



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



ANÁLISIS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA RICOS PAN DE
LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. SLIK JANELLY VILCA PERALTA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A Dios que es mi todo, que ilumina mis
pasos y me protege en todo momento.

A mis queridos padres Tomas Vilca y
Luisa Peralta que en cada etapa de mi
vida estuvieron animándome y
dándome consejos.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano Puno por haberme acogido en sus aulas, por brindarme conocimiento y ética para el desempeño de mis propósitos como profesional, en especial a las Docentes de la Escuela Profesional de Administración, por haberme brindado sabiduría y conocimientos, guiando y orientando a cada estudiante con el propósito de formar profesionales con ética y valores.

A los señores miembros del jurado por sus orientaciones y sugerencias que permitieron mejorar mi trabajo de investigación. A mi director de tesis M.Sc. Rómulo Huacasi Gonzáles quien me brindó su apoyo incondicional con sus conocimientos y experiencias para el logro de culminación de mi trabajo de investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1.1. Problema General	15
1.1.2. Problemas Específicos	15
1.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2.1. Hipótesis General	15
1.2.2. Hipótesis Específica	15
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos	16

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales	21
2.1.3. Antecedentes Locales	25



2.2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.2.1. Inteligencia Emocional	26
2.2.1.1. Emociones.....	26
2.2.1.2. Origen y definiciones de la inteligencia emocional.....	31
2.2.1.3. Modelos de Inteligencia Emocional.....	36
2.2.1.4. Dimensiones de la Inteligencia Emocional	45
2.2.2. Productividad Laboral	49
2.2.2.1. Definiciones de productividad	49
2.2.2.2. Dimensiones de la productividad laboral.....	50
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	52

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	53
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	53
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	54
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
3.4.1. Población	54
3.4.2. Muestra.....	55
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	55
3.6. PROCEDIMIENTO	55
3.6.1. Enfoque de la investigación.....	55
3.6.2. Diseño de la investigación.....	56
3.6.3. Alcance o tipo de investigación.....	56
3.6.4. Técnicas para la recolección de datos	57
3.6.5. Instrumentos de recolección de datos.....	57
3.7. VARIABLES	63
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	64



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	65
4.1.1. Objetivo específico 1	65
4.1.2. Objetivo específico 2	74
4.1.3. Objetivo específico 3	77
4.2. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIONES.....	85
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS.....	87
ANEXOS.....	92
ANEXO 1. Instrumento para Inteligencia Emocional: TMMS-24	93
ANEXO 2. Instrumento para la productividad laboral	94
ANEXO 3. Matriz de consistencia.....	95

Área : ADMINISTRACIÓN GENERAL

Tema : INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

Fecha de sustentación: 27 de enero del 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Inteligencias Propuestas por Howard Gardner en 1983 y 1999.....	42
Figura 2.	Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey de 1997	44
Figura 3:	Resultados de los niveles de atención en hombres	66
Figura 4:	Resultados de los niveles de atención en mujeres	67
Figura 5:	Resultados de los niveles de claridad emocional en hombres	69
Figura 6:	Resultados de los niveles de claridad emocional en mujeres	70
Figura 7:	Resultados de los niveles de reparación en hombres	72
Figura 8:	Resultados de los niveles de reparación emocional en mujeres	72
Figura 9:	Representación gráfica de los resultados de los niveles de eficiencia en los trabajadores de Ricos Pan	74
Figura 10:	Representación gráfica de los resultados de los niveles de efectividad en los trabajadores de Ricos Pan	76
Figura 11.	Los cuadrantes de la Ventana de Johari	80



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Marco de aptitudes emocionales según Goleman	38
Tabla 2:	Factores generales - inventario EQ-i de Bar-On.....	40
Tabla 3:	Personal de Ricos Pan.....	54
Tabla 4:	Componentes de la Inteligencia Emocional.....	58
Tabla 5:	Valor de escala y puntaje del cuestionario para Inteligencia Emocional.....	58
Tabla 6:	Puntuaciones e interpretación para el indicador Atención.....	59
Tabla 7:	Puntuaciones e interpretación para el indicador Claridad.....	59
Tabla 8:	Puntuaciones e interpretación para el indicador Reparación	60
Tabla 9:	Fiabilidad del instrumento para Inteligencia Emocional	60
Tabla 10:	Componentes de la Productividad	61
Tabla 11:	Valor de escala y puntaje del cuestionario para Productividad	61
Tabla 12:	Puntuaciones para la Productividad	62
Tabla 13:	Puntuaciones por cada indicador de la Productividad	62
Tabla 14:	Fiabilidad del instrumento para Productividad	63
Tabla 15:	Operacionalización de variables	63
Tabla 16:	Niveles de atención en hombres	65
Tabla 17:	Niveles de atención en mujeres.....	66
Tabla 18:	Niveles de Claridad emocional en hombres.....	68
Tabla 19:	Niveles de Claridad emocional en mujeres.....	68
Tabla 20:	Niveles de Reparación emocional en hombres	71
Tabla 21:	Niveles de Reparación emocional en mujeres	71
Tabla 22:	Niveles de Eficiencia	74
Tabla 23:	Niveles de Efectividad	75
Tabla 24:	Charla motivacional para el área de ventas.....	82
Tabla 25:	Charla motivacional para el área de producción.....	82



