



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL EN EL
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN, EN
SAN ISIDRO, LIMA – 2021.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:
Bach. GONZALES CONDORI, EDITH RECENIA
Bach. ALVAREZ PILCO, MILAGROS GISELA

LIMA – PERÚ
2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A nuestras familias por preocuparse en brindarnos su apoyo y su amor incondicional.

A nuestro profesor Michel Méndez por brindarnos su conocimiento, contribuir en nuestros aprendizajes y en la elaboración de nuestra investigación.

A los docentes por ser motores de nuestros aprendizajes a lo largo de nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el camino, por darnos la fuerza que necesitamos en el cumplimiento de este objetivo.

A nuestros familiares a quienes nos motivaron a iniciar y culminar este nuevo gran reto para desarrollarnos profesionalmente. Sin sus apoyos no habiéramos logrado culminar esta gran meta.

RESUMEN

La presente tesis titulada “Inteligencia Emocional y su impacto en la productividad laboral del personal en el Instituto Tecnológico de la Producción, en San Isidro, Lima - 2021, se realizó con el objetivo de determinar el impacto entre las variables inteligencia emocional y la productividad laboral. Por lo cual se desarrolló un tipo de estudio que tendrá un enfoque cuantitativo; el tipo de investigación es aplicada de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental, con una población de 32 trabajadores de ambos sexos del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población esta conforma por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,790 y 0,802 nivel excelente.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística se muestra la relación entre las variables inteligencia emocional y productividad laboral, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.493$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $\rho = 0.004 < 0.05$, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional, productividad laboral.

ABSTRACT

This thesis entitled “Emotional Intelligence and its impact on the labor productivity of the personnel of the Technological Institute of Production, San Isidro - 2021”, was carried out with the objective of determining the impact between the variables emotional intelligence and labor productivity. Therefore, a type of study was developed that will have a quantitative approach; The type of research is basic, of a descriptive correlational level with a non-experimental design, with a population of 32 workers of both sexes from the Technological Institute of Production, San Isidro, the type of sampling was census because the group representing the population is It is made up of the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0, 0.790 and 0.802, excellent level.

Among the most important results obtained according to the statistical test, the relationship between the variables emotional intelligence and labor productivity is shown, determined by Spearman's Rho $\rho = 0.493$, which means that there is a high correlation between the variables, compared to $p = 0.004 < 0.05$, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be stated that there is a significant correlation between emotional intelligence and labor productivity.

Keywords: Emotional intelligence, labor productivity.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema General.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del Estudio	18
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la Investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes Internacionales:.....	23
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. Variable 01: Inteligencia emocional	26
2.2.2. Variable 02: Productividad laboral	37
2.3. Definición de términos básicos	48

III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	50
3.1. Hipótesis de la investigación	50
3.1.1. Hipótesis general.....	50
3.1.2. Hipótesis específicas.....	50
3.2. Variables del estudio	50
3.2.1. Definición conceptual	50
3.2.2. Definición operacional	51
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	51
3.3.1. Tipo de Investigación.....	51
3.3.2. Nivel de Investigación.....	52
3.3.3. Método de Investigación	54
3.4. Diseño de la investigación	54
3.5. Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1. Población	55
3.5.2. Muestra Censal.....	56
3.5.3. Muestreo	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1. Técnica de recolección de datos	56
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	57
3.6.3. Validez del instrumento.	58
3.6.4. Confiabilidad del instrumento	58
3.7. Métodos de Análisis de datos.....	59
3.8. Aspectos Éticos	59
IV. RESULTADOS	60
4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	60
4.2. Prueba de Confiabilidad	65
4.3. Prueba de Hipótesis	65
4.3.1. Prueba de Hipótesis General.....	65
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas	66
V. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75

ANEXOS	78
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	79
Anexo 2. Matriz de Operacionalización.....	80
Anexo 3. Instrumento.....	82
Anexo 4. Validación del Instrumento.....	85
Anexo 5. Matriz de Datos.....	93
Anexo 6. Propuesta de valor.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	53
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario de Seguridad y salud en el trabajo.	57
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	58
Tabla 4.	Escala de interpretación de la confiabilidad	58
Tabla 5.	Niveles de variable de inteligencia emocional.	60
Tabla 6.	Niveles de la variable de productividad laboral	61
Tabla 7.	Niveles de Orientación al cliente	62
Tabla 8.	Niveles de Mayor productividad	63
Tabla 9.	Niveles de Gestión de procesos	64
Tabla 10.	Nivel de confiabilidad de la variable inteligencia emocional.	65
Tabla 11.	Nivel de confiabilidad de la variable productividad laboral.	65
Tabla 12.	Nivel de correlación y significancia de la inteligencia emocional y la productividad laboral	66
Tabla 13.	Nivel de correlación y significancia de la inteligencia y la orientación al cliente	67
Tabla 14.	Nivel de correlación y significancia de la inteligencia y la mayor productividad	68
Tabla 15.	Nivel de correlación y significancia de la inteligencia y la gestión de procesos	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación. Fuente Elaboración Propia.....	53
Figura 2. Niveles de inteligencia emocional.....	60
Figura 3. Niveles de productividad laboral.....	61
Figura 4. Niveles de orientación al cliente	62
Figura 5. Niveles de mayor productividad	63
Figura 6. Niveles de gestión de procesos.....	64

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es una herramienta elemental, su importancia radica en el hecho de percibir, comprender, manejar y regular las emociones en diferentes situaciones; cotidianas y no tan recurrentes; como la presión en la vida laboral y un factor importante para la productividad laboral dentro de una organización, implica en presentar los valores y objetivos alcanzados y por alcanzar para que realicen las tareas y funciones adecuadas para su bienestar de la empresa y del personal con quien labora. Así mismo, las organizaciones no solo se enfocan en el trabajo sino también en el aspecto humano. El aspecto emocional resulta importante para las organizaciones. El éxito de una persona ya sea en el ámbito laboral o personal no solo se define por sus conocimientos y/o experiencia sino también por su inteligencia emocional.

En el mundo se encuentra en un contexto diferente, el 11 de marzo del 2020 se declaró a la COVID-19 como pandemia por su expansión a nivel mundial, afirmó la OMS (2020). A raíz de estas circunstancias las empresas a nivel mundial, teniendo en cuenta las sugerencias de la OMS de mantener el distanciamiento social con el fin de cuidar a sus trabajadores, un estudio realizado por la misma organización se halló que en Europa 4 de cada 10 trabajadores comenzó a trabajar a distancia, según Eurofound (2020). Trabajar en este contexto se ha vuelto un desafío para muchos, pues no se trabajan las horas reglamentarias, en ese sentido, se han prolongado las jornadas laborales, por el hecho de tener horarios flexibles, también existe una sensación de aislamiento, y tener que lidiar entre la vida familiar y laboral.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se presenta los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, asimismo se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discute los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar a las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el último año, la pandemia ha tenido un objetivo socioeconómico disruptivo. Se han desatado maniobras de desinformación y teorías conspirativas sobre el microorganismo, así como algunos incidentes de xenofobia y racismo frente a ciudadanos chinos y de otros países del este y sudeste oriental. Porque el placer de los viajes y el candado de numerosas empresas, ha habido un cambio total en las vidas de las personas. Se han cerrado colegios y universidades en más de 124 países, lo que ha afectado a más de 2200 millones de estudiantes. Un tercio del billete mundial se encuentra confinada, con fuertes restricciones al permiso de circulación, lo cual ha alineado a una parquedad drástica del movimiento económico y a un crecimiento paralelo del desempleo.

Definitivamente, la salud mental se ha desgastado durante la pandemia por coronavirus no solo en el país sino en el mundo. El COVID-19 está impactando los trabajos e ingresos de las personas, igualmente afectando su capacidad social, la productividad, la confianza en personas e instituciones, causando así, además, un dádioso período de histerismo, estrés y preocupación. La flamante forma de reinención en torno a nuevas formas de compromiso, como el teletrabajo; por ejemplo, ha ofrecido muchas oportunidades a los trabajadores; empero también replanteamientos de la propina potencial para la confianza y sanidad en la obligatoriedad, en parcial sobresuelo psicosociales y de comorbilidad.

Lo que de ningún modo se hace es prepararnos para reconocer, administrar nuestras emociones y esto se ve reflejado en profesionales, ejecutivos, trabajadores y demás personas, con incertidumbres, dudas e indecisiones con diferentes segmentos de enfermedades desde una feliz gastritis hasta un temible cáncer, el estrés gobierna sus vidas totalmente. No tenemos la aptitud de declarar nuestras emociones, nuestra emotividad y la de los demás. El sistema límbico asimila el conocimiento de la memoria definitiva, emocional, en niveles: consciente, preconscious e inconsciente.

Daniel Goleman (2018) indica que:

La inteligencia emocional, a pesar de la abundancia de malas noticias, durante la última década hemos asistido a una eclosión sin precedentes de investigaciones científicas sobre la emoción, uno de los cuyos ejemplos más elocuentes ha sido el poder de llegar a vislumbrar el funcionamiento del cerebro gracias a la innovadora tecnología del escáner cerebral. (p. 8).

Las políticas de distanciamiento en el Perú por la pandemia de COVID-19, denominada como aislamiento social obligatorio, fue una medida establecida por el gobierno el domingo 15 de marzo de 2020, de acuerdo al número creciente de casos durante la Pandemia de COVID-19. Fue anunciada adyacente con el vivido de emergencia, que impuso la cerradura universal de las fronteras y el impulso, entrando en fortaleza el día lunes 16 de marzo de 2020 desde las 00:00 hrs. La cuarentena obligaba a todos los ciudadanos peruanos y extranjeros a permanecer aislados en sus hogares o residencias, excepto a algunas situaciones como la importación de los bienes de urgencia, medicamentos, urgencias médicas y algunos puestos de obligatoriedad. Incluso causo el cierre de muchos negocios y actividades siendo el trabajo informal el más afectado, algunos trabajos de servicios públicos, salud, la policía, la prensa, bancos y otros (agua, luz, gas y telecomunicaciones). Estas indicaciones todavía causaron problemas de adaptación en la comunidad.

La pandemia ha sacudido vigorosamente a los ingresos del país. Durante el segundo trimestre del año, se perdieron 6MM de empleos y la ciudad ocupada se redujo en 39.6%; el (PBI) se redujo 30.2% durante el mismo periodo; las salidas de cambio pasaron de números positivas de entre 2% y 3% a inicios del año, a una contracción de niveles cercanos al 14%; entre otros. Por la gravedad de estos resultados negativos, las proyecciones de evolución depreciado para el 2020 se contrajeron sustancialmente.

Según Juan Bravo Carrasco (2019) indica que es necesario ser más productivo, no solo en términos absoluto sino especialmente en términos comparativos a nivel mundial. El sorprendente escuchar conformismos tales como: disminuimos los costos en un 5% y los tiempos de entrega en un 18%, al mismo

tiempo que los promedios de la competencia fueron muy superiores a esos números. (p. 29).

Este 2021 estamos en el segundo año de crisis sanitaria generada la Covid-19, un virus que ha adulterado el estilo de vida de todas las personas e igualmente de las empresas e instituciones. Aunque las nuevas formas de trabajar surgidas con la pandemia trajeron cosas buenas, como la implementación y mantención del trabajo desde casa, este fue uno de los principales cambios que generó buenos resultados, porque que muy pocas empresas se encontraban en plena cambio digital. Los horarios no establecidos para sus labores y los problemas con el internet son una de las razones mencionadas por los trabajadores que están descontentos con el trabajo desde casa.

En resumen, muchas conversaciones en las diferentes redes sociales, menciona entre las mayores desventajas de los horarios no establecidos, la baja calidad del internet (problemas con internet), nada de integración laboral y procrastinación. En la categoría de 26 a 35 años, hay mayor conversación, la tendencia es más positiva debido a tienen momento trabajando en espacios tradicionales y hogareño consideran el trabajo en casa como algo bueno, por el ahorro de tiempo. En la categoría de 36 y 45 años la actitud es muy similar al anterior, hay sentimientos encontrados, indica la especialista. Solo un 29% de las personas parece ligeramente alegre con el trabajo en casa en tiempos de pandemia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

PG ¿Cómo la inteligencia emocional impacta en la productividad laboral de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cómo la orientación impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?

PE 2 ¿Cómo la mayor productividad impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?

PE 3 ¿Cómo la gestión de procesos impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?

1.3. Justificación del Estudio

1.3.1. La justificación teórica:

El presente trabajo de investigación permitió identificar y conocer las variables planteadas. De igual manera, el impacto en la inteligencia emocional y la productividad laboral; las dimensiones de este último y los alcances de la inteligencia emocional en los colaboradores, específicamente en lo que respecta a los servidores de la sede central del Instituto Tecnológico de la Producción en San Isidro. En consecuencia, mediante las bases teóricas se obtuvo el respaldo que nos permitió hallar los resultados que nos hemos propuesto en el presente estudio.

1.3.2. Justificación práctica:

La investigación tiene implicancias prácticas las mismas que permitirán resolver problemas que ocurren en la oficina de administración, en relación a la inteligencia emocional, viéndose reflejado en las expresiones de las emociones, el reaprendizaje emocional entre otros, siendo esto un problema que genera insatisfacción entre los mismos trabajadores, disminuyendo de esa forma quizás su productividad laboral de la citada institución pública.

1.3.3. Justificación metodológica:

El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de determinar si la inteligencia emocional impacta en la productividad laboral del personal del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP y cómo se refleja si éste es satisfactorio y conlleva al logro de metas. Una vez pasado por procesos de validación, la tesis aportará instrumentos de medición que pueden usarse para otros estudios en temas relacionados a las variables de la presente investigación, de ahí su utilidad metodológica.

1.3.4. Justificación Social:

La justificación social mantuvo un impacto positivo al entender la trascendencia de la relación entre inteligencia emocional y la productividad laboral, pues así se tomó en cuenta la aplicación y regularización de las emociones en las personas y esto beneficio a la sociedad en general; puesto que la inteligencia emocional repercute en los distintos entornos vivenciales de los seres humanos; tales como familiar, personal y laboral; conllevando al avance tecnológico de la institución.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG 1 ¿Determinar cómo la inteligencia emocional impacta con la productividad laboral de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro 2021?

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 ¿Determinar cómo la orientación impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro 2021?

OE 2 ¿Determinar cómo la mayor productividad impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro 2021?

OE 3 ¿Determinar cómo la gestión de procesos impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro 2021?

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Ríos (2018) con su tesis: “inteligencia emocional y compromiso organizacional de los trabajadores de hoteles del centro histórico de Trujillo, 2018”, universidad cesar vallejo, Trujillo – Perú. Su objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los trabajadores de hoteles del centro histórico de Trujillo, 2018. Su metodología, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva, diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La población de muestra, conformada por 151 trabajadores de hoteles del centro histórico de Trujillo, para recolectar los datos se utilizó un test de inteligencia emocional (eq-i baron emotional quotient inventory) y un cuestionario de compromiso organizacional. Los resultados se aplicó el RHO de Spearman, ya que se ajusta a la empleabilidad de una escala de medición de tipo ordinal no paramétrico, se precisó que existe relación directa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional con un nivel de significancia menor al 0.05 y una correlación de 0.949. La conclusión conforme a lo obtenido, se determinó que el 81.5 % de los trabajadores de los hoteles del centro histórico de Trujillo presentan un nivel medio de inteligencia emocional y el 18.5% un nivel alto, lo cual implica que los trabajadores poseen una capacidad suficiente de motivación, de control de impulsos y de regulación de los estados de ánimos como las demás personas.

