeño en el entorno institucional peruano.

Los antecedentes referenciados evidencian que tanto la inteligencia emocional como el liderazgo transformacional tienen una influencia significativa en el desempeño laboral.

Las investigaciones internacionales y nacionales coinciden en que estas competencias elevan la motivación, compromiso laboral y la productividad. En resumen, se reconoce que el desarrollo de las habilidades emocionales y los estilos de liderazgo transformador constituyen una estrategia relevante para mejorar el rendimiento individual y organizacional.

Con base a lo expuesto anteriormente, se planteó tres hipótesis: la primera, la inteligencia emocional y el desempeño laboral predicen de manera directa y moderada el desempeño laboral. La segunda, la inteligencia emocional influye de manera directa y moderada en el desempeño laboral de una empresa comercial de Lima, Perú. La tercera, el liderazgo transformacional influye de manera directa y moderada en el desempeño laboral de una empresa comercial de Lima, Perú.

Por lo tanto, el presente trabajo pretende establecer la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional sobre el desempeño laboral de una empresa comercial de Lima - Perú. La relevancia del estudio radica en que la IE, el LT y el DL son tres elementos importantes para que las organizaciones mejoren la motivación, productividad y bienestar de los empleados, generando así un ambiente laboral inclusivo, justo y saludable. Lo indicado contribuye a crear condiciones laborales óptimas, las cuales promueven el crecimiento económico y trabajo decente dentro de la empresa. Cabe mencionar que, el aporte descrito se alinea con las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, el cual busca generar el crecimiento económico, lograr el empleo pleno, productivo y decente para todas las personas

II. METODOLOGÍA

El enfoque de investigación utilizado fue el cuantitativo, considerando a [38], quienes indican que este enfoque se caracteriza por recoger y analizar datos numéricos, con la finalidad de comprender la realidad problemática. El diseño de investigación aplicado en el presente estudio, de acuerdo a [39] es el no experimental de corte transversal, debido a que se recolecta la información en un único momento y en su ámbito natural, sin manipulación ni intervención por parte del investigador. El alcance del estudio fue explicativo, considerando a [40], puesto que no solo se busca describir el fenómeno analizado, sino que es de interés entender las dinámicas que originaron el problema.

En la investigación participaron los gerentes, jefes y operarios de la empresa comercial analizada. De ellos, se seleccionó a la totalidad de los colaboradores (60), haciendo uso de la técnica de muestreo censal que, de acuerdo con [41], permite seleccionar a todos los casos al ser una población pequeña.

El 87% de los participantes fueron operarios, el 10% jefes y el 3% gerentes; de ellos el 57% fueron mujeres y 43% varones. El 48 % se encuentra entre 31 y 45 años de edad, el 30% entre 18 y 30 años, el 15% entre 46 y 60 años y el 7% más de 60 años. En cuanto al nivel educativo: el 70% alcanzó educación secundaria y técnica, mientras que la universitaria solamente el 22% y 8% con posgrado. La antigüedad de las

empresas donde laboran los participantes: 41% menos de un año; 37% de 1 a 3 años, y 22% de 5 años a más.

El instrumento utilizado para medir la inteligencia emocional (IE) fue un cuestionario de 20 ítems (tabla 1), desarrollado a partir del estudio realizado por [17], quienes a su vez indican que esta variable tiene cinco dimensiones: autoconciencia, autorregulación, automotivación, conciencia social y habilidades sociales. Asimismo, cabe indicar que, para medir estas dimensiones se utilizó la escala de Likert de cinco puntos que va desde (1) nunca hasta (5) siempre.

Se evaluó la evidencia de validez de contenido, en base a [42], con el procedimiento de consulta a jueces, cuyas respuestas se valoraron usando la V de Aiken, donde se halló que los ítems del instrumento tienen un valor superior a 0.70. La fiabilidad del cuestionario se analizó mediante el Alfa de Cronbach, teniendo en cuenta a [43], para el análisis global, se obtuvo el coeficiente 0.882 el cual es alto.