Barrientos (2018) con su tesis “inteligencia emocional en la calidad del producto de investigación de los estudiantes de proyecto de investigación, UTP 2018” Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. La actual investigación fue realizada a los estudiantes de proyecto de investigación de la universidad tecnológica del Perú en el año 2018. Se obtuvo como objetivo general, determinar la influencia de la inteligencia emocional en la calidad del producto de investigación de los estudiantes de proyecto de investigación, UTP 2018. Para esta investigación se utilizó una metodología explicativa – causal de tipo aplicada y con un diseño no experimental de corte transversal. Con una población que ha estado conformada

por 2,939 teniendo como muestra a 72 alumnos de la universidad tecnológica del Perú. Los resultados, los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert, procesados a través del programa estadístico SPSS versión 23 se utilizó el estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman cuya significancia bilateral es de 0,000; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna como verdadera es por ello que la inteligencia emocional tiene una influencia de 54.7% con la calidad de producto de investigación. Con la conclusión, se cumplió el objetivo general planteado para la presente investigación determinándose que existe influencia positiva moderada entre las variables inteligencia emocional y calidad de producto de investigación; cumpliéndose así nuestra hipótesis general planteada: la inteligencia emocional si influye en la calidad del producto de investigación de los estudiantes de proyecto de investigación, UTP 2018.

Chávez (2017) con su tesis titulada “Inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif - 2017 “. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif, 2017. La metodología de la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, transversal y de nivel correlacional. La población censal fue de 93 sujetos, pertenecientes al total de trabajadores del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario para las dos variables. Según los resultados obtenidos la inteligencia emocional ($Rho=0,792$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano, la correlación de Rho Spearman es directa y positiva, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que la inteligencia emocional rasgo en los cuidadores formales influye en la sobrecarga, y que está a su vez se vincula con menor satisfacción.

Huaytalla (2018) con su trabajo titulado “Seguridad Ocupacional e influencia en la Productividad de los trabajadores, Área de Perecibles de Hipermercados Tottus S.A. Independencia 2018”. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Como base a la teoría del domino, donde nos menciona que un accidente se puede

originar por una serie de sucesos. Como objetivo general. Determinar la influencia de la seguridad ocupacional en la productividad de trabajadores, área de perecibles de Hipermercados Tottus S.A. En esta investigación se usó el método Hipotético Deductivo y en el análisis de los datos el método usado fue el Estadístico Descriptivo e Inferencial. La población fue de 87 trabajadores que se encontraban laborando en el mes de octubre, utilizando como muestra a 61 trabajadores y se usó como técnica el muestreo intencional. La recolección de datos fue la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario. Los resultados del Coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,465 que es una Correlación positiva débil entre las variables. Además la significancia real encontrada es menor a la significancia teórica planteada en el trabajo ($0,000 < 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z= 1.96$) que según la Regla de decisión se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 ; es decir se ha probado como cierta la hipótesis general H_G : La conclusión a la que se llegó fue que se cumplió el objetivo general, que estuvo señalado por la Seguridad Ocupacional que influye sobre la Productividad de los trabajadores del área de perecible de Hipermercados Tottus S.A. - Independencia 2018.

Téllez (2018) con su tesis titulada “Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud “La Natividad”, Tacna- 2018”. El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna. La investigación fue no experimental, cuantitativo y correlacional. El tipo de muestreo usado es el no probabilístico conformada por el total de la población que son 35 trabajadores entre hombres y mujeres del centro de salud. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Clima Organizacional y la Guía de Observación de Desempeño Laboral. Según la escala de Likert. La validez y la confiabilidad del instrumento fue realizado según el coeficiente de Alfa de Cronbach y el resultado obtenido fue de 0.832 para la guía de observación de desempeño laboral, por lo tanto, el instrumento es fiable y consistente. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que el valor del estadístico de prueba $p = 0,677$ encontrándose que no hay correlación entre las variables. Se concluye que los trabajadores del Centro de Salud la Natividad de

Tacna, tienen un clima organizacional y desempeño laboral medio y no existe relación entre ambas.

2.1.2. Antecedentes Internacionales:

Sarmiento (2018), con la tesis titulada "Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala" Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Objetivo: El presente trabajo de investigación cuantitativa tuvo como objetivo identificar si existe relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. Metodología: Para medir la variable inteligencia emocional se aplicó el Test de Inteligencia Emocional creado por De León (2012), enfocado en las teorías de Goleman (1995), las cuales miden la inteligencia emocional a través de los siguientes factores: Autoconocimiento, Autorregulación, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales. Población: El total de participante fueron 30, 15 de los participantes fueron del género femenino y los otros 15 participantes fueron de género masculino. Resultados: Se utilizó dicha cantidad de hombres y mujeres con el fin de determinar si el género afecta de alguna manera, ya sea positiva o negativamente, se identificó el nivel de inteligencia emocional de los 30 participantes, donde el 80% de los evaluados obtuvo un nivel de inteligencia emocional óptimo, el 17% obtuvo un nivel medio alto y el 3% un nivel bajo.

Sastre (2017), con la tesis titulada "El desgaste profesional y la inteligencia emocional en la acción profesoral, Universidad de Granada, Granada – España. Objetivo: Impulsar el estudio del síndrome de desgaste profesional y la inteligencia emocional en el profesorado de Educación Secundaria de Ceuta y analizar la relación de ambos conceptos. Metodología: Este tipo de estudios tiene además una serie de ventajas cualitativas, como el ser más objetivo o el permitir generalizar a partir de los datos recabados de una muestra participativa. Población: La población objeto de estudio está constituida por el profesorado de educación secundaria que imparte docencia en la ciudad Autónoma de Ceuta. Actualmente el número de docente asciende a 561 profesores. Resultados: En los resultados nos lleva a entender que el primer conglomerado contiene el grupo más numerosos (73%), agrupa docentes con un posicionamiento muy homogéneo, el segundo clúster,

representado por el 27% de los docentes encuestados, es más heterogéneo. Conclusión: Se concluyó la proporción de profesores de Educación Secundaria en Ceuta que se sienten identificados con el padecimiento del síndrome de desgaste profesional y en aquellos docentes cuyas respuestas se inclinan más hacia el padecimiento del síndrome, se produce con una baja intensidad.

González (2017), con la tesis titulada "Inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño docente en la Universidad del Centro, Naguanagua – Venezuela. Objetivo: Para alcanzar los objetivos, donde se analizó la Inteligencia Emocional y su incidencia en el Desempeño Docente en la Universidad Tecnológica del Centro, se utilizaron técnicas e instrumentos que permitieron recolectar los datos necesarios para sustentar la investigación. Metodología: Al desarrollo de la metodología utilizada para el logro de los objetivos planteados, al respecto Hurtado (2010) expresa que, "la metodología incluye los métodos, las técnicas, las tácticas, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos de su estudio..." Población: En este sentido, la población de estudio que aportó los datos necesarios para el análisis, fueron 571 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad Tecnológica del Centro en el Municipio Valencia del estado Carabobo. Resultados: En los resultados se apreció una tendencia en las respuestas enmarcada hacia las alternativas siempre y casi siempre, donde los estudiantes en general mostraron satisfacción reflejada en los indicadores que determinan la conciencia de uno mismo: autoconciencia y auto motivación, así como también en los indicadores que determinan el manejo de las relaciones con los demás: empatía y las habilidades sociales que son propios de la Inteligencia Emocional. Conclusión: Se concluyó que se observaron ciertas carencias en la aptitud auto motivación, debido a que una parte de los docentes no suelen aceptar la crítica, ni saben controlarse adecuadamente ante situaciones difíciles durante el desarrollo de la clase. De igual forma, algunos docentes presentan dificultades en las habilidades emocionales durante el manejo de conflictos.

Álvarez (2017), Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas, Universidad de Concepción, Concepción - Chile. Objetivo: Identificar las variables que determinan la probabilidad de que una empresa

capacite a su personal. Analizar si existe diferencia en el impacto de la capacitación en empresas grandes y Pymes. Metodología: La cual por medio de un cuestionario pretende caracterizar la heterogénea realidad empresarial del país según sector de actividad económica y tamaño de las empresas, además de identificar los determinantes del desarrollo empresarial. Población: Se encuentra conformada por empresas formales que desarrollan actividad productiva, comercial o de servicio, dentro de los límites territoriales del país y cuyo nivel de venta es superior a 800,01 UF durante el año tributario 2015. Resultados: En primer lugar y en línea con el primer objetivo específico se aplica un modelo PROBIT para la capacitación, el cual estima la probabilidad de que una empresa sea capacitada, así en el cuadro 6 se presenta la regresión con las variables presentes en el modelo y provenientes de la literatura. Conclusión: Como se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Vásquez (2018) Motivación intrínseca y productividad laboral, universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala. Objetivo: Establecer si hay relación con la motivación intrínseca y la productividad laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Metodología: Para realizar esta investigación se utilizó una escala de tipo Likert también conocida como método de evaluaciones sumarias, denominada así por Rensis Likert, la cual, según Hernández, R, Fernández, C., Baptista, M. (2014). Población: las personas de estudio fueron 42 elementos de la totalidad de las personas que integran el departamento de Policía Municipal de Tránsito de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos. Resultados: Se muestran que la motivación de los colaboradores se encuentra activa, manifestaron en un 71% estar totalmente de acuerdo y un 24% de acuerdo con respecto cumplieron e hicieron efectivo los procedimientos establecidos por la institución. Conclusión: Por tal razón, se concluyó que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, porque todas las funciones que realizan poseen

un compromiso de trabajo, la misma que hace que sean efectivo, de esta forma mejorar su productividad laboral.

Méndez (2017), Relaciones entre los salarios y la productividad en Colombia, Universidad Latinoamericana, Quito – Ecuador. Este artículo se enfoca en identificar la relación entre los salarios y la productividad. Objetivo: Para comprobar si existe una relación de largo plazo entre estas variables, se realizan pruebas de raíz unitaria y cointegración para determinar si las series comparten tendencias estocásticas comunes. Metodología: También se estimó un modelo de vectores autorregresivos (VAR) para realizar un análisis de causalidad y sensibilidad, y así determinar cuál es el efecto futuro de los choques en cualquier variable del sistema, sobre ella misma y sobre la otra. Población: Para el ejercicio empírico, se emplearon las series de productividad y salarios de 24 departamentos de Colombia, calculadas a partir de la información de la encuesta anual manufacturera. Resultados: Se encontró que la elasticidad salario del producto de obreros y operarios de producción es del 70%, y este salario resultó significativo hasta con un nivel de significancia del 1%. Conclusión: Se obtuvo que el 89% de los sectores mejorarían sus ganancias con la política, se debe realizar el estudio de causalidad y sensibilidad entre la productividad y los salarios reales mediante un modelo VAR en diferencias.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: Inteligencia emocional

2.2.1.1. Definiciones:

Según Goleman (2018) indica: Esta labor señala un verdadero obstáculo para quienes suscriben una vista reducida de la inteligencia y aseguran que el coeficiente o cociente intelectual es una referencia personal, que no puede ser cambiada por la vivencia personal. (p. 8)

Citando a Arrabal (2018) sostiene: La inteligencia emocional tiene la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta lo importante que tienen todas las decisiones y procedimientos que damos en nuestra vida, aunque no nos demos cuenta de ello (p. 7).

De acuerdo con Fernández y Ramos (2016) señala: La inteligencia emocional es una fuente de salud y felicidad, con diferentes problemas de estrés, de ansiedad y trastornos de salud mental está aumentando y está relacionado con la capacidad emocional de las personas para afrontar inteligentemente esas situaciones emocionales. (p. 8)

De acuerdo con Jiménez (2015) detalla: La capacidad para aceptar nuestros sentimientos y del resto de personas, animarnos mutuamente, para manejar adecuadamente las emociones, como en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas (p. 456).

2.2.1.2. Impulsos de la inteligencia emocional

Según Goleman (2018) expresa:

Las emociones son, en esencia son la fuerza que nos llevan a proceder respuestas espontaneas.

- El enojo eleva el flujo sanguíneo en las manos, haciendo más fácil tomar un arma u hostigar a un enemigo.
- En el caso del miedo, la sangre se aleja del rostro (lo que determina la palidez y la percepción de quedarse helado) y fluye a la musculatura esquelética larga, como las piernas.
- La felicidad consiste en elevar la actividad de un centro cerebral que se ocupa de impedir los sentimientos negativos y de tranquilizar los estados que generan mucho cuidado
- El amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual despiertan el sistema nervioso parasimpático. (p. 15)

2.2.1.3. Nuestras dos mentes

Según Goleman (2018) manifiesta:

La mayor parte del tiempo, estas dos mentes: emocional y racional, trabajan en conjunto operan en una angosta participación, vincular sus formas de conocimiento para orientarnos mutuamente en este mundo competitivo. Casi siempre hay un balance entre la mente emocional y la racional, un balance en el que la emoción alimenta y moldea a las operaciones de la mente racional y la mente racional se adecua y se censura el acceso natural de las emociones. En todo caso, la mente emocional y la racional conforman, como vemos, las dos facultades poco independientes que revelan el funcionamiento de circuitos cerebrales distintos, aunque interconectados. En varias ocasiones, pues, estas mentes están excelentemente relacionadas porque los sentimientos son indispensables para el pensamiento y lo mismo ocurre a la inversa. (p. 17)

2.2.1.4. Cuando las Emociones son rápidas y toscas

Según Goleman (2018) establece:

Eran como las 3 de la mañana donde un fuerte ruido que provenía desde un rincón de mi cuarto, me hizo saltar de la cama como si se estuviera cayendo el techo, pero al darme cuenta ya fuera de la habitación eran grupo de cajas que se habían caído después que la hubiese apilado una encima de otra, mi esposa la noche anterior [] ilustra completamente el poder de la amígdala para empujar en caso de peligro antes de que el neocórtex tenga tiempo para reconocer lo ocurrido. A veces, el atajo que va desde el ojo o el oído hasta el tálamo y la amígdala resulta importante porque nos brinda un tiempo importante cuando la proximidad del peligro exige de nosotros una respuesta inmediata. (p.27)

Es importante dar una respuesta rápida ante una situación que nos permita ganar tiempo y que éstas pueden salvar nuestras vidas, aunque estas respuestas no siempre pueden ser las acertadas.

2.2.1.5. Una Inteligencia Diferente

Según Goleman (2018), indica que:

El influyente libro de Gardner *Frames of Mind* forma un verdadero manifiesto que contradice el pensamiento. En este libro, Gardner no sólo afirma que existe un único tipo de inteligencia que resulte importante para el desarrollo de la vida, sino que, existe un extenso abanico de variedades distintas de inteligencia. Entre ellas, Gardner enumera los dos tipos de inteligencia académica (es decir, la capacidad verbal y la aptitud lógico- matemática); la capacidad espacial propia de los arquitectos o de los artistas en general; el talento kinestésico manifiesto en la fluidez y la gracia corporal de Martha Graham o de Magic Johnson; las dotes musicales de Mozart o de Yo Yo Ma, y dos cualidades más a las que coloca bajo el epígrafe de inteligencias personales. (p.39)

2.2.1.6. Claves esenciales de la Inteligencia emocional

Citando a Arrabal (2018) sostiene:

Según el propio Goleman, las claves esenciales de la inteligencia emocional son las siguientes:

- Autoconciencia emocional: Es la autoobservación y evaluación de nuestras emociones y sentimientos.
- Autocontrol emocional: Examina nuestras propias emociones no estamos hablando de oprimir.
- Automotivación: Es el motor que nos impulsa a conseguir nuestros propios objetivos, metas y sueños.
- Empatía: Es la facultad de lograr entender ciertas situaciones y problemas de otras personas.
- Habilidades Sociales: Nos ayudan a comunicarnos con las demás personas, sus situaciones y sus propias emociones. (p. 10)

2.2.1.7. La necesidad del optimismo

Como señala Arrabal (2018) lo siguiente:

El optimismo es una destreza cuya gestión constructiva es absolutamente necesaria dentro de nuestro consciente emocional. Mantenernos optimistas nos ayuda a superarnos y evolucionar en nuestro desarrollo personal. Se ha demostrado científicamente de una manera amplia y profunda, que las personas con carácter optimistas tienen más facilidad y fuerza para superar las adversidades y los conflictos que las personas que tiene un carácter pesimista. Estamos hablando por igual de enfermedades de gravedad en circunstancias emocionales como puede ser caer en la ruina económica, un divorcio, la pérdida de un trabajo o tener que huir a otro país para buscar una mejor vida. El optimismo nos ayuda a levantarnos de las caídas y a fortalecernos. Es una manera que nos quedamos estancadas en el drama y de alejarnos lo máximo posible de los efectos nocivos de la mala fortuna. (p. 19)

2.2.1.8. Las emociones

De acuerdo con Fernández y Ramos (2016) señala:

En ocasiones su fuerza y certeza nos impulsan a actuar hacia una dirección determinada. Las emociones en estos casos hacen su aparición de forma rotunda. Aunque intentes seguir con ese trabajo, ya sabes que lo detestas y tu propio estado de ánimo impide su ejecución. En estos casos razón y emoción parecen ir de la mano, no hay conflicto, la solución es sencilla. Pero en otros momentos el mensaje emocional es más confuso, nuestros pensamientos creen saber algo que la emoción no parece secundar; en estas circunstancias, razón y emoción entablan una dura batalla y la solución parece no estar cerca. (p. 3)

2.2.1.9. Funciones de las emociones

De acuerdo con Fernández y Ramos (2016) señala:

Al margen de aspectos puramente descriptivos, es probable que el lector esté más interesado en conocer cuáles son las funciones de la emoción. Saber el significado de la emoción en nuestro entorno social, saber si las

mismas sirven a algún objetivo concreto y, en último término, si pueden ser modificadas para lograr determinadas metas.

- El miedo o ansiedad aparecen cuando el individuo percibe una situación o estímulo como amenazante.
- La ira se activa cuando se bloquea la conducta dirigida hacia una meta, como también al ser engañados, heridos o traicionados.
- La tristeza se activa ante el fracaso y la separación.
- La alegría se activa ante el éxito y los acontecimientos positivos, así como aquellas situaciones que refuerzan la autovalía.
- La sorpresa se activa ante sucesos inesperados.
- El asco se activa ante un objeto deteriorado o acontecimiento psicológico de mal gusto. (p. 5)

2.2.1.10. La Historia de la Inteligencia Emocional

De acuerdo con Jiménez (2015) detalla:

En 1920 Thordike, utiliza el término de Inteligencia Social refiriéndose a la capacidad de entender, guiar y actuar correctamente en las relaciones humanas.

En 1983 Howard Gardner presenta su teoría de las Inteligencias Múltiples:

- Inteligencia lingüística.
- Inteligencia lógica.
- Inteligencia musical.
- Inteligencia visual-espacial.
- Inteligencia cenestésica.
- Inteligencia interpersonal. (p. 457)

2.2.1.11. Inteligencia Emocional y Resiliencia

De acuerdo con Jiménez (2015) detalla:

La inteligencia emocional aumenta la resiliencia, es decir, aumenta la resistencia al estrés, existe una mayor capacidad para afrontar presiones, obstáculos y acontecimientos emocionalmente impactantes sin perder eficacia en el comportamiento.

- Gestionan mejor las emociones.
 - Tienen mejores estrategias de afrontamiento.
 - Influyen positivamente en el grupo.
 - Muestran empatía y afecto.
 - En los conflictos tienden a soluciones cooperativas y de compromiso.
 - Conocen sus limitaciones y desarrollan sus habilidades.
 - Perciben la necesidad de mostrar emociones como parte de su trabajo.
- (p. 460)

2.2.1.12. Dimensiones

Dimensión 01: Las Artes Sociales

Según Goleman (2018) señala:

La paciencia es una opción a las rabietas de vez en cuando y los primeros signos de la empatía empiezan a aparecer alrededor de los dos años de edad aproximadamente, fue precisamente la empatía la raíz de la compasión, la que impulso a Jay se esforzó en hacer algo tan complicado por consolar a su hermano. La condición para llegar a examinar las emociones de los demás para llegar a dominar el arte de las relaciones consiste en el desarrollo de dos habilidades emocionales fundamentales: el autocontrol y la empatía. Es precisamente sobre la base de autocontrol y la empatía sobre la que se desarrollan las habilidades interpersonales. Esas son las aptitudes sociales que respalda la eficacia en el trato con los demás y cuya falta te lleva a la incompetencia social o al fracaso interpersonal repetitivo. (p. 102)

Indicadores

1) Expresión de las emociones

Según Goleman (2018) manifiesta:

La manera de mostrar los propios sentimientos, forma una destreza social fundamental. Paul Ekman utiliza la conclusión de despliegue de roles para referirse al consenso social en el que resulta adecuado expresar los sentimientos, u dominio en el que existe una enorme variabilidad

intercultural. Ekman y sus colegas observaron las reacciones y actitudes de los estudiantes japoneses ante una película que mostraba escenas de una circuncisión ritual de los adolescentes aborígenes, cuando los jóvenes miraban la película en compañía de alguna autoridad, se podía ver algunas reacciones, pero cuando creían que estaban solos (aunque en verdad, estaban siendo filmados por una cámara oculta. (p. 102)

2) Contagio emocional

Según Goleman (2018) manifiesta:

Los cambios de estados de ánimos de las personas pueden verse reflejado desde el más afectuoso hasta el más tranquilo. Pero hay personas propensas al contagio emocional, ya que su delicadeza natural hace que su sistema nervioso independiente (un indicativo de la acción emocional) se active con más facilidad. Esta destreza parece hacerlos tan emocionables que un simple anuncio puede hacerte sentir mal hasta el punto de hacerte llorar mientras tanto que unas palabras de aliento pueden ayudarte a levantar tu estado de ánimo (es cierto que hay personas muy amables que se conmueven con los sentimientos de los demás). John Cacioppo, el psicólogo social de la Universidad de Ohio que ha investigado este tipo de cambio sutil emocional, indica que entendemos o no la gesticulación facial, es suficiente ver a una persona mostrar sus emociones. (p. 105).

3) La inteligencia social

Según Goleman (2018) manifiesta:

La destreza primordial de un jefe radica en trasladar y establecer el trabajo de un grupo de personas. Este es el talento que podemos visualizar en los directores y productores de los diferentes teatros, oficiales del ejército y dirigentes eficaces de organizaciones y grupos. En el patio de recreo cuando un niño se dispone a jugar, el niño se convierte en el capitán del equipo. Buscar soluciones, el ingenio del mediador consiste en impedir la aparición de problemas en aquellos que se declaren. [] Son los niños, en nuestro caso, que solucionan los problemas que se presentan en el patio de recreo, favorece las relaciones con los demás, facilita el aceptar, el

respeto por sus sentimientos, sus beneficios y permite el control sutil de las relaciones. (p. 106)

Dimensión 02: El trauma emocional

Según Goleman (2018) señala:

Algún evento traumático, un incendio, un accidente de automóvil, un desastre natural como, por ejemplo, un terremoto o un huracán, una violación o un asalto, puede establecer estos recuerdos en la amígdala. Son muchas las personas que cada año sufren infortunios, infortunios que, en su mayoría de los casos, dejan un rastro imborrable en el cerebro. Los actos violentos son más dañinos que las desastres naturales, [] La violencia deja en la memoria de la víctima una huella que siempre responderá con miedo, cada vez que recuerde la agresión. Por ejemplo, un hombre fue atacado por la espalda y que no vio a su agresor, le afecto tanto desde el incidente, que siempre al caminar se ponía delante de una anciana para sentirse seguro y de que no lo iban atacar nuevamente. (p. 173).

Indicadores

1) El reaprendizaje emocional

Según Goleman (2018) manifiesta:

Los recuerdos traumáticos establecen el funcionamiento cerebral que interrumpen con el aprendizaje posterior y más concretamente, con el reaprendizaje de una respuesta normal ante los acontecimientos traumáticos. En los casos del miedo adquiridos por una situación. Los psicólogos determinan que el miedo acondicionado al suceso mediante el cual la mente asocia algo que no supone ningún peligro a un suceso terrible. Según Charney, las consecuencias producidas por el miedo incluido con animales de laboratorio quedan durante años. En situaciones normales, el miedo condicionado tiende a enviar con el paso del tiempo, acción que se debe al desarrollo de la enseñanza natural, que sucede cuando la persona se tiene que enfrentar ese miedo, a pesar de estar seguro (p. 177).

2) Superación del trauma

Según Goleman (2018) señala:

El primer paso recobrar la intención de calma, reducir el rango de sobreexcitación emocional el principal obstáculo para el reaprendizaje y facultar que el tipo pueda tranquilizarse normalmente, está ayudando a que comprenda que sus pesadillas, su permanente señal, su hipervigilancia y su pánico, forman ingrediente de la secuencia de síntomas del estrés postraumático, una variedad de apertura que, por sí solo, proporciona cualquiera refrigerio. La inseguridad que presenta un entero aquejado va más allá del susto que pueda programar un peligro externo y tiene un acceso más recóndito basado en el propósito de que carece de todo guardián sobre lo que le ocurre, tanto fisiológico como emocionalmente (p. 180)

3) La psicoterapia como reaprendizaje emocional

Según Goleman (2018) indica:

El intento de ello nos la proporciona un directorio de investigaciones psicoterapéuticas llevadas a amarra por Lester Luborsk y sus colegas de la facultad de Pennsylvania, que comenzaron llevándoles a identificar los principales problemas de afinidad que conducen a rebuscar ayuda psicoterapéutica: el deseo de ser aceptados, la urgencia de naturalidad, la intranquilidad al naufragio la franca dependencia. Los investigadores analizaron que los pacientes daban a los temores y deseos que suscitaban en sus relaciones, como ser demasiado exigentes [] o el doblez a una aptitud autodefensiva alce un presunto desprecio. En esta clase de encuentros, condenados anticipadamente al hundimiento, los pacientes se sienten comprensiblemente desbordados por todo tipo de sentimentalismo frustrante, como la desesperación, el entristecimiento, el resquemor, el rechazo, el bullicio, la intranquilidad, la culpa, etc. (p. 183)

Dimensión 03: La escolarización de las emociones

Según Goleman (2018) señala:

Algunas raíces de los cursos de alfabetización emocional se remontan al movimiento de entrenamiento efectiva de los años sesenta, una época en la

que se consideraba que los niños aprendían muchos mejor si estaban psicológicamente motivados y tenían una vivencia inmediata de lo que estaba enseñando. La actividad para la alfabetización emocional, por el contrario, internaliza también al concepto de adiestramiento efectiva porque no solo recurre a los afectos, casi todos esos cursos tienen un paso inmediato en una serie de programas escolares de vacunación de problemas concretos (el cigarro, la drogadicción, el embarazo adolescente, el absentismo y, más recientemente, la violencia en los niños. (p. 221).

1) Detener la hostilidad

Según Goleman (2018) indica:

Dominar el mundo emocional es especialmente complicado debido a que estas habilidades deben ejercitarse en aquellos momentos en que las personas se encuentran en peores condiciones para retener la información y entender hábitos de respuesta nuevos, en otras palabras, cuando tienen problemas. Toda la sociedad, visto que se trate de un niño o de un adulto, necesita báculo cuando tiene problemas para encontrarse así mismo, señala Varga. No resulta fácil, cuando la emotividad late con más fuerza, cuando las manos están sudando y uno se encuentra difunto de sorpresa, escuchar con pasión y mantener la custodia de sí mismo sin vociferar, sin soltar las culpas a los demás o sin estarse silenciosamente a la defensiva. Lo que podría ser el inicio de una querrela sirvió para que los niños aprendieran a ganar los matices de la solución de conflictos. (p. 224).

2) El ABC de la inteligencia emocional

Según Goleman (2018) indica:

Un tema muy importante consiste en controlar las emociones: comprender lo que se halla detrás de un determinado sentimiento (por ejemplo, el dolor que desencadena el enojo), aprender formas de manejar la ansiedad, la ira y la tristeza, asumir la responsabilidad de nuestras decisiones y de nuestras acciones y proseguir hasta llegar a alguna solución de compromiso. (p. 226).

Una destreza social clave es la empatía, la comprensión de las emociones de los otros, lo que involucra aceptar su criterio y respetar las diferencias existentes en el modo en que los individuos experimentan las emociones.

3) El desarrollo emocional

Según Goleman (2018) indica:

Los ritmos del crecimiento emocional están ligados a varios procesos de desarrollo, particularmente a la cognición y a la madurez biológica del cerebro. Como ya hemos visto anteriormente, las capacidades emocionales, como la empatía y la autorregulación emocional, comienza a aparecer casi desde la misma infancia. (p. 230).

Como ya hemos observado antes, las habilidades emocionales, como la empatía y la autorregulación emocional, empieza a aparecer casi a partir de la misma niñez. La globalización de la fuerza de trabajo, a la ayuda prestada por las novedosas tecnologías, otras tantas causas que sostienen el incremento y la homogeneidad en los niveles de capacitación técnica e intelectual de los trabajadores, en lo que otros no pasan de ser empleados mediocres, no se debe buscarlo tanto en su capacidad de argumento como en otras destrezas individuales.

2.2.2. Variable 02: Productividad laboral

2.2.2.1. Definiciones:

Según Bravo (2019) determina: El papel del juez que juega a la administración de procesos para que las organizaciones puedan crecer sus niveles de productividad dado que su metodología permite gestar audacia para todos los grupos de esperanza en su ámbito. (p. 06).