Tabla 1

Cuestionario de la variable inteligencia emocional	
Variable: Inteligencia emocional	Ítems
Autoconciencia	1. Soy consciente de mis emociones en el trabajo, incluso cuando están afectando mi rendimiento
	2. Puedo identificar cómo las emociones de mis compañeros de trabajo afectan la dinámica laboral
	3. Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades en el desempeño laboral
	4. Reflexiono regularmente sobre cómo mis emociones afectan mis decisiones y mi desempeño en el trabajo
	5. Soy capaz de controlar mis emociones en situaciones de estrés o presión laboral
Autorregulación	6. Evito tomar decisiones impulsivas cuando me siento frustrado o enojado
	7. Puedo mantener la calma y mantenerme centrado durante momentos complicados en el trabajo
	8. Soy capaz de adaptarme rápidamente a cambios inesperados en el entorno laboral sin dejar que mis emociones me descontrolen
	9. Establezco metas claras y específicas en mi trabajo que me motiven a seguir adelante
Automotivación	10. Sigo trabajando en mis tareas incluso cuando enfrente obstáculos o dificultades
	11. Me siento entusiasta y comprometido con mi trabajo, incluso en tareas rutinarias
	12. Busco constantemente oportunidades para mejorar mis habilidades y conocimientos en el trabajo
Conciencia social	13. Soy capaz de comprender y compartir las emociones de mis compañeros de trabajo
	14. Reconozco cómo las emociones de un equipo pueden afectar la productividad y el ambiente de trabajo

Habilidades sociales

15. Soy capaz de identificar las necesidades emocionales o profesionales de mis compañeros y actuar en consecuencia
16. Puedo percibir cuándo alguien está molesto o preocupado en el entorno laboral y tomar medidas para abordarlo
17. Me comunico de manera clara y efectiva con mis compañeros y superiores en el trabajo
18. Soy capaz de manejar desacuerdos o conflictos con colegas de manera constructiva
19. Trabajo bien en equipo y busco la colaboración para alcanzar los objetivos comunes
20. Soy capaz de motivar e inspirar a mis compañeros de trabajo para alcanzar metas comunes de manera efectiva

En lo que respecta al instrumento propuesto para medir el liderazgo transformacional (LT), se utilizó un cuestionario de 16 ítems (tabla 2), a partir del estudio desarrollado por [21], quienes a su vez refieren que esta variable tiene cuatro dimensiones: influencia idealizada, motivación aspiracional, estimulación intelectual y consideración individual. Cabe mencionar que, para medir las dimensiones de la variable se utilizó la escala de Likert de cinco puntos que va desde (1) nunca hasta (5) siempre.

Se validó el contenido, en base a [42], con la técnica de juicio de expertos, cuyas respuestas se valoraron usando la V de Aiken, donde se halló que los ítems del instrumento tienen un valor superior a 0.70. La fiabilidad del instrumento se analizó mediante el Alfa de Cronbach, considerando a [43], para el análisis global, se obtuvo el coeficiente de 0.822 el cual es alto.

Tabla 2

Cuestionario de la variable liderazgo transformacional	
Variable: Liderazgo transformacional	Ítems
Influencia idealizada	1. El jefe representa los valores y estándares éticos que le gustaría que los demás siguieran
	2. Con qué frecuencia el jefe demuestra comportamientos que inspiran admiración y respeto en los demás
	3. Cómo calificaría la capacidad del jefe para influir en los demás a través de su ejemplo y conducta
	4. El jefe tiene la capacidad de motivar a los empleados a esforzarse por alcanzar metas comunes
Motivación aspiracional	5. El jefe comunica una visión clara y convincente del futuro que inspira a trabajar hacia metas más altas.
	6. El jefe motiva a los colaboradores a esforzarse más allá de sus límites actuales al transmitir entusiasmo y optimismo.
	7. El jefe desafía las suposiciones de los colaboradores y los alienta a pensar de manera creativa para superar obstáculos.