Según Allen (2017) establece:

Se dice que hay una manera de poder controlar todo, estar tranquilo y realizar por las primordiales con un pequeño trabajo en todos los niveles de su vida y su trabajo. Es donde este libro tendrá un efecto en nuestras vidas, ya que aprenderemos con cada una de las lecciones que nos brinde y poder aplicarlos en nuestra vida diaria, personal, laboral, familiar y otros (p. 06)

Según SIGPROL (2016) señala:

El concepto va más allá de la racionalización de los costos y egresos de la corporación, centrándose especialmente en la mejoría y en la singularidad de procesos y artículos. Por ello, el concepto de productividad tiene una corta relación con conceptos empresariales como rentabilidad y competitividad. (p. 06)

Según MESUN (2016) menciona,

El éxito de su compañía depende altamente de Ud. y de las personas que trabajan con Ud. Los empleados competentes y que tienen una buena estructuración pueden contribuir a la productividad y suscitar un fondo competitivo para su corporación. Como propietario del organismo, enseñar dignidad por sus empleados y tratarles acertadamente, mejorará el fruto de su entidad y, en resumen, sus ganancias. (p. 12)

Según Astorga y Bertranou (2016) determina:

El debate de la productividad y la misión en guardia a emparentado una circunstancia para plantear propuestas de política pública, cambios a la organización institucional, un marco rotativo para los noviazgos laborales, nuevas formas de ordenamiento depreciado y rentable. (p. 22)

Según Bravo (2014) indica:

La mayor productividad es el elemento principal del comienzo de fortuna y en consecuencia de la superación de la pobreza. Esta obra señala una ruta metodológica para asistir a la productividad desde las prácticas de la administración de procesos. (p. 08)

2.2.2.2. Métodos de Productividad

Según Bravo (2019) anota:

Es forzoso ser más productivos, no solo en términos absolutos, sino que especialmente en términos comparativos a nivel ecuménico. Es sorprendente escuchar conformismos tales como: disminuimos los costos en un 5% y los tiempos de pagaré en un 18%, a la misma sesión que los promedios de la competencia fueron muy superiores a esas cifras. (p. 15)

2.2.2.3. Misión impulsada por un propósito

Según Bravo (2019) sugiere:

Para que las mejores personas se quieran sumar a los procesos, la propaganda de nuestra organización debe ser inspiradora en cuanto al admisiblemente frecuente. Cuando se logra, aparece la brujería: la rentabilidad aumenta, financiera o social según la categoría de proselitismo. De la misma manera que a las personas se nos insta a ocurrir un dolido de empuje (Rogers, Kushner, Goleman, De Mello y muchos otros) también Roy M. Spence Jr. en su tomo con este desprendido anuncio: No es lo que vendes, es lo que promueves, por qué todos los grandes negocios están impulsados por un remplazado (p. 18)

2.2.2.4. Innovación

Según Bravo (2019) menciona:

El adelanto alrededor de la mayor productividad basada en la gestión de procesos significa contratar las herramientas que esta provee, tales como la administración estratégica de procesos y el rediseño, a través de los cuales es aparente ganar artículos, servicios y modelos completamente diferentes. Lo impetuoso es que se trata de innovaciones de amenaza muy bajuno cuando se respetan los métodos de la gestión de procesos. No es el indeterminado del tomo admitir otras formas de innovación tales como el emprendimiento o nuevas formas de relacionamiento social adonde hay otro concepto y avances adecuadamente cubiertos en publicaciones de destacados investigadores. (p. 30).

2.2.2.5. Gestión vertical y horizontal de las acciones

Según Allen (2017) sugiere:

Se requiere notar compromisos, proyectos y acciones de educación: alargado y enhiesto. El cuidado ancho mantiene la coherencia en todas las actividades en las que usted participa. Imagine que su mente analiza y medita constantemente su situación, como si de un radar policial, si puede fijarse en persona de los diferentes asuntos [] Por lo mano, es destacado un

buen sistema que registre cual es la mejor, que brinde la información que pida sobre ellas y que permita ponerse al día, una cosa a la siguiente de manera descifrable y rápida. (p. 20)

2.2.2.6. Recopilación

Según Allen (2017) revela:

Lo importante que se tiene que soldar y obtener del estilo más eficaz, para así procesarlo de la manera adecuada. Para que su cerebro abandone el trabajo de grado inferior de padecer pillarlo todo, tiene que entender que en realidad ha capturado todo lo que puede actuar algo que debe realizar, y que en algún momento de una curiosidad pegado lo encausará y lo verificará. (p. 24)

2.2.2.7. Sistema de gestión para la productividad laboral

Según SIGPROL (2016) comunica:

La forma en que éstos se comprometen con los objetivos de la entidad u organismo; se pesquisa aprender si existe algún categoría de justiprecio del desempeño de los trabajadores y de la vaquilla de su desempeño a los objetivos específicos y generales de la misma; además se trata de arbitrar si es que una vez hecha la apreciación del desempeño los resultados se dan a saber a los propios trabajadores para que éstos mejoren su desempeño; las prácticas de capacitación y enseñanza. (p. 24)

2.2.2.8. Importancia de la productividad.

Según SIGPROL (2016) señala:

En términos económicos, la productividad reduce los costos de adquisición y eleva la rentabilidad de las inversiones. Incluso puede considerarse en términos monetarios, por canon, cuando el costo del trigo sube en el almacén internacional sin que hayan subido uno solo de los precios de los insumos requeridos para su extracción. La productividad se puede cronometrar con respecto a todos los factores de adquisición combinados, en cuya fortuna se tierra de productividad global de los factores; se puede charlar de la

productividad del encargo, definida como la consecución por unidad de insumo de evento de obra, empezó la corrección en la productividad todavía puede realizar dato, por pauta, a la productividad de los individuos. (p. 08)

2.2.2.9. Indicadores de la productividad

Según MESUN (2016) señala:

Si ha completado el ejercicio anterior, Ud. debe tener ya una mejor idea de los factores que afectan la productividad de su negocio. Ud. también podría estar pensando en lo que puede hacer para mejorar la productividad de su empresa. [] Sin embargo, si los resultados son pobres, significa que la empresa ya habrá perdido dinero, por lo que esta medición se habrá realizado demasiado tarde. Por lo tanto, la mayoría de los propietarios de empresas exitosas identifican y miden continuamente los indicadores que se sabe afectan la productividad de sus negocios sin esperar los resultados financieros. Los indicadores de la productividad deben estar relacionados **con los insumos o productos de la empresa. (p. 22)**

2.2.2.10. Los valores empresariales

Según MESUN (2016) señala:

Los valores empresariales son creencias e ideas importantes que se comparte y gozan del compromiso de todas las personas de su empresa. Los valores empresariales difieren de una empresa a otra, dependiendo del propósito de las mismas. Los valores empresariales que se puede aplicar a todas las empresas son la lealtad, el compromiso, la integridad, la responsabilidad y el respeto por el individuo. Algunos valores específicos de diferentes tipos de empresas podrían ser la innovación y la mejora continua para una empresa de producción; el servicio al cliente. (p. 64).

2.2.2.11. Desigualdad y Productividad

Según Astorga y Bertranou (2016) señalan:

Existen diversos estudios acerca de los efectos de la desigualdad en la productividad de la economía y el crecimiento económico, lo que podemos

resumir en dos miradas contrapuestas. Primero, una abundante literatura que hace énfasis en la importancia de políticas públicas que apunten a disminuir la pobreza por medio del crecimiento económico. Apoyados en la utilización eficiente y racional de los factores productivos que maximicen las ventajas comparativas internas y externas, los que cristaliza en un crecimiento económico que redistribuye las ganancias de acuerdo con el aporte marginal de cada factor productivo de manera justa, bajo supuestos de ausencia de rigideces en la economía. (p. 59)

2.2.2.12. El desarrollo de habilidades para la productividad

Según Astorga y Bertranou (2016) señalan:

Cuando la posición que las personas ocuparán en la sociedad está determinada por la posición que sus padres tenían, se reducen los incentivos para invertir en su capital humano o poner esfuerzo para dar lo mejor de sí mismos, ya que se duda del efecto en sus ingresos futuros relativos (Causa y Johansson, 2010) [] Chile debe centrarse en políticas que promuevan la movilidad social para que los futuros ingresos de un trabajador no dependan del estatus socioeconómico de los padres, sino en las capacidades, el esfuerzo, el conocimiento y la colaboración. Cuando esto sucede, el retorno de la inversión en capital humano se convierte en un notorio incentivo para mejorar la capacidad, lo que a nivel país incrementa la productividad y el crecimiento, al tiempo que reduce la desigualdad de ingresos. (p. 129)

Dimensión 01: Orientación al cliente

Según Bravo (2019) manifiesta:

La orientación al cliente significa declarar que él es nuestro destinatario final y a través de quien cumplimos nuestra misión en el mundo: inventar zapatos, hacer programas de computador, liquidar existencias, otorgar prestaciones de vitalidad o repartir correspondencia. Significa conocer de verdad lo que el comprador desea y no lo que es nuestro antojo entregar. Para aprender al comprador hay que existir a su costado, conocerlo y dialogar en su idioma. Así podremos anticiparnos, agradar sus verdaderas necesidades y aportar a sus intereses, el cliente incluye a todos los compradores: actuales, los que

dejaron de comprarnos y los compradores potenciales, también conocidos como no compradores. ad hoc, ¿sabe con precisión por qué algunos clientes lo abandonaron?, ¿cuántos son?, ¿cuál es la valía de clientes potenciales. (p. 15)

Indicadores

1) La necesidad del cliente

Según Bravo (2019) manifiesta:

Empecemos aclarando que todo constituyente de la organización tiene el mismo comprador: a quien está dirigida la organización. La empresa puede ser pública o privada, con o sin fines de provecho, lo que importa es su catequesis, que siempre está relacionada con alguien de fuera, a quien servimos y llamamos genéricamente cliente [] La símbolo de cliente municipal viene de la gestión de calidad, adonde se aprendió a referirse muy admisiblemente al comprador y entonces dijeron, en muchas empresas lo malinterpretaron, creyendo que todo terminaba al cumplir con el cliente municipal, sin legalizar sea cual sea la representación que desempeñemos, todos en la empresa tenemos la misma catequesis y el mismo cliente (p. 16).

2) Innovación inversa

Según Bravo (2019) manifiesta:

El libro Innovación inversa, de Vijay Govindarajan y Chris Trimble, tiene como destino las grandes organizaciones transnacionales con sedes en los países ricos y en los países emergentes. La tesis, bien demostrada con variados ejemplos, es de orientación al cliente. La idea es innovar en productos focalizados en las necesidades de los mercados emergentes en lugar de solo adecuarse a lo que venden en sus países de origen. Lo importante es que las innovaciones realizadas en los países emergentes también encuentran mercado en los países ricos, produciéndose innovación inversa a escala global. Son tan innovadoras las propuestas del libro que también se pueden aplicar en nuestra realidad. A veces como innovación entre los países de Latinoamérica o dentro del mismo país. Lo central de la propuesta es detectar las verdaderas necesidades de los clientes. (p. 37)

3) Valor agregado

Según Bravo (2019) manifiesta:

Adicionar valor a los demás es la ganancia que se obtiene del intercambio, comenzando por el trueque algunos millones de momento detrás hasta la sofisticación de las heredades internacionales en nuestros días. [] Algo que a veces parece ignorarse es que la fortuna de nuestra comunidad crece a pasos agigantados. Crece como universalidad. La exposición es obvia: la buena administración crea riqueza. Un negocio se realiza porque hay dos o más partes que consideran que ganan atrevimiento. El sofisma, que desde tiempos inmemoriales ha sido casi ecuménico entre los obreros, de que un acrecentamiento mobiliario en la obtención de cada albañil o cada máquina traerá como resultado, a la larga, que una gran cifra de hombres quede sin misión”, refiriéndose a la desconcertante oposición a la productividad. (p. 42)

Dimensión 02: Mayor productividad

Según Bravo (2019) indica:

La gestión de procesos ayuda a ganar la deseada productividad, habla que integra mano la eficiencia como la efectividad, operatividad para agradar necesidades reales del comprador e incrementar el valor que le agregamos, operatividad en el sentido de hacer más con excepción de, de realizar las cosas cada vez mejor. En la misma tangente de Frederick W. Taylor, Michael, a la larga, es el dirigente terminante del grado de vivacidad de un país. [] El talento interno del evolución depreciado, los autores mencionados plantean que este debe ser impulsado expreso desde el recurso tecnológico y la exotismo que tienen lugar en el sistema de estudio, curiosidad y fructífero de los países”. (p. 15)

Indicadores

1) Valor compartido

Según Bravo (2019) indica:

Que ya se dice que la productividad crea decisión compartida, debido a que no es fácil añadir una decisión al comprador y a la misma empresa, incluso

es inevitable gastar osadía compartido con los demás grupos de atención, tales como: proveedores, instituciones recaudadoras de impuestos, municipalidades, mundo, inversionistas, bancos, trabajadores y otros. Los demás asociados de curiosidad incluso establecen requisitos: calidad de empuje en la casualidad de los trabajadores, rentabilidad económica en la contingencia de inversionistas, rentabilidad social en la eventualidad del existido, pago adecuado en la contingencia de los proveedores, ocurrencia social en la contingencia de la comunidad, transparencia en la declaración de impuestos para la homologación corporación recaudadora y muchas otras. Acrecentar la productividad de los procesos es un deseo que se intuye como notable. (p. 69)

2) El valor del tiempo

Según Bravo (2019) indica:

El valor del tiempo

La productividad se orienta especialmente al recurso más escaso: el tiempo de cada una de las personas que integran la organización, ya sean trabajadores manuales, administrativos, profesionales o ejecutivos, lo cual significa dejar de malgastarlo, en mover objetos de un lado para otro sin finalidad útil al cliente, reuniones innecesarias, papeles en espera, búsqueda de artículos por desorden, impuntualidad, supervisión innecesaria y toda la gama de actividades que no agregan valor. Es necesario unir todos los tiempos: de venta, de elaboración, de servicio, de operación y cualquier otro, para conocer y trabajar sobre los tiempos de proceso, vital en la productividad y en el rediseño de procesos. (p. 72)

3) Contribución

Según Bravo (2019) indica:

La contribución, a diferencia de la gestión de procesos, establece una metodología para su implantación que combina factores de calidad con elementos propios de organización

Recientemente renové mi licenciamiento de acarrear. Fui tres veces al ayuntamiento [] El sesión de expectación en las tres sesiones fue de 300

minutos y el de conducción 180 minutos, en otras palabras, ocho horas, de las cuales siete horas consideré perdidas, porque en otras municipalidades el asamblea de este mandato no excede la promedio hora y si se programa en horarios, el sesión de éxodo disminuye el tiempo.[] que era preocupación del proceso, no de las personas. Él lo interpretó como una sinopsis de perspectiva al comprador. (p. 30)

Dimensión 03: Gestión de Procesos

Según Bravo (2019) indica:

El aséptico de la administración de procesos es equilibrar las prioridades de procesos con la táctica de la corporación, ocupación que también alcanza a la definición de indicadores y la gestión de inconvenientes. Siendo la administración de procesos un gran contrapeso para el cambio, ésta debe vivir enraizada en lo destacado para la organización, reflejado en su plan fundamental. Para empezar la administración estratégica de procesos se requieren tres insumos: la táctica del organismo, la representación óptica de todos los procesos y conocer quién es el tirano de cada cambio. (p. 152)

Indicadores

1) Priorizar

Según Bravo (2019) indica:

El importante de esta rutina es favorecer procesos según criterios objetivos identificados desde la táctica de la corporación y desde consultas a los destinatarios de su propaganda. Es una sola priorización que subordinar sea para el recurso, para los indicadores, la judicatura, la administración de plus y otros usos estratégicos. Erróneamente, en algunas organizaciones realizan priorizaciones por disconforme, multiplicándose el tesón infructuosamente. Se requieren dos insumos: la estrategia de la entidad y al incólume la función ocular de todos los procesos. Luego, ésta aportará palabras para cuestionar o embellecer procesos.