Estimulación intelectual	8. En general, el jefe, tiene la capacidad de motivar e inspirar a los colaboradores para alcanzar los objetivos de la organización.	Desempeño contextual	5. Por iniciativa propia, empiezo con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.
	9. El jefe fomenta la búsqueda de nuevas ideas y soluciones en sus colaboradores, mediante la promoción del pensamiento crítico.		6. Dedico mi tiempo en mantener actualizados mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo.
Consideración individual	10. El jefe desafía las suposiciones de los colaboradores y los anima a considerar diferentes perspectivas y enfoques.	Desempeño contraproducente	7. Desarrollo soluciones creativas a nuevos problemas.
	11. El jefe motiva a los colaboradores a buscar la innovación y la mejora continua en su trabajo y el de su equipo.		8. Asumo responsabilidades adicionales.
	12. En general, el jefe, tiene la capacidad de fomentar un ambiente donde se valora la creatividad y la búsqueda de soluciones innovadoras.		9. Busco continuamente nuevos retos en mi trabajo.
	13. El jefe demuestra preocupación por las necesidades individuales de los empleados.		10. Participó activamente en reuniones y/o consultas.
	14. El jefe proporciona apoyo y orientación personalizada a los empleados cuando lo necesitan.		11. Empeoro los problemas del trabajo.
	15. El jefe actúa como mentor, ayudando a los empleados a desarrollar sus habilidades y alcanzar sus metas profesionales.		12. Me centro en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.
	16. En general, el jefe, muestra una preocupación genuina por el bienestar y el desarrollo personal de cada miembro de la empresa.		13. Hablo con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.
			14. Hablo con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo

Para medir la variable desempeño laboral (DL) se elaboró un cuestionario con 14 ítems (tabla 3), teniendo en cuenta la investigación desarrollada por [25], quien a su vez indica que esta variable tiene tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente. La escala de medición utilizada fue Likert con parámetros del uno al cinco, donde la menor puntuación era (1) nunca y la máxima (5) siempre.

La validez del contenido se realizó por medio juicio de expertos, cuyas respuestas se valoraron mediante la V de Aiken, donde se encontró que los ítems obtuvieron valores superiores a 0.70. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach, considerando a [43], donde se obtuvo un coeficiente de 0.846 el cual es alto; y la consistencia interna con coeficientes de omega mayores a 0.80.

Tabla 3

Cuestionario de la variable desempeño laboral	
Variable: desempeño laboral	Ítems
Desempeño de tarea	1. Organizo mi trabajo para acabarlo a tiempo.
	2. Soy capaz de establecer las prioridades de mi trabajo.
	3. Soy capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.
	4. Gestiono bien mi tiempo en el desarrollo de mi trabajo.

Es importante mencionar que, los instrumentos elaborados para la presente investigación fueron aplicados de manera presencial dentro de la organización en estudio. Para la aplicación de los instrumentos, se solicitó el consentimiento informado a los participantes. Asimismo, cabe indicar que no se discriminó a ningún colaborador. Se brindó toda la información y facilidades para el llenado de los instrumentos. También, se les indicó la finalidad de la información recolectada.

Los análisis de datos se efectuaron en dos partes. La primera correspondiente a la elaboración de los 3 instrumentos y sus respectivos análisis de validez y confiabilidad. En la segunda parte, se desarrollaron los análisis descriptivos e inferenciales. Es importante recalcar que, en la segunda etapa los análisis descriptivos de las variables se desarrollaron a través de los niveles de predominancia, para lo cual se extrajeron los baremos de cada cuestionario. Después de ello, se desarrolló los análisis de correlación de Pearson por la normalidad de datos hallada en la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para finalizar, se verificó que se cumplan los supuestos requeridos para la aplicación del modelo de regresión múltiple.