- Identificar factores de decisión
- Priorizar los procesos

- Seleccionar procesos críticos
- Decidir cursos de acción (p. 153)

2) Evaluar procesos

Según Bravo (2019) indica,

El neutral del hábito es calibrar los procesos priorizados para saber dónde conviene optimizar. Normalmente se identifica una variable réplica y se determina el boquete entre la circunstancia efectivo y la deseada. Por dechado, disminuir el plazo de afán al cliente desde 49 a 6 minutos. Determinar procesos es una ojeada profunda e requerida a un desarrollo que facultará comprender y cuantificar brechas y así tomar decisiones respecto a la categoría de optimización u otros caminos. La evaluación contempla los siguientes puntos:

- Situación actual del proceso
- Identificar algún aspecto crítico a resolver
- Medir la situación actual de la variable crítica
- Plantear la meta de la variable crítica
- Cuantificar la brecha
- Decidir el camino a seguir con los procesos (p. 154)

3) Gestionar riesgos

Según Bravo (2019) indica:

El punto de la administración de perjuicios es acrecentar la flema de los procesos, minimizando el plus para acatar mejor con el proselitismo institucional. Se relaciona a bocajarro con el término de indicadores. La gestión de sobresuelo se nutre de la modelación visual, de la distinción y tasación de procesos ganada en las prácticas anteriores. La agencia del peligro operacional alcanza a toda la organización y se origina en el estereotipo global del proceso del organismo. Es una forma de judicatura de continuidad de la transacción que tiene como base los procesos del organismo, adonde la prospección es a nivel de las tareas. (p. 156).

2.3. Definición de términos básicos

Inteligencia: La inteligencia se ha definido de muchas maneras, incluyendo: la capacidad de lógica, comprensión, autoconciencia, aprendizaje, etc.

Emociones: Son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo.

Comunicación: La comunicación es una habilidad que permite retroalimentarse e interactuar entre los trabajadores y demás personas.

Cultura: Es conjunto de creencias, valores, costumbres y hábitos que desempeñan en una organización o cualquier ámbito.

Compromiso: Es un valor de la persona importante que impulsa a lograr sus metas u objetivos dentro de una organización.

Identidad: Es sentirse, ser reconocido por el empleador generando un sentimiento de pertenencia, respeto y valor a su persona.

Habilidad: Es la capacidad de desarrollarse para hacer cosas correctamente.

Ansiedad: Estado mental por el que atraviesa una persona, provocando actitudes como: inquietud, tensión, temor, angustia.

Eficiencia: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Eficacia: Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Ética: Disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano.

Integridad: Es un valor optado por un individuo integro, lo cual muestra firmeza en sus acciones.

Servicio: Actividad ofrecida con el fin de satisfacer una necesidad.

Capital: Bien o bienes que constituye ganancias.

Innovación: Aplicación y ejecución de nuevas ideas de un servicio novedoso con la finalidad de alcanzar una productividad y competencia en el mercado.

Productividad: Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado.

Administración: Proceso que consiste en organizar, dirigir y controlar los recursos manteniendo una estrategia.

Laboral: Es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto.

Trabajadores: Es la persona física que con la edad legal mínima presta servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

Globalización: Proceso económico, político, cultural y social, la cual consiste en un crecimiento continuo, que interconectan diferentes naciones.

Insumo: Bienes materiales destinados para la elaboración de un nuevo bien.

Economía: Ciencia social que se ocupa de administrar los recursos disponibles, con el fin de satisfacer nuestras necesidades.

Proveedor: Quien se encarga de abastecer y satisfacer las necesidades que tiene la empresa, para la elaboración de bienes y servicios.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG La inteligencia emocional impacta en la productividad laboral de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro 2021

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 La orientación impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro 2021.

HE 2 La mayor productividad impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro 2021.

HE 3 La gestión de procesos impacta con la inteligencia emocional de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro 2021.

3.2 Variables del estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variabes 01: Inteligencia Emocional

Según Goleman (2018) determina:

“Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino moveré (que significa «moverse») más el prefijo «e» significando algo así como movimiento hacia y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción”. (p. 14)

Variables 02: Productividad Laboral

Según Bravo (2019) sostiene, el papel crítico que juega la gestión de procesos para que las organizaciones puedan aumentar sus niveles de productividad ya que su metodología permite crear valor para todos los grupos de interés en su entorno. (p. 06)

3.2.2. Definición operacional

Según Hernández y Mendoza (2018), indica que: “Una definición operacional nos dice que, la recolección de datos de una variable, hay que seguir una secuencia en base a procesos o acciones de un concepto que son necesarios para identificar y pueda ser interpretados los datos” (p. 137)

Lo que indica el autor es que nuestras variables teóricas serán objeto de estudio el cual nos permitirán llegar al resultado con precisión y exactitud.

Variables 01: Inteligencia Emocional

La variable inteligencia emocional, de naturaleza “cualitativa” está conformada por las dimensiones: Las artes sociales, el trauma emocional y la “escolarización de las emociones, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

Variables 02: Productividad Laboral

La variable productividad laboral, naturaleza “cualitativa” está conformada por las dimensiones: orientación al cliente, mayor productividad y gestión de procesos, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de Investigación

Aplicada

Según Baena (2014) señala:

La investigación aplicada, por su parte, concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destinan sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la

sociedad y los hombres. La resolución de problemas prácticos se circunscribe a lo inmediato, por lo cual su resultado no es aplicable a otras situaciones. (p.11)

La presente investigación es de tipo aplicada porque busca conocimientos de las ciencias administrativas con el fin de aplicarlo inmediatamente y dar la solución de los problemas en una situación dada en la institución.

3.3.2. Nivel de Investigación

Descriptivo

Como señala: Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.92)

En este estudio el nivel es descriptivo debido a que se puede obtener información en relación con lo que está investigando, recogiendo información de las variables de manera independiente o conjunta de estas para evaluar o determinar cómo se relacionan.

Correlacional

Citando a Tamayo (2004), indica: En este tipo de investigación se persigue determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores (p. 50).

El presente trabajo busca determinar el grado de relación que tiene la variable Inteligencia emocional sobre la productividad laboral en una institución.

Donde:

M = muestra

V1 = Inteligencia emocional

V2 = Productividad laboral

R = Relación entre las variables 1 y 2

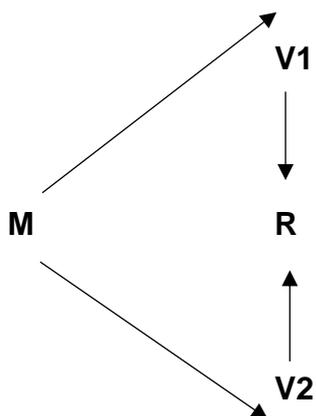


Figura 1. Diseño de la investigación. Fuente Elaboración Propia

Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.3.3. Método de Investigación

Hipotético-Deductivo

De acuerdo con Bernal (2010) menciona que: Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (p. 60).

El método de investigación que se aplica es hipotético - deductivo desde su aplicación básica conlleva al planteamiento del problema de acuerdo a las hipótesis planteadas y dar solución a los problemas presentados.

3.4. Diseño de la investigación

Diseño no experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2014) como indica:

En estos casos el diseño apropiado (con un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional. Ya sea que su alcance inicial o final sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Otras veces, la investigación se enfoca en: estudiar cómo evolucionan una o más variables o las relaciones entre ellas, o analizar los cambios al paso del tiempo de un evento, comunidad, proceso, fenómeno o contexto. (p.154)

La investigación fue de diseño no experimental, son tomadas como están, sin manipular, el nivel de investigación descriptivo correlacional consiste en describir variables y conocer la relación o grado de asociación.

Enfoque de la investigación

1) Cuantitativo

Behar (2008) indica que el enfoque cuantitativo tiene una innegable potencia para el tratamiento de los datos más concretos; mientras que el cualitativo es una poderosa herramienta para entrar en la profundidad de los sentimientos. (p. 38)

Con este tipo de enfoque los resultados gozan de confiabilidad ya que están basadas en datos estadísticos, respaldando nuestra hipótesis a través de los cuestionarios o encuestas.

2) Corte transversal

Hernández, Fernández y Baptista (2014) determina que:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 154).

Nos basamos a un corte transversal debido que la recolección de datos se dará en un periodo de tiempo específico.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p. 174)

La población estuvo conformada por los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción se está considerando en esta investigación a los 32 trabajadores que laboran en todas las áreas, la cual está compuesto por personal de ambos sexos (masculino y femenino).

Ecuación estadística para proporciones poblacionales

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado

p = proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = nivel de error dispuesto a cometer

n = tamaño de la población

3.5.2. Muestra Censal

La institución cuenta con 32 colaboradores, debido a que la población es pequeña, se les aplicó una encuesta, siendo una muestra no probabilística de tipo censal, para poder establecer la relación que existe entre el desarrollo de la inteligencia emocional y la productividad laboral.

Para este trabajo de investigación el muestreo es censal constituido por toda la población, en vista de que la población es pequeña. López (1998), opina que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p. 123)

También Ramírez (1997) establece que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra” (p. 140).

3.5.3. Muestreo

Según Arispe y Yangali (2020) detalla que: Existen dos tipos:

Probabilístico y no probabilístico. El muestreo probabilístico tiene mayor rigor científico, pues cumple con los principios de probabilidad. Estos requieren mayor tiempo y recursos. De otro lado los no probabilísticos, siguen otros criterios del investigador y los resultados pueden estar sesgados; sin embargo, pueden ser más rápidos, más económicos y menos complejos. (p.76)

El muestreo está conformado por dos estrategias, muestras probabilísticas y no probabilísticas, está en función al conocimiento o criterio del investigador, adoptando la experiencia con la población.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Técnica: la encuesta

Según Briones (2002) define que:

El cuestionario es el componente principal de una encuesta. Al respecto, se ha dicho que ninguna encuesta es más que su cuestionario. Sin embargo, no hay, por decirlo de alguna manera, una teoría que nos diga cómo debe

prepararse. Por el contrario, su construcción es más bien la expresión de la experiencia del investigador y de su sentido común. (p. 62).

Cabe mencionar que para la investigación se utilizó como técnica la encuesta para la recolección de datos de acuerdo a la muestra establecida.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: Cuestionario

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que:

Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. (p. 217)

Es por eso que se aplica como instrumento el cuestionario para identificar el impacto de la inteligencia emocional con la productividad laboral.

Escala de Likert

Como lo expone Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. (p. 238)

Es decir, este método es optado en esta investigación para determinar las afirmaciones y se solicita al encuestado que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

Tabla 2.

Calificación y evaluación del cuestionario de Seguridad y salud en el trabajo.

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración propia

3.6.3. Validez del instrumento.

Como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2014):

La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir. (p. 204)

En esta investigación se utilizarán la validez del contenido de los expertos que nos brindarán una opinión informada y reconocida, verificando así la fiabilidad de nuestra investigación.

Tabla 3.
Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Falconi Atoche Jhon Hayrol	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.6.4. Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2014) considera que: La confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en que su aplicación varias veces al mismo individuo u objeto causa efectos concretos y coherentes a la realidad en investigación. (p. 200)

En esta investigación las valoraciones presentadas nos podrán determinar si el instrumento que es utilizado para la recolección de datos es confiable.

Análisis de Fiabilidad:

Tabla 4.
Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala
Alta confiabilidad	0.9 a 1
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
No es confiable	-1 a 0

Fuente: Pino (1982). *Estadística*. Lima: INIDE

3.7. Métodos de Análisis de datos

Se utilizó la estadística inferencial. Para determinar el análisis cuantitativo de la investigación se utilizó el programa estadístico informático SPSS 21, en la cual, se fijaron ciertas pruebas, como: el coeficiente de correlación rho de Spearman que nos indicó el grado en que se relacionan ambas variables en un nivel de medición ordinal, luego las tablas bivariadas o tablas de contingencia, que describieron las variables estudiadas al convertir las frecuencias observadas en frecuencias porcentuales, en este caso se procedió a contrastar la relación y descripción entre inteligencia emocional y sus dimensiones contra la variable productividad laboral.

3.8. Aspectos Éticos

Se consideró los siguientes aspectos:

Esta investigación empleó referencias de tesis y libros, respetando la propiedad intelectual de todos los autores citados y aplicando las normas APA; se mantuvo el respeto de la confiabilidad de los futuros resultados, los instrumentos fueron aplicados anónimamente. La responsabilidad social empresarial de esta investigación consideró y respetó los grupos de interés de la institución, como las opiniones de los trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados.

Tabla 5.

Niveles de variable de inteligencia emocional.

Inteligencia emocional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	40,6
	Medio	15	46,9
	Alto	4	12,5
	Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario propio

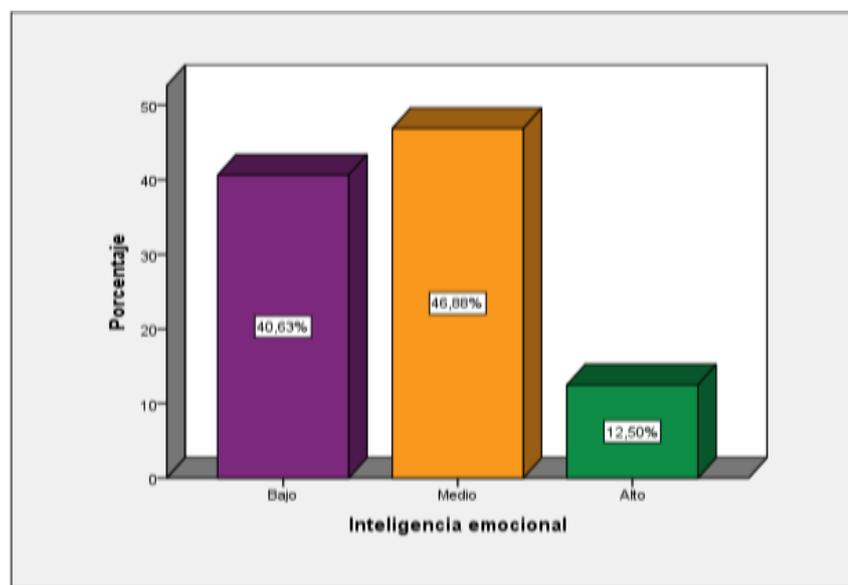


Figura 2. Niveles de inteligencia emocional

Fuente: Propia

En la tabla 5 y figura 2 se muestra, que, de los 32 trabajadores, 13 trabajadores (40,6%) perciben niveles bajos en cuanto a la inteligencia emocional, en contraste con 15 trabajadores (46,9%) perciben niveles medios en la inteligencia emocional, del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Tabla 6.
Niveles de la variable de productividad laboral

Productividad laboral				
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajo	20	62,5	
	Medio	9	28,1	
	Alto	3	9,4	
Total		32	100,0	

Fuente: Cuestionario propio

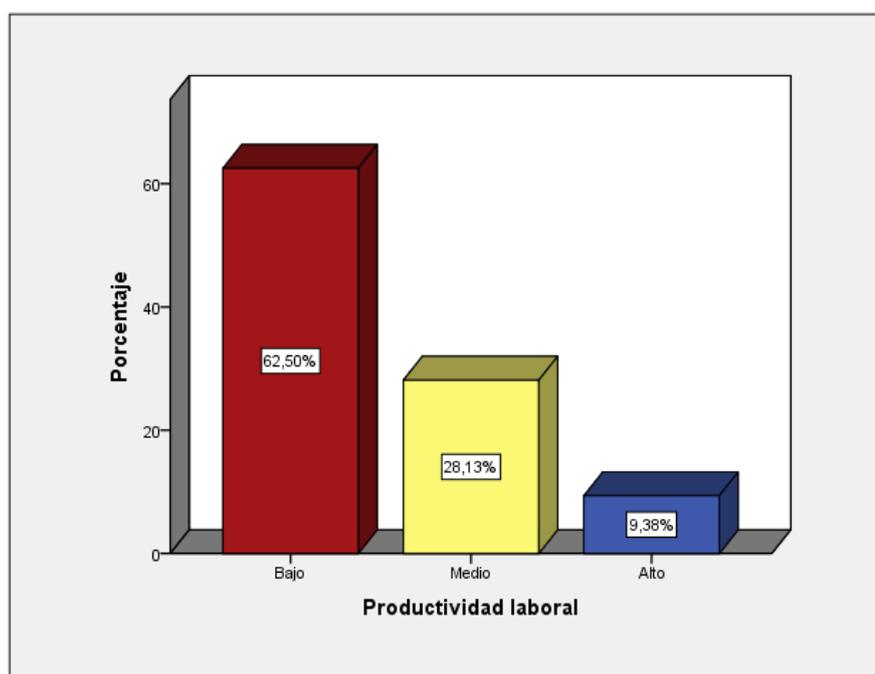


Figura 3. Niveles de productividad laboral
 Fuente: Propia

En la tabla 6 y figura 3 se muestra, que, de los 32 trabajadores, 20 trabajadores (62,5%) perciben niveles bajos en cuanto a la productividad laboral, en contraste con 3 trabajadores (9,4%) perciben niveles altos en la productividad laboral, del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Tabla 7.
Niveles de Orientación al cliente

Orientación al cliente			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	43,8
	Medio	11	34,4
	Alto	7	21,9
	Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario propio

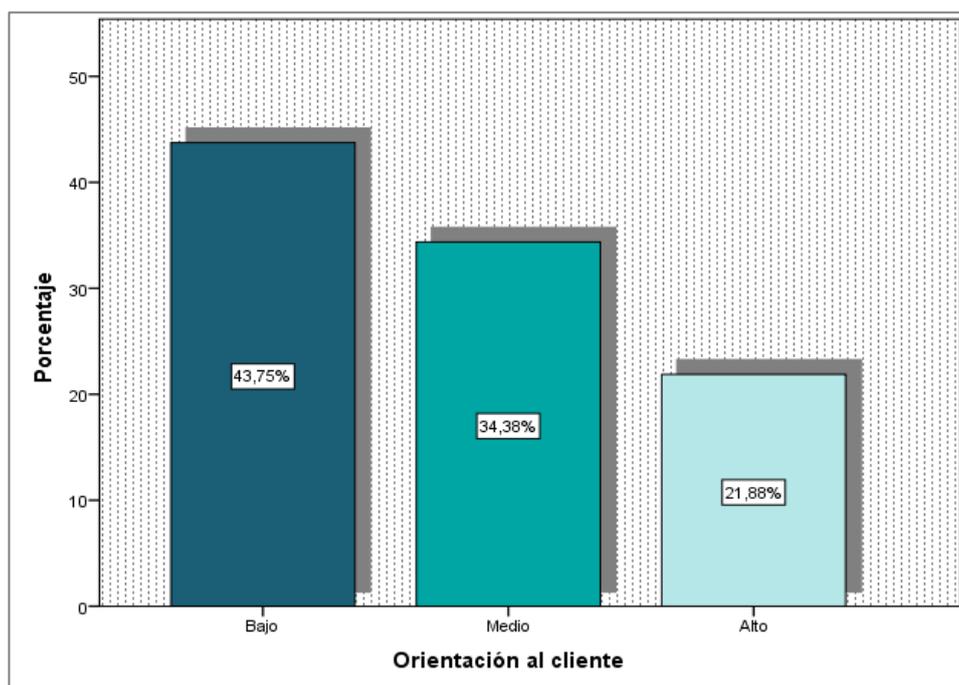


Figura 4. Niveles de orientación al cliente

Fuente: Propia

En la tabla 7 y figura 4 se observa, que, de los 32 trabajadores, 14 trabajadores (43,8%) perciben niveles bajos en cuanto a la orientación al cliente, en contraste con 7 trabajadores (21,9%) perciben niveles altos en la orientación al cliente, del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Tabla 8.
Niveles de Mayor productividad

Mayor productividad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	43,8
	Medio	10	31,3
	Alto	8	25,0
	Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario propio

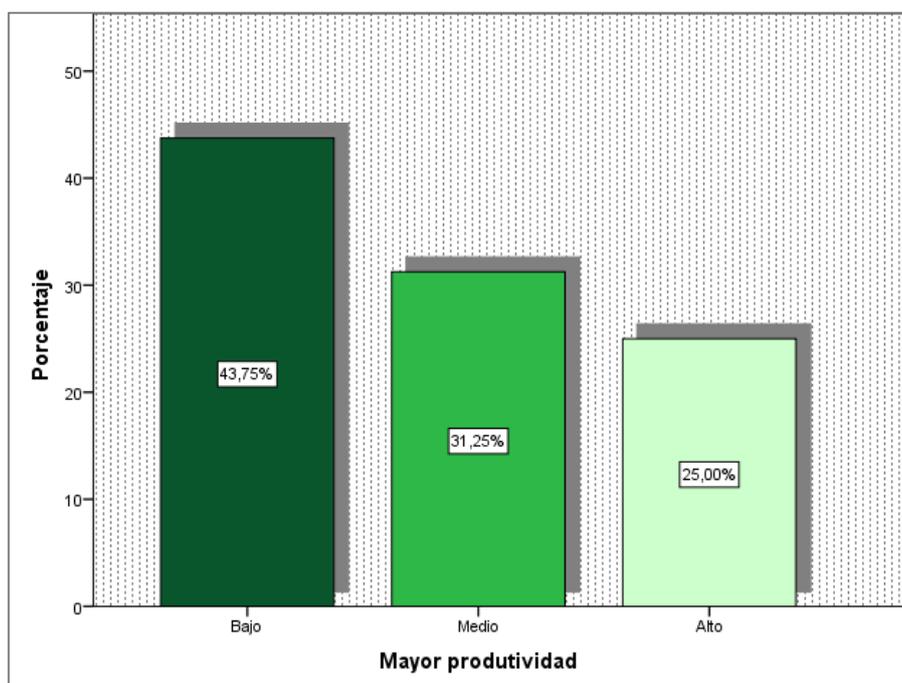


Figura 5. Niveles de mayor productividad

Fuente: Propia

En la tabla 8 y figura 5 se observa, que, de los 32 trabajadores, 14 trabajadores (43,8%) perciben niveles bajos en cuanto a la mayor productividad, en contraste con 8 trabajadores (25,0%) perciben niveles altos en la mayor productividad, del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Tabla 9.
Niveles de Gestión de procesos

		Gestión de procesos	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	84,4
	Medio	3	9,4
	Alto	2	6,3
	Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario propio

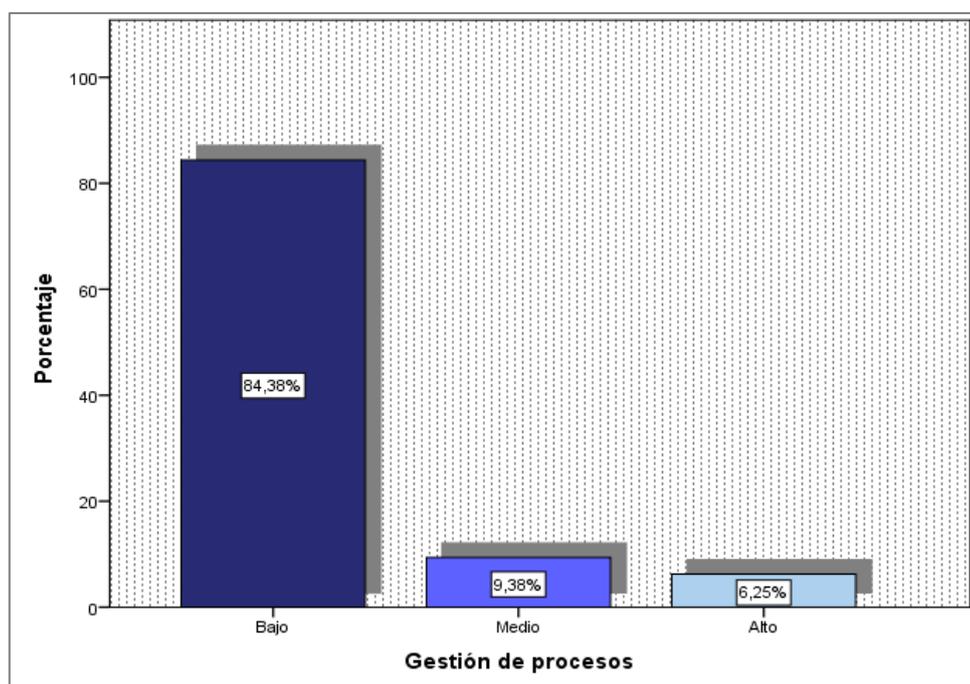


Figura 6. Niveles de gestión de procesos

Fuente: Propia

En la tabla 9 y figura 6 se observa, que, de los 32 trabajadores, 27 trabajadores (84,4%) perciben niveles bajos en cuanto a la gestión de procesos en contraste con 2 trabajadores (6,3%) perciben niveles altos en la gestión de procesos, del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

4.2. Prueba de Confiabilidad

Tabla 10.

Nivel de confiabilidad de la variable inteligencia emocional.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	15

Fuente: Propia

La herramienta utilizada para la determinación de confiabilidad de la escala para la variable inteligencia emocional fue Alfa de Cronbach; con una prueba realizada a 32 trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, obteniendo 0,790, evidenciándose que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

Tabla 11.

Nivel de confiabilidad de la variable productividad laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	16

Fuente: Propia

La herramienta utilizada para la determinación de confiabilidad de la escala para la variable productividad laboral fue Alfa de Cronbach; con una prueba realizada a 32 trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, obteniendo 0,802, evidenciándose que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

H0: La inteligencia emocional no impacta productividad laboral del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021

H1: La Inteligencia emocional impacta productividad laboral del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Tabla 12.

Nivel de correlación y significancia de la inteligencia emocional y la productividad laboral

Correlaciones				
			var1	var2
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	32	32
	productividad laboral	Coeficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

En la tabla 12, se muestra la relación entre las variables inteligencia emocional y productividad laboral, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.493$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $\rho = 0.004 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. La Inteligencia emocional impacta productividad laboral del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

- H0: La inteligencia emocional no impacta en la orientación al cliente del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.
- H1: La inteligencia emocional impacta en la orientación al cliente del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Tabla 13.*Nivel de correlación y significancia de la inteligencia y la orientación al cliente*

Correlaciones					
				var1	dim1v2
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	de	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)		.	,009
		N		32	32
	Orientación al cliente	Coeficiente de correlación	de	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)		,009	.
		N		32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables, inteligencia emocional y orientación al cliente, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.452$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $\rho = 0.009 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. La Inteligencia emocional impacta en la orientación al cliente del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Hipótesis específica 2

H0: La inteligencia emocional no impacta en la mayor productividad del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

H1: La inteligencia emocional impacta en la mayor productividad del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Tabla 14.*Nivel de correlación y significancia de la inteligencia y la mayor productividad*

Correlaciones				
			var1	dim2v2
Rho de Spearman	Inteligencia	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
	emocional	Sig. (bilateral)	.	,010
		N	32	32
Mayor	productividad	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14, se observa la relación entre las variables, inteligencia emocional y mayor productividad, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.450$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $\rho = 0.010 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. La Inteligencia emocional impacta en la mayor productividad del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Hipótesis específica 03

- H0: La inteligencia emocional no impacta en la gestión de procesos del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.
- H1: La inteligencia emocional impacta en la gestión de procesos del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

Tabla 15.*Nivel de correlación y significancia de la inteligencia y la gestión de procesos*

Correlaciones					
				var1	dim3v2
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	de	1,000	,355*
		Sig. (bilateral)		.	,046
		N		32	32
Gestión de procesos	de	Coeficiente de correlación	de	,355*	1,000
		Sig. (bilateral)		,046	.
		N		32	32

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

En la tabla 15, se observa la relación entre las variables, inteligencia emocional y la gestión de procesos determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.355$, lo cual significa que existe una correlación baja entre las variables, frente al $\rho = 0.046 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. La Inteligencia emocional impacta en la mayor productividad del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados encontrados, en la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para medir el nivel de confiabilidad de los cuestionarios de 32 preguntas cada una, el cual se realizó a 32 trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, el cual halló como resultado una correlación alta entre las variables inteligencia emocional y productividad laboral, con un nivel de confiabilidad respectivamente de 0.790 y 0.802, del resultado de los cuestionarios, la cual ha servido como una base de datos confiable para hacer los análisis respectivos a las respuestas encontradas para los objetivos en la tesis presentadas.

Con la base de datos se realizó un cuadro resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas que se hallaron, que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas del presente estudio.

Lo que reconoce hacer un aporte al estudio de la variable habilidades blandas y sus tres dimensiones: Las artes sociales, el trauma emocional y la escolarización de las emociones. Asimismo, a la segunda variable productividad laboral y sus tres dimensiones: orientación al cliente, mayor productividad y gestión de procesos. Los cuales fueron objeto de estudio 32 trabajadores del Instituto Tecnológico de la Producción, en lo que se hallaron resultados altos de correlación entre las variables inteligencia emocional y productividad laboral, con una significancia relación positiva de 0.493 siendo su correlación buena y con una significancia que le permite aceptar la hipótesis alterna trazada en el trabajo de investigación ejecutado. Asimismo, todas las relaciones entre la variable inteligencia emocional con las dimensiones de la variable productividad laboral, también cuentan con una relación significativa positiva que acepta las hipótesis alternas de aquellas relaciones.

De acuerdo a lo presentado de la investigación se manifiesta una concordancia con Ríos, (2018), de acuerdo a sus resultados nos indican que de la presente investigación confirmaron la existencia de una relación positiva alta, la inteligencia emocional y el compromiso organizacional con un nivel de significancia menor al 0.05 y una correlación de 0.949. Por el otro lado Chávez (2017) queda demostrado en general que las inteligencias emocionales inciden significativamente

en las gestiones del talento humano, según los resultados obtenidos la inteligencia emocional ($Rho=0,792$) y significativamente ($p=0.000$) con la gestión del talento humano, la correlación de Rho Spearman es directa y positiva, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Con la investigación presentada nos permite reconocer que existe una relación significativa entre las variables: inteligencia emocional y productividad laboral lo cual nos indica que Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro, es fundamentalmente para prestarle atención y brindarle mayor énfasis en el desarrollo de la inteligencia emocional en el personal con la finalidad de llevar a cabo una productividad laboral, óptima y puedan sentirse en un ambiente saludable y confiable.