III. RESULTADOS

En primer lugar, se realizó los análisis descriptivos. En cuanto a la variable inteligencia emocional, se identificó que el 65% de los encuestados perciben un nivel medio, seguido del 26.7% con un nivel alto y solo el 8.3% con un nivel bajo. Las dimensiones con mayor percepción media fueron la autoconciencia (53.3%), la autorregulación (73.3%) y la conciencia social (63.3%). Asimismo, la automotivación (51.7%) y las habilidades sociales (60%) también se ubicaron predominantemente en el nivel medio, aunque se destaca un porcentaje considerable en el nivel alto.

En relación a la variable liderazgo transformacional. Se halló que el 55% de los encuestados perciben un nivel medio,

seguido por el 31.7% con un nivel alto, y un 13.3% con percepción baja. En relación a las dimensiones, la influencia idealizada se ubicó mayoritariamente en el nivel medio (61.7%), seguida del nivel alto (31.7%) y solo un 6.7% en el nivel bajo. La motivación inspiracional tuvo un comportamiento similar, con 53.3% en el nivel medio, 33.4% en alto y 13.3% en bajo. Con respecto a la estimulación intelectual, el 45% lo percibió en un nivel medio, el 40% en alto, y el 15% en bajo. Por último, la dimensión de consideración individual mostró una distribución similar, con 43.3% en nivel medio, 41.7% en alto, y 15% en bajo. Los resultados obtenidos dan a conocer una tendencia general hacia niveles medios y altos de percepción del LT, lo cual demuestra una valoración favorable a las prácticas de liderazgo en la organización evaluada.

En lo que corresponde a la variable desempeño laboral, el 61.7% de los encuestados se ubicó en un nivel medio, mientras que el 30% reportó un nivel alto. Las dimensiones de desempeño de tarea (63.3%) y desempeño contextual (75%) fueron percibidas principalmente en nivel medio, mientras que el desempeño laboral contraproducente presentó una distribución más dispersa, con un 58.3% en nivel medio y un 10% en nivel bajo. Estos resultados evidencian una tendencia general hacia percepciones moderadas tanto en inteligencia emocional como en desempeño laboral.

En segundo lugar, se procedió a desarrollar el análisis inferencial. Se partió de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (tabla 4), donde se halló que la distribución de los datos para una muestra de 60 encuestados son normales, ya que el nivel de significancia de la prueba estadística de Kolmogorov es mayor que el mínimo requerido de 0.05. Por lo tanto, para probar las hipótesis en una investigación explicativa se aplicará regresión múltiple.

Tabla 4

Normalidad de Kolmogorov-Smirnov			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia E.	,360	60	,087
Liderazgo T.	,294	60	,310
Desempeño L.	,344	60	,075

También, mediante el análisis inferencial, se procedió a probar las hipótesis del estudio. En primer lugar, se analizó si la IE y el LT influyen en el DL de los colaboradores de la empresa comercial de Lima-Perú. Según la tabla 5, al aplicar regresión lineal múltiple se hallar en el resumen del modelo un Sig. < 0.05 y un coeficiente de correlación (R) alto de 0.955 y un nivel de varianza ajustada (R²) del 91% entre las variables independientes (Inteligencia emocional y Liderazgo transformacional) y la variable dependiente (Desempeño laboral) en este estudio. La ANOVA prueba un Sig. < 0.05 negando la Ho y aceptando la Ha. Se confirma la Sig.>0.05 y t-student <1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, afirmando que, si hay constante, para las variables independientes (predictoras). La Sig.<0.05 y t-student >1.96 señalan que existe influencia de ambas variables sobre la variable dependiente.

Tabla 5

Resumen del modelo para la hipótesis general				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,955 ^a	,913	,910	,17570

a. Predictores: (Constante), InteligenciaE, LiderazgoT

En segundo lugar, se analizó si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. De acuerdo con, la tabla 6, al aplicar regresión lineal simple en el resumen del modelo un Sig. < 0.05 y un coeficiente de correlación (R) alto de 0.951 y un nivel de varianza ajustada (R²) del 90.3% entre la variable independiente (Inteligencia emocional) y la variable dependiente (Desempeño laboral) en la investigación. La ANOVA prueba un Sig. < 0.05 negando la Ho y aceptando la Ha. La Sig.>0.05 y t-student <1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, confirman que hay constante, para la variable independiente (predictora). La Sig.<0.05 y t-student >1.96 señalan que la inteligencia emocional si influye sobre el desempeño laboral.

Tabla 6

Resumen del modelo para la hipótesis específica 1				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,951 ^a	,905	,903	,182

a. Predictores: (Constante), Inteligencia Emocional

En tercer lugar, se analizó si el liderazgo transformacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. Los resultados en la tabla 7, al aplicar regresión lineal simple en el resumen del modelo se obtuvo una Sig. < 0.05, un coeficiente de correlación (R) alto de 0.951 y un nivel de varianza ajustada (R²) del 75.9% entre la variable independiente (Inteligencia emocional) y la variable dependiente (Desempeño laboral) en la investigación. La ANOVA prueba una Sig. < 0.05 negando la Ho y aceptando la Ha. Se confirma la Sig.< 0.05 y t-student >1.96 (nivel de confiabilidad 95%) para la constante del modelo, afirmando que, si hay constante, para la variable independiente (predictora). La Sig.<0.05 y t-student >1.96 señalan que el liderazgo transformacional influye sobre el desempeño laboral.

Tabla 7

Resumen del modelo para la hipótesis específica 2				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,874 ^a	,763	,759	,287

a. Predictores: (Constante), Liderazgo transformacional

En resumen, los resultados obtenidos en la regresión múltiple aplicada, demuestra la influencia de la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional sobre el desempeño laboral de la empresa comercial en estudio. Asimismo, se puede resaltar que la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional de manera independientes, tienen influencia sobre el DL, lo

cual da a entender que aplicar estrategias en base a estos dos elementos contribuyen a mejorar la motivación, productividad, desempeño y clima laboral. Por lo tanto, promueven el logro de los objetivos organizacionales.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la investigación confirman que tanto la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional influyen de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa analizada. El modelo de regresión múltiple aplicada evidencia una alta influencia ($R = 0.955$) y una varianza explicada del 91.3% ($R^2 = 0.913$), lo que confirma que ambas variables independientes son predictores fuertes del rendimiento laboral. Los resultados descritos se alinean con los hallazgos de [29] en Turquía, quienes demostraron que la IE ($\beta = 0,253$) y el LT ($\beta = 0,220$) impactan de manera significativa en la satisfacción y desempeño laboral. Asu vez, el estudio de [30] en Taiwán reafirman esta relación, puesto que identificaron correlaciones significativas entre las dos variables independientes y el DL.

A nivel específico, se ha demostrado que la inteligencia emocional, de manera independiente, explica el 90.3% del desempeño laboral ($R^2 = 0.903$). El resultado indicado coincide con la investigación de [31] en la India, donde la IE demostró tener una influencia positiva sobre el DL ($\beta = 0.324$), y con el estudio de [17] en Indonesia, la cual resalta que la IE es un predictor clave del rendimiento laboral (coef. est. = 0.257). En lo que corresponde al ámbito nacional, existen resultados similares, como por ejemplo los estudios de [34] y [35], quienes confirman que la IE tiene un efecto positivo en el DL, recomendando fomentar el desarrollo de habilidades emocionales en los colaboradores.

Por otra parte, el liderazgo transformacional también demostró tener una influencia significativa sobre el desempeño laboral, con un R^2 de 75.9%. Los hallado coincide con los resultados obtenidos por [32] en China y [33] en Malasia, donde el LT tiene un efecto positivo en el rendimiento y compromiso laboral. A nivel nacional, las investigaciones de [36] y [37] también lograron demostrar que el liderazgo transformacional influye de manera directa en la productividad de los colaboradores.

En resumen, los resultados del presente estudio reafirman que desarrollar competencias emocionales y estilos de liderazgo transformador es fundamental para promover un óptimo desempeño laboral. La evidencia empírica que se ha recopilado sugiere que se implementen estrategias de formación emocional y liderazgo dentro del ámbito organizacional, para generar mejoras sustanciales en el compromiso, la motivación y la productividad de los colaboradores, lo cual contribuye al logro de los objetivos organizacionales y a un clima laboral saludable.