De acuerdo con Goleman (2018), refiere que:

La mayor parte del tiempo, estas dos mentes: mente emocional y la mente racional, operan en estrecha colaboración, entrelazando sus distintas formas de conocimiento para guiarnos adecuadamente a través del mundo. Habitualmente existe un equilibrio entre la mente emocional y la mente racional, un equilibrio en el que la emoción alimenta y da forma a las operaciones de la mente racional y la mente racional ajusta y a veces censura las entradas procedentes de las emociones. En todo caso, sin embargo, la mente emocional y la mente racional constituyen, como veremos, dos facultades relativamente independientes que reflejan el funcionamiento de circuitos cerebrales distintos, aunque interrelacionados.

En muchísimas ocasiones, pues, estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y lo mismo ocurre a la inversa. (p. 17)

Citando a Arrabal E. (2018) sostiene:

Según el propio Goleman, las claves esenciales de la inteligencia emocional son las siguientes:

- Autoconciencia emocional: Este punto que nos habla de la autoobservación y evaluación de nuestras propias emociones y sentimientos.

- Autocontrol emocional: Es controlar nuestras propias emociones no estamos hablando de reprimirlas.
- Automotivación: Es el motor que nos lleva a lograr nuestros propios objetivos y sueños.
- Empatía: Es la capacidad de poder comprender las circunstancias y problemas de las otras personas.
- Habilidades Sociales: Nos facilitan relacionarnos con el resto de personas, sus circunstancias y sus propias emociones. (p. 10)

Cabe mencionar entonces, que la inteligencia emocional es un factor muy importante que genera productividad laboral, es algo que se viene hablando en la última década; esto como resultado del importante incremento de entidades del sector público

V. CONCLUSIONES

- Primera.** En relación al objetivo general y en contestación de la hipótesis general, se muestra la relación entre las variables inteligencia emocional y productividad laboral, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.493$, lo cual significa que existe una correlación Alta entre las variables, frente al $p = 0.004 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. La Inteligencia emocional impacta productividad laboral del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.
- Segunda.** Se determinó que existe relación entre las variables, inteligencia emocional y orientación al cliente, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.452$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.009 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. La Inteligencia emocional impacta en la orientación al cliente del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.
- Tercera.** Se precisó que existe relación entre las variables, inteligencia emocional y mayor productividad, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.450$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.010 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. La Inteligencia emocional impacta en la mayor productividad del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.
- Cuarta.** Se estableció que existe relación significativa entre las variables, inteligencia emocional y la gestión de procesos, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.355$, lo cual significa que existe una correlación Alta entre las variables, frente al $p = 0.046 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. La Inteligencia emocional impacta en la mayor productividad del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera.** Reforzar la inteligencia emocional del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima, de acuerdo al análisis, se recomienda que las personas encargadas generen inducción y/o capacitaciones. Donde identifiquen sus habilidades pues les permitirá crecer y sentirse productivo en su centro de labores. Comprometiéndose así con los objetivos de la institución.
- Segunda.** Asimismo, se le recomienda, mayor énfasis en la inteligencia emocional y orientación al cliente pues les permitirá conocerse para gestionar sus emociones para así poder responder de manera asertiva en diferentes situaciones y generar un clima saludable entre sus compañeros del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.
- Tercera.** Es fundamental tener en cuenta la variable de mayor productividad del personal, el llevar cursos o programas para el personal de forma constante y es demasiado importante porque les ayudaran a poder administrar sus tiempos de manera eficaz y puedan reconocer lo urgente y lo importante, pues así genera un orden de secuencias en el trabajo para que lo puedan realizar de manera eficiente donde ellos se identifican con la empresa que es importante para la cultura de la empresa.
- Cuarto.** Cabe mencionar también que es importante que el personal tenga en cuenta que la gestión de procesos, debe ser el adecuado, lo que se refiere al eje clave para la toma de decisiones en función al crecimiento del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - Lima 2021.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, D. (2017) Organízate con eficacia. El arte de la productividad sin estrés. Editorial Sapiens. Recuperado https://books.google.com.pe/books/about/Resumen_de_Organizate_Con_Eficacia_El_Ar.html?id=iB0wDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Álvarez, B. Freire, D. & Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas, Universidad de Concepción, Concepción - Chile.
- Arispe, C.M. & Yangali. J.S. (2020) La Investigación científica. (1ra ed.) Universidad Internacional de Ecuador, Guayaquil - Ecuador.
- Arrabal, E.M. (2018) Inteligencia Emocional en el Trabajo. Editorial Elearning Recuperado por <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bp18DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=inteligencia+emocional&ots=RrCWfqeWKR&sig=Ma3oPVKlzkYNzsMiuVZhVo2po1Q#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false>
- Astorga,R. & Bertranou,F. (2016) El debate de la productividad y el trabajo. Chile. Recuperado por https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_549576.pdf
- Barrientos, M.I.N. (2018) “Inteligencia emocional en la calidad del producto de investigación de los estudiantes de proyecto de investigación, UTP 2018” Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación (tercera edicion.). PERSON EDUCACION, Bobota - Colombia.
- Bravo, J. (2014) Productividad Basada en La Gestión de Procesos. Santiago de Chile, Editorial: Evolución. Recuperado <https://es.scribd.com/document/258621826/Libro-Productividad-Basada-en-La-Gestion-de-Procesos-Hightlight>

- Briones, G. (2002) Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales, ARFO Editores e Impresores Ltda. Bogotá – Colombia.
- Chávez, M. M. (2017) "Inteligencia emocional y gestión del talento humano del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif - Lima - Perú". Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú
- Fernández, P. & Ramos, N. (2016) Desarrolla tu Inteligencia Emocional- Barcelona España Editorial Kairós (Recuperado <https://play.google.com/books/reader?id=7u2bDwAAQBAJ&hl=es&pg=GBS.PP1>)
- Goleman, D. (2018) La Inteligencia Emocional - España Editorial B SA., (Recuperado de https://www.todostuslibros.com/libros/la-inteligencia-emocional_978-958-56-5431-0#synopsis).
- Goleman, D. (2014) La Inteligencia Emocional. Recuperado por <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (2013) Focus: The Hidden Driver of Excellence. Recuperado por <https://www.amazon.es/Focus-Hidden-Excellence-Daniel-Goleman/dp/0062114964>
- Goleman, D. (2006) La Inteligencia Social. Recuperado por <https://etikhe.files.wordpress.com/2013/08/goleman-daniel-inteligencia-social.pdf>
- González, J. (2017) Inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño docente en la universidad del centro, Naguanagua – Venezuela.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGRAW-HILL Interamericana editores, S.A. de C. V. doi:SBN: 978-1-4562-6096-5
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (s.f.). (2010) Metodología a la investigación. Editorial MC Graw-Hill interamericana, México.
- Huaytalla, L. & Poulette, J. (2018) “Seguridad Ocupacional e influencia en la Productividad de los trabajadores, Área de Perecibles de Hipermercados Tottus S.A. Independencia 2018”, (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

- Jiménez, A. (2015) Inteligencia emocional, Madrid; Lúa Ediciones 3.0; 2015. p. 455-67 Recuperado; https://www.aepap.org/sites/default/files/cursoaepap_2015p455-467.pdf
- Méndez, J. (2017), Relaciones entre los salarios y la productividad en Colombia, (tesis para optar el grado de doctor en Economía de Desarrollo, Universidad Latinoamericana, Quito – Ecuador.
- MESUN (2016) Mejore su negocio propio. Recuperado por https://www.ilo.org/empent/areas/start-and-improve-your-business/WCMS_553921/lang--es/index.htm
- OIT (2016) Sistema de Gestión de la producción laboral. Recuperado por https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Ríos, M. (2018) Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, (tesis de pregrado). Universidad Cesar vallejo, Trujillo - Perú.
- Sarmiento, D. (2018) "Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala" Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción
- Satre, P. (2017) "El desgaste profesional y la inteligencia emocional en la acción profesoral, (tesis doctoral). Universidad de Granada, Ceuta – España.
- Tamayo, M. (2004) "El proceso de la investigación científica" (4ta Edición), México: Editorial Limusa Noriega Editores.
- Téllez, G. (2018) "Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud "La Natividad", Tacna- 2018". (tesis de maestría) universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Vásquez, M. (2018) Motivación intrínseca y productividad laboral, (tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIALES	DIMENSIONES	INDICACIONES	ITEMS	METODOLOGIA
			PRODUCTIVIDAD LABORAL	GESTION DE PROCESOS	PRIORIZAR	P1- P2	
EVALUAR PROCESOS	P3 -P4						
GESTIONAR RIESGOS	P5-P6 P7-P8						
MAYOR PRODUCTIVIDAD	VALOR COMPARTIDO	P9-P10					
	VALOR DEL TIEMPO	P11-12 P13-14					
	CONTRIBUCION	P15-16 P17-18					
ORIENTACION AL CLIENTE	LA NECESIDAD DEL CLIENTE	P19-20					
	INNOVACION INVERSA	P21-22					
	VALOR AGREGADO	P23-24					
INTELIGENCIA EMOCIONAL	LA ESCOLARIZACION DE LAS EMOCIONES	DETENER LA HOSTILIDAD		P19-20			
		EL ABC DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	P21-22				
		EL DESARROLLO EMOCIONAL	P23-24				
	EL TRAUMA EMOCIONAL	EL REAPRENDIZAJE EMOCIONAL	P25-26				
		SUPERACION DEL TRAUMA	P27-28				
		LA PSICOTERAPIA COMO REAPRENDIZAJE EMOCIONAL	P29-30 P31-32				
	LAS ARTES SOCIALES	LA EXPRESION DE LAS EMOCIONES	P33-34				
		EL CONTAGIO EMOCIONAL	P35-36				
		LA INTELIGENCIA SOCIAL					
	PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS				
¿Cómo la inteligencia emocional impacta en la productividad productivdad laboral del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?	¿Determinar cómo la inteligencia emocional impacta con la productividad laboral del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?	La inteligencia emocional impacta con la productividad laboral del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021					Diseño Descriptivo – correlacional Investigación Básica, descriptiva, cuantitativa y correlacional Diseño No experimental de corte transversal Población Muestra censada 32 colaboradores Técnica encuesta Instrumento Cuestionario validado por juicio de expertos Análisis de datos Programa SPSS v.22 Confiability Se utilizo el alfa de Cronbach
¿Cómo la orientación al cliente impacta con la inteligencia emocional del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?	¿Determinar cómo la orientación al cliente impacta con la inteligencia emocional del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?	La orientación al cliente impacta con la inteligencia del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021					
¿Cómo la mayor productividad impacta con la inteligencia emocional del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?	¿Determinar cómo la mayor productividad impacta con la inteligencia del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?	La mayor productividad impacta con la inteligencia emocional del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021					
¿Cómo la gestión de procesos impacta con la inteligencia del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?	¿Determinar cómo la gestión de procesos impacta con la inteligencia emocional del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021?	La gestión de procesos impacta con la inteligencia emocional del personal del Instituto Tecnológico de la Producción, San Isidro - 2021					

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Operacionalización de variable Inteligencia Emocional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Inteligencia Emocional	Variable 01: Inteligencia Emocional Según Goleman (2018) indica que: Esta tarea constituye un auténtico desafío para quienes suscriben una visión estrecha de la inteligencia y aseguran que el CI (CI: coeficiente o cociente intelectual) es un dato genético que no puede ser modificado por la experiencia vital y que el destino de nuestras vidas se halla, en buena medida, determinado por esta aptitud. Pero este argumento pasa por alto una cuestión decisiva: (p. 8).	La variable 01 "Inteligencia Emocional" de naturaleza cualitativa está conformada por las dimensiones "Las artes sociales", "el trauma emocional" y la "escolarización de las emociones", las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario. La inteligencia emocional se evalúa tomando en las artes sociales, el trauma emocional y la escolarización de las emociones, analizando sus atributos mediante un cuestionario	1. Las artes sociales 2. El trauma emocional 3. La escolarización de las emociones	<ul style="list-style-type: none"> - Expresión de las emociones - Contagio emocional - Inteligencia social - El reaprendizaje emocional. - Superación del trauma - La psicoterapia como reaprendizaje emocional - Detener la hostilidad. - El ABC de la inteligencia emocional - El desarrollo emocional 	Ordinal

Operacionalización de variable Productividad Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Productividad Laboral	Variable 02: Productividad Según Bravo (2014) señala, el papel crítico que juega la gestión de procesos para que las organizaciones puedan aumentar sus niveles de productividad ya que su metodología permite crear valor para todos los grupos de interés en su entorno. (Pág. 06)	<p>La variable 02 "Productividad Laboral" naturaleza cualitativa está conformada por las dimensiones: orientación al cliente, Mayor productividad y gestión de procesos, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.</p> <p>La productividad se evalúa tomando en orientación al cliente, Mayor productividad y gestión de procesos, analizando sus atributos mediante un cuestionario</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación al cliente 2. Mayor productividad 3. Gestión de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> - La necesidad del cliente - Innovación inversa - Valor agregado - Valor compartido - Valor del tiempo - Contribución - Priorizar - Evaluar procesos - Gestionar riesgos 	Ordinal

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto a la “inteligencia emocional y su impacto en la productividad del Instituto Tecnológico de la Producción”. A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

- Nunca = 1
 Casi nunca = 2
 A veces. = 3
 Casi siempre. = 4
 Siempre. = 5

Variables 01. Calidad de Servicio

Dimensión 01. Las artes sociales						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Expresión de las emociones						
1.	¿Le resulta difícil expresar sus emociones?					
2.	¿Reconoce Ud. Que tiene dificultad para expresar su propias emociones?					
Indicador 02. Contagio emocional						
3.	¿Reconoce ud. que controlar sus emociones ante situaciones difíciles le causa estrés emocional?					
Indicador 03. La Inteligencia Social						
4.	¿Considera ud. que la institución limita desarrollar sus habilidades sociales?					
5.	¿Opina ud. que la institución brinda las mismas oportunidades a todos los trabajadores para que desarrollen sus habilidades sociales?					
Dimensión 02. El trauma emocional						
Indicador 01: El reaprendizaje emocional						
6.	¿Considera ud. que una actitud negativa frente al equipo de trabajo influirá a su desarrollo profesional?					
Indicador 02: Superación del trauma						
7.	¿Opina ud. manejar adecuadamente tus emociones en situaciones donde se presentan dificultades?					
Indicador 03: La psicoterapia como reaprendizaje emocional						
8	¿Cree ud que cuando tiene problemas laborales con algún integrante del equipo, busca que la institución lo solucione?					
9	¿Piensa ud. que es difícil aprender de los fracasos y éxitos en la vida?					