Es importante mencionar que, el estudio plasmado aporta evidencia empírica sobre la influencia de la IE y el LT en el DL, destacando su importancia como herramientas claves para la gestión del talento humano. Asimismo, los resultados

obtenidos sugieren el desarrollo de competencias emocionales y el fomento de estilos de liderazgo transformador para mejorar de manera significativa la motivación, el rendimiento, y el compromiso de los colaboradores. Por lo tanto, los hallazgos tienen implicancias prácticas para los líderes de organizaciones, quienes pueden implementar programas de formación enfocados en fortalecer la inteligencia emocional y las habilidades de liderazgo, para optimizar la productividad colectiva e individual dentro de las organizaciones.

Entre las principales limitantes de la investigación desarrollada, se puede mencionar el uso de un diseño transversal, lo que limita establecer relaciones de causalidad en el largo plazo entre las variables estudiadas. Además, se puede referir que la investigación se llevó a cabo en solo una empresa del sector comercial en Lima, lo que limita la generalización de los resultados a organizaciones de otros sectores o contextos. A su vez, el tamaño muestral fue pequeño (60 participantes), lo que limita la robustez estadística de las inferencias. A pesar de ello, los resultados obtenidos ofrecen una sólida base para futuras investigaciones.

Finalmente, se recomienda desarrollar investigaciones longitudinales que permitan observar la evolución de la relación entre la inteligencia emocional, el liderazgo transformacional y el desempeño laboral a lo largo del tiempo. A su vez, se sugiere desarrollar estudios comparativos en distintos sectores tales como salud, educación o tecnología, para evaluar la generalización de los hallazgos. También, se recomienda incorporar variables moderadoras o mediadoras, como la cultura corporativa, el estrés organizacional o la satisfacción laboral, lo cual enriquecería el modelo explicativo, ofreciendo una visión más amplia del impacto de estas competencias en el rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- [1] Mison, A., Hee, OC., Zandi, G. (2025). Emotional Intelligence as a Mediator between Personality Traits and Digital Literacy in Enhancing Customer-Oriented Behavior among Nursing Students in Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 15 (2), 12-19. <https://doi.org/10.32479/irmm.17715>
- [2] Helalat, A., Sharari, H., Alhelalat, J., Al-Aqrabawi, R. (2025). Transformational leadership and employee performance: a further insight using work engagement. *ECONOMICS - Innovative and Economics Research Journal*, 13 (1), 333-352. <https://doi.org/10.2478/eoik-2025-0015>
- [3] Saranya, J., Anbu, A. (2025). The Impact of Transformational Leadership on Organizational Citizenship Behavior for the Environment in Manufacturing Industry. *Qubahan Academic Journal*, 5 (1), 388-404. <https://doi.org/10.48161/qaj.v5n1a1272>
- [4] Mammadov, A., Wald, A. (2025). The Role of Cultural Intelligence and Emotional Intelligence in the Internationalization of SMEs: Does Global Mindset Matter? *Management International Review* 65 (1), 115-144. <https://doi.org/10.1007/s11575-024-00561-5>
- [5] Sabie, O., Nastacă, C., Brişcăriu, M. (2025). The impact of emotional intelligence on public employees' job stress and willingness to deliver high-quality and performant public services. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 74 (1), 130-150. <https://doi.org/10.24193/tras.74E.7>
- [6] Islam, S., Hari, P., Suliyanto, S., Bahaiddin, K., Iftakhar, N. (2025). Transformational Leadership in Indonesian Diversified-Cultural SME Sector: An Investigation of the Settlement Criteria of Job Performance.

- Studia Universitatis Vasile Goldis Arad, Economics Series, 34 (3), 79-107. <https://doi.org/10.2478/sues-2024-0014>
- [7] Pulido, M., Leire, G., Augusto, J., Lopez, E. (2023). Transformational leadership and emotional intelligence: allies in the development of organizational affective commitment from a multilevel perspective and timelagged data. *Review of Managerial Science*, 18 (1), 2229-2253. <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00684-3>
- [8] Pesantez, W., Quinteros, M., Pesantes, D. (2024). Transformational-transaccional leadership and its relationship with outcome variables. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29 (11), 544-573. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.33>
- [9] Herlina, M., Budiansyah, M., Janah, F., Adryana, D. (2024). Unlocking employee innovative behaviour: exploring the power of transformational leadership and tacit knowledge sharing among Indonesian white-collar workers. *Economics and Culture*, 21 (1), 29-45. <https://doi.org/10.2478/jec-2024-0003>
- [10] Misbahuddin., Maarif, M., Suroso, I., Triyonggo, Y. (2024). The linkage between leadership style of project manager and project performance: Evidence from telecommunication industry. *Journal of Project Management*, 9 (3), 163-182. <https://doi.org/10.5267/j.jpm.2024.6.001>
- [11] Murugan, M., Prabadevi, M. (2025). Emotional Intelligence, Leadership, Governance and Management Strategy: Key Drivers of Business Sustainability in Engineering Services. *Qubahan Academic Journal*, 5 (1), 318.333. <https://doi.org/10.48161/qaj.v5n1a1125>
- [12] Cao, T., Le, P. (2024). Impacts of transformational leadership on organizational change capability: a two-path mediating role of trust in leadership. *European Journal of Management and Business Economics*, 33 (2), 157-173. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-06-2021-0180>
- [13] Ipanaque, R., Navarrete, M., García, C., Castillo, L. (2024). Is there a relationship between emotional intelligence and transformational leadership? Empirical analysis in a distribution company in Chiclayo, Peru. *Lacpei*, 2024 (1), 1-9. <https://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2024.1.1.553>
- [14] Diaz, E., Chávarry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12 (2), 97-113. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- [15] Franco, J., Alfaro, M., Villanueva, R., Nieva, M. (2023). Liderazgo transformacional en pymes peruanas. Perspectiva de los trabajadores. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1794-1808. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.26>
- [16] Coronado, J., Baldeos, L., Ramos, S., Liio, F., Neri, A. (2024). Programa de liderazgo transformacional y su impacto en la cultura organizacional: caso Municipalidad Provincial de Huaura (Perú). *Suma de Negocios*, 14(31), 95-101. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.v14.n31.a1>
- [17] Rahmawaty, A., Rokhman, W., Bawomo, A., Irkhami, N. (2021). Emotional intelligence, spiritual intelligence and employee performance: the mediating role of communication competence. *International Journal of Business and Society*, 22 (2), 734-752. <https://doi.org/10.33736/ijbs.3754.2021>
- [18] Sözbilir, F. (2023). The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Identification on Creativity Performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 12(3), 254-268. <https://doi.org/10.33844/ijol.2023.60367>
- [19] Çayak, S., Eskici, M. (2021) The Mediating Role of Emotional Intelligence in the Relationship Between School Principals' Sustainable Leadership Behaviors and Diversity Management Skills. *Frontiers in Psychology*. 12(1), 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.774388>
- [20] Zhang, X., Xu, Z. (2024) Exploring the relationship between psychological capital, emotional intelligence, psychological safety, and knowledge sharing among E-commerce practitioners. *Frontiers in Psychology*. 15(1), 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1472527>
- [21] Vargas-Salgado, M., y Gómez-Bull, K. (2021). Liderazgo transformacional y su impacto en la transferencia de conocimiento y el desempeño operativo en el contexto de la industria automotriz. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 90(1), 11-26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2850>
- [22] Zafer, S., Lütfi, S. (2024). The role of transformational leadership and employee productivity in logistics performance. *Logforum* 20 (1), 1-10. <https://doi.org/10.17270/J.LOG.000965>