Dimensión 03. La escolarización de las Emociones					
Indicador 01: Detener la Hostilidad					
11.	¿Opina ud. que ser tolerante con las diferencias personales entre compañeros en la oficina, afecta la productividad en la institución?				
12	¿Piensa ud. que estar en desacuerdo con alguien por algún suceso se debe comunicar al equipo de trabajo?				
Indicador 02: EL ABC de la Inteligencia Emocional					
13	¿Considero ud, difícil, ponerse en el lugar de las personas que tiene problemas y no comprenderlas?				
14	¿Considera ud, que no es importante las sugerencias de otras personas, para tomar decisiones en relación al equipo de trabajo?				
Indicador 03: El Desarrollo Emocional					
15	¿Opina ud que en la institución se preocupa por efectuar actividades que conllevan a la integración entre los colaboradores?				
16	¿Cree ud. que la institución brinda el apoyo para el buen desarrollo emocional?				

Variables 02: Productividad

Dimensión 01. Orientación al cliente						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Las necesidades del cliente						
17	¿Considera ud que el desconocimiento dentro del puesto de trabajo te permite lograr resultados óptimos?					
18	¿Cree ud. que aplicando un liderazgo autoritario en la institución permitirá lograr la eficiencia del personal?					
Indicador 02: Innovación inversa						
19	¿Opina ud. que la institución cuenta con canales de comunicación entre sus colaboradores?					
20	¿Considera ud que la institución no brindar las herramientas digitales, para el desarrollo de las labores que realiza el personal?					
Indicador 03: Valor agregado						
21	¿La Institución se preocupa por brindar el apoyo académicos mediante las capacitaciones a su personal en cursos de capacitación.					
Dimensión 02. Mayor productividad						
Indicador 01. Valor compartido						
22	¿Cree ud que hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la oficina de Administración de la institución?					
23	¿Cree ud que no participar con entusiasmo a las reuniones de trabajo, beneficiara a la empresa?					
Indicador 02: El valor del tiempo						
24	¿Cree Ud.que identificando las horas de mayor rendimiento durante el día, afectara la productividad en la institución?					
Indicador 03: Contribución						
25	¿Se siente Ud. responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización?					

26	¿Cree ud que el líder manifiesta insatisfacción de calidad de trabajo que realizas?					
Dimensión 03. Gestión de procesos						
Indicador 01. Priorizar						
27	¿Considera ud. que al realizar una actividad no se debe de anticipar a los posibles problemas que se puedan presentar en la gestión de los procesos?					
28	¿Cree Ud. que la puntualidad en la entrega del trabajo asignado, la institución le brinda el reconocimiento que se merece como trabajador					
Indicador 02. Evaluar procesos						
29	¿Ud. consulta e investiga manuales que tengan información actualizada en relación a las labores que realiza?					
30	¿Piensa ud. que aplicando nuevos conocimientos en su lugar de trabajo, obtendrá el reconociendo de tu equipo de trabajo?					
Indicador 03. Gestionar riesgos						
31	¿Considera que ud que gestionar riesgos inadecuados favorecerá al desarrollo de la productividad en la institución?					
32	¿Cree ud que la institución evalúa de forma adecuada el proceso de gestión de riesgos en el desarrollo de las metas trazadas?					

Anexo 4. Validación del Instrumento.

4.1. Metodólogo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Las artes sociales							
	DIMENSIÓN 1: Expresión de las emociones							
1	¿Le resulta difícil expresar sus emociones?	✓		✓		✓		
2	¿Reconoce Ud. Que tiene dificultad para expresar su propias emociones?	✓		✓		✓		
3	¿Reconoce ud. que controlar sus emociones ante situaciones difíciles le causa estrés emocional?	✓		✓		✓		
4	¿Considera ud. que la institución limita desarrollar sus habilidades sociales?	✓		✓		✓		
5	¿Opina ud. que la institución brinda las mismas oportunidades a todos los trabajadores para que desarrollen sus habilidades sociales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: El trauma emocional							
6	¿Considera ud. que una actitud negativa frente al equipo de trabajo influirá a su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
7	¿Opina ud. manejar adecuadamente tus emociones en situaciones donde se presentan dificultades??	✓		✓		✓		
8	¿Cree ud que cuando tiene problemas laborales con algún integrante del equipo, busca que la institución lo solucione?	✓		✓		✓		
9	¿Piensa ud. que es difícil aprender de los fracasos y éxitos en la vida?	✓		✓		✓		

	DIMENSION 3: La escolarización de las Emociones)	Si	No	si	no	si		
10	¿Opina ud. que ser tolerante con las diferencias personales entre compañeros en la oficina, afecta la productividad en la institución?	✓		✓		✓		
11	¿Piensa ud. que estar en desacuerdo con alguien por algún suceso se debe comunicar al equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Considero ud, difícil, ponerse en el lugar de las personas que tiene problemas y no comprenderlas?	✓		✓		✓		
13	¿Considera ud, que no es importante las sugerencias de otras personas, para tomar decisiones en relación al equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Opina ud que en la institución se preocupa por efectuar actividades que conllevan a la integración entre los colaboradores?	✓		✓		✓		
15	¿Cree ud. que la institución brinda el apoyo para el buen desarrollo emocional?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/

Mg: Michel Jaime Méndez Escobar: MBA - Administración

DNI: 10797172

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

08 de junio del 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Productividad							
	DIMENSIÓN 1: Las necesidades							
1	¿Considera ud que el desconocimiento dentro del puesto de trabajo te permite lograr resultados óptimos?	✓		✓		✓		
2	¿Cree ud. que aplicando un liderazgo autoritario en la institución permitirá lograr la eficiencia del personal?	✓		✓		✓		
3	¿Opina ud. que la institución cuenta con canales de comunicación entre sus colaboradores?	✓		✓		✓		
4	¿Considera ud que la institución no brindar las herramientas digitales, para el desarrollo de las labores que realiza el personal?	✓		✓		✓		
5	¿La Institución se preocupa por brindar el apoyo académicos mediante las capacitaciones a su personal en cursos de capacitación?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Mayor productividad							
6	¿Cree ud que hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la oficina de Administración de la institución?	✓		✓		✓		
7	¿Cree ud que no participar con entusiasmo a las reuniones de trabajo, beneficiara a la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Cree ud que identificando las horas de mayor rendimiento durante el día, afectara la productividad en la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Se siente ud. responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Cree ud que el líder manifiesta insatisfacción de calidad de trabajo que realizas?	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: Gestión de procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera ud. que al realizar una actividad no se debe de anticipar a los posibles problemas que se puedan presentar en la gestión de los procesos?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Ud. que la puntualidad en la entrega del trabajo asignado, la institución le brinda el reconocimiento que se merece como trabajador	✓		✓		✓		
13	¿Ud. consulta e investiga manuales que tengan información actualizada en relación a las labores que realiza?	✓		✓		✓		
14	¿Piensa ud. que aplicando nuevos conocimientos en su lugar de trabajo, obtendrá el reconociendo de tu equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que ud que gestionar riesgos inadecuados favorecerá al desarrollo de la productividad en la institución?	✓		✓		✓		
16	¿Cree ud que la institución evalúa de forma adecuada el proceso de gestión de riesgos en el desarrollo de las metas trazadas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/

Mg: Michel Jaime Méndez Escobar. MBA - Administración

DNI: 10797172

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

08 de junio del 2021.

4.2. Temático

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Las artes sociales							
	DIMENSIÓN 1: Expresión de las emociones							
1	¿Le resulta difícil expresar sus emociones?	✓		✓		✓		
2	¿Reconoce Ud. Que tiene dificultad para expresar su propias emociones?	✓		✓		✓		
3	¿Reconoce ud. que controlar sus emociones ante situaciones difíciles le causa estrés emocional?	✓		✓		✓		
4	¿Considera ud. que la institución limita desarrollar sus habilidades sociales?	✓		✓		✓		
5	¿Opina ud. que la institución brinda las mismas oportunidades a todos los trabajadores para que desarrollen sus habilidades sociales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: El trauma emocional							
6	¿Considera ud. que una actitud negativa frente al equipo de trabajo influirá a su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
7	¿Opina ud. manejar adecuadamente tus emociones en situaciones donde se presentan dificultades??	✓		✓		✓		
8	¿Cree ud que cuando tiene problemas laborales con algún integrante del equipo, busca que la institución lo solucione?	✓		✓		✓		
9	¿Piensa ud. que es difícil aprender de los fracasos y éxitos en la vida?	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: La escolarización de las Emociones)	Si	No	si	no	si		
10	¿Opina ud. que ser tolerante con las diferencias personales entre compañeros en la oficina, afecta la productividad en la institución?	✓		✓		✓		
11	¿Piensa ud. que estar en desacuerdo con alguien por algún suceso se debe comunicar al equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Considero ud, difícil, ponerse en el lugar de las personas que tiene problemas y no comprenderlas?	✓		✓		✓		
13	¿Considera ud, que no es importante las sugerencias de otras personas, para tomar decisiones en relación al equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Opina ud que en la institución se preocupa por efectuar actividades que conllevan a la integración entre los colaboradores?	✓		✓		✓		
15	¿Cree ud. que la institución brinda el apoyo para el buen desarrollo emocional?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol
DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

13 de Agosto del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Productividad							
	DIMENSIÓN 1: Las necesidades	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera ud que el desconocimiento dentro del puesto de trabajo te permite lograr resultados óptimos?	✓		✓		✓		
2	¿Cree ud. que aplicando un liderazgo autoritario en la institución permitirá lograr la eficiencia del personal?	✓		✓		✓		
3	¿Opina ud. que la institución cuenta con canales de comunicación entre sus colaboradores?	✓		✓		✓		
4	¿Considera ud que la institución no brindar las herramientas digitales, para el desarrollo de las labores que realiza el personal?	✓		✓		✓		
5	¿La Institución se preocupa por brindar el apoyo académicos mediante las capacitaciones a su personal en cursos de capacitación?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Mayor productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cree ud que hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la oficina de Administración de la institución?	✓		✓		✓		
7	¿Cree ud que no participar con entusiasmo a las reuniones de trabajo, beneficiara a la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Cree ud que identificando las horas de mayor rendimiento durante el día, afectara la productividad en la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Se siente ud. responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Cree ud que el líder manifiesta insatisfacción de calidad de trabajo que realizas?	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: Gestión de procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera ud. que al realizar una actividad no se debe de anticipar a los posibles problemas que se puedan presentar en la gestión de los procesos?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Ud. que la puntualidad en la entrega del trabajo asignado, la institución le brinda el reconocimiento que se merece como trabajador	✓		✓		✓		
13	¿Ud. consulta e investiga manuales que tengan información actualizada en relación a las labores que realiza?	✓		✓		✓		
14	¿Piensa ud. que aplicando nuevos conocimientos en su lugar de trabajo, obtendrá el reconociendo de tu equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que ud que gestionar riesgos inadecuados favorecerá al desarrollo de la productividad en la institución?	✓		✓		✓		
16	¿Cree ud que la institución evalúa de forma adecuada el proceso de gestión de riesgos en el desarrollo de las metas trazadas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol
 DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

13 de Agosto del 2021

Anexo 5. Matriz de Datos

Variable Inteligencia emocional

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15
trabajador 01	1	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2
trabajador 02	3	3	3	2	3	5	3	1	3	5	5	1	1	3	1
trabajador 03	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
trabajador 04	3	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1
trabajador 05	2	3	1	2	2	3	3	1	3	4	1	2	3	3	1
trabajador 06	3	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	3
trabajador 07	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3
trabajador 08	2	3	3	4	1	3	2	1	4	5	2	3	3	2	2
trabajador 09	1	2	2	3	1	2	4	2	3	4	1	2	4	3	1
trabajador 10	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	4	2	1	2	3
trabajador 11	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
trabajador 12	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
trabajador 13	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1
trabajador 14	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	3
trabajador 15	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1
trabajador 16	1	2	2	2	1	2	3	1	1	1	3	2	2	4	2
trabajador 17	1	2	2	1	3	3	1	3	1	2	1	2	4	3	2
trabajador 18	1	2	3	4	5	4	2	2	1	3	2	1	3	1	1
trabajador 19	5	1	4	1	3	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1
trabajador 20	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2
trabajador 21	4	3	3	2	5	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2
trabajador 22	1	2	3	1	1	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2
trabajador 23	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	3
trabajador 24	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 25	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
trabajador 26	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
trabajador 27	2	1	2	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2
trabajador 28	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1
trabajador 29	2	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	4	1	3
trabajador 30	2	1	1	3	1	3	3	2	4	3	3	3	1	3	1
trabajador 31	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	2	4
trabajador 32	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	3

Variable Productividad

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16
trabajador 01	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
trabajador 02	1	1	5	1	4	3	1	1	5	3	3	5	4	1	5	4
trabajador 03	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
trabajador 04	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 05	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
trabajador 06	1	2	2	3	2	1	3	4	2	3	1	2	4	4	3	3
trabajador 07	2	3	2	3	3	1	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3
trabajador 08	3	3	4	2	2	1	4	3	1	2	2	1	2	1	3	2
trabajador 09	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	1	1	1
trabajador 10	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1
trabajador 11	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3	1	3	2	1
trabajador 12	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	3	1	1	2	1
trabajador 13	3	1	1	3	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2
trabajador 14	4	2	2	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	3	1	1
trabajador 15	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	4	1	1	1	1	1
trabajador 16	1	1	1	1	2	3	1	2	4	3	1	1	3	1	1	1
trabajador 17	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	3	2	1
trabajador 18	2	1	2	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1
trabajador 19	2	1	2	1	2	1	3	3	1	1	2	1	3	3	1	1
trabajador 20	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1
trabajador 21	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2
trabajador 22	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3
trabajador 23	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
trabajador 24	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2
trabajador 25	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
trabajador 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
trabajador 27	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
trabajador 28	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2
trabajador 29	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
trabajador 30	1	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1
trabajador 31	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 32	2	4	1	2	3	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2

Anexo 6. Propuesta de valor

Actualmente, debido a las circunstancias actuales por las que nuestro país y el mundo atraviesa debido a la pandemia del Covid 19, muchas empresas y/o instituciones se han adecuando a las disposiciones dada por las autoridades, reconociendo los momentos complicados para los trabajadores, muchos de ellos realizando trabajo remoto, para no exponer su salud y la de su familia y poder brindar una buena atención a las diferentes Cites a nivel nacional, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y otros medios informáticos, de manera íntegra con cada colaborador.

Toda empresa y/o institución busca maximizar su rendimiento y productividad, esto implica generar mejoras continuas en todos sus campos y/o áreas (sistema de organización, personal de trabajo, herramientas de trabajo o de operación, sistema de gestión de finanzas, etc.) estos factores tienen en común el capital humano, por lo que velar la calidad del servicio del trabajador es de suma importancia para poder maximizar el rendimiento y la calidad de servicio de las empresas y/o organizaciones; por lo que estudiar los impactos de la inteligencia emocional de los trabajadores es de suma importancia. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo estudiar el impacto de la inteligencia emocional en la productividad laboral, como la orientación laboral, la mayor productividad y la gestión de procesos impactan sobre la inteligencia emocional del personal en el Instituto Tecnológico de la Producción en San Isidro - Lima. Estos datos nos permitirán poder dar soluciones de mejora para poder generar, mantener y aplicar el desarrollo continuo en la calidad del servicio de los trabajadores a lo largo del tiempo.