- [23] Ly, B., & Ly, R. (2024). Technostress in times of change: unveiling the impact of leadership styles in Cambodia's public organizations in the wake of COVID-19. *Cogent Business & Management*, 11(1), 1-14. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2331645>
- [24] Shahzad, M., Iqbal T., Jan, N., Zahid, M. (2022) The Role of Transformational Leadership on Firm Performance: Mediating Effect of Corporate Sustainability and Moderating Effect of Knowledge-Sharing. *Frontiers in Psychology*, 13 (883224), 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.883224>
- [25] Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- [26] Tran, H., Le, D., Que, A., Chau, T., Thao, T. (2024). The relationship between transformational leadership style, job creativity and job performance outcomes of employees in Vietnamese startup enterprises. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 15(2), 55-69. <https://doi.org/10.47297/wspchrmWSP2040-800503.20241502>
- [27] Juyumaya, J., Torres-Ochoa, C., Rojas, G. (2024), Boosting job performance: the impact of autonomy, engagement and age", *Revista de Gestão*, 31(4), 397-414. <https://doi.org/10.1108/REGE-09-2023-0108>
- [28] Zahra, M., Kee, D. (2022). Influence of proactive personality on job performance of bank employees in pakistan: work engagement as a mediator. *International Journal of Management Studies*, 29(1), 83-108. <https://doi.org/10.32890/ijms2022.29.1.3>
- [29] Yeşim, M.; Sena, E. (2024). The effect of emotional intelligence and leadership styles on job satisfaction. *Foundations of Management*, 16(2024), 311-324. <https://doi.org/10.2478/fman-2024-0019>
- [30] Chun-Chang, L., Wen-Chih, Y., Zheng, Y. Xiao-Chi, L. (2023). The relationships between leader emotional intelligence, transformational leadership, and transactional leadership and job performance: A mediator model of trust. *Heliyon*, 9 (8), 1-20. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18007>
- [31] Chauhan, R., Kaul, V., Maheshwari, N. (2022). mpact of Emotional Intelligence on Job Performance of Nurses with Mediating Effect of Job Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 17(2), 1-8. <https://doi.org/10.24083/apjhm.v17i2.1257>
- [32] Jiatong, W., Wang, Z., Alam, M., Murad, M., Gul, F., Gill, S. (2022) The Impact of Transformational Leadership on Affective Organizational Commitment and Job Performance: The Mediating Role of Employee Engagement. *Frontiers in Psychology*, 13 (1), 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.831060>
- [33] Yuxin, J., Zahir O., Muhammad F., Valliappan, R. (2021). Transformational leadership and employee performance in international commercial banking industry in Malaysia: The role of self-efficacy as a mediator under BRI. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 12(2), 25-36. <https://doi.org/10.47297/wspchrmWSP2040-800503.20211202>
- [34] Castro, W., Chávez, A., Arévalo, J. (2023). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare*, 27 (1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>
- [35] Bartra, K., Torres, O., Armesto, M. (2022). Inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. *3c Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 11 (1), 119-147. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>
- [36] Quiñones, A., Menacho, I., Sánchez, S., Cervera L., Pedroza. R. (2022). Transformational Leadership in Interpersonal Relationships and Collaborative Work of the Managers of a Local Management Unit, Peru. *Webology*, 19 (1), 1945-1957. <https://doi.org/10.14704/WEB/V19I1/WEB19131>
- [37] Segil, M. (2021). Liderazgo directivo y desempeño docente en nivel secundaria de instituciones educativas públicas del Perú. *EPISTEME KOINONIA*, 4(7), 75-84. <https://doi.org/10.35381/e.k.v4i7.1171>
- [38] Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mc Graw Hill*. <https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- [39] Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

- [40] Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education.
- [41] Otzen, T. & Manterola, A.C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol, 35 (1): 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- [42] Ventura-León, J. (2019). De regreso a la validez basada en el contenido. Adicciones, 0. <http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.1213>
- [43] Murphy, K. & Davidshofer, C. (2018). Psychological Testing: principles and application (6th edición). Pearson India