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

TMMS: Trait Meta Mood Scale

MYPES: Micro y Pequeña empresa

SPSS: Statistical Package For The Social Sciences



RESUMEN

El presente trabajo titulado “Análisis de la Inteligencia Emocional y la Productividad Laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2021”, tiene como objetivo analizar el nivel de inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ricos Pan. La metodología a aplicar será de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, con un diseño no experimental. La técnica a utilizarse es la encuesta, teniendo como población objetiva a los trabajadores de la empresa, divididos como sigue: 14 de tienda, 27 de planta y 4 del área administrativa, siendo un total de 45 personas. Para ello se utilizará dos cuestionarios; para la variable de inteligencia emocional el modelo de Fernández Berrocal y Extremera Pacheco adaptado del Trait Meta Modd Scale (Meta-Conocimiento de los Estados Emocionales) de Salovey y Mayer y para la variable productividad el cuestionario de la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. Los resultados obtenidos para la variable inteligencia emocional: “atención”, poca atención un 63% en hombres y 72.2% en mujeres, adecuada atención un 37% en hombres y 27.8% en mujeres; “claridad emocional”, baja comprensión un 74.1% en hombres y 44.4% en mujeres, adecuada comprensión un 25.9% en hombres y 50% en mujeres; “reparación emocional”, baja regulación un 74.1% en hombres y 22.2% en mujeres, adecuada regulación un 25.9% en hombres y 55.6% en mujeres. Los resultados obtenidos para la variable productividad laboral fueron: “eficiencia”, bajo 95.6% y promedio 4.4%; “efectividad”, promedio 88.9% y alto 11.1%. A partir de los resultados, se pudo conocer los niveles bajo y promedio que existe en ambas variables de estudio, por lo cual en la parte final se propuso estrategias que permitirán propiciar, mantener y mejorar en ambos aspectos.

Palabras clave: Motivación, Inteligencia Emocional, Productividad, Productividad Laboral.



ABSTRACT

The present work entitled "Analysis of Emotional Intelligence and Labor Productivity in the Ricos Pan company in the city of Juliaca - 2021", aims to analyze the level of emotional intelligence and labor productivity in the workers of the Ricos Pan company. The methodology to be applied will be of a quantitative approach, descriptive scope, with a non-experimental design. The technique to be used is the survey, having as the objective population the workers of the company, divided as follows: 14 from the store, 27 from the plant and 4 from the administrative area, for a total of 45 people. For this, two questionnaires will be used; for the emotional intelligence variable the model of Fernández Berrocal and Extremera Pacheco adapted from the Trait Meta Modd Scale (Meta-Knowledge of Emotional States) by Salovey and Mayer and for the productivity variable the questionnaire for the thesis "Job satisfaction and its influence on the productivity". The results obtained for the emotional intelligence variable: "attention", little attention 63% in men and 72.2% in women, adequate attention 37% in men and 27.8% in women; "Emotional clarity", low understanding 74.1% in men and 44.4% in women, adequate understanding in 25.9% in men and 50% in women; "Emotional repair", low regulation 74.1% in men and 22.2% in women, adequate regulation 25.9% in men and 55.6% in women. The results obtained for the variable labor productivity were: "efficiency", under 95.6% and average 4.4%; "Effectiveness", average 88.9% and high 11.1%. From the results, it was possible to know the low and average levels that exist in both study variables, for which in the final part strategies were proposed that will allow to promote, maintain and improve in both aspects.

Keywords: Motivation, Emotional Intelligence, Productivity, Labor Productivity.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas y organizaciones se enfrentan a cambios constantes y al desarrollo acelerado de la tecnología, las cuales los impulsan a generar estrategias de adaptación o innovación que les permita el mejoramiento continuo en el desempeño de labores de sus trabajadores. Uno de los conceptos actuales es la inteligencia emocional y su importancia dentro de las habilidades y capacidades de los clientes internos en las organizaciones, muchos expertos han sentado bases para darle el fundamento a este término tan significativo que, dependiendo de los modelos a aplicar, todos ellos se centran en la autorregulación emocional como piedra angular (Madrid, 2000)

Dentro del marco laboral, el principal aporte de la práctica y desarrollo constante de la inteligencia emocional es la optimización del rendimiento laboral, además ayudará al empleado a adquirir y resaltar sus competencias no sólo profesionales sino también intra e interpersonales, como evidencia de tal relación son los resultados de estudios de expertos que dan como derivación que una alta inteligencia emocional es la responsable de entre el 85% y 90% del éxito de los líderes en las organizaciones, debido a la importancia en que se relacionan consigo mismo y con los demás. (Goleman, D. & Cherniss, C., 2001)

A partir de ello, en la presente investigación se planteó el estudio de la inteligencia emocional y la productividad en una empresa de servicios.

En el Capítulo I, se presenta la introducción, se plantea el problema, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se presentan los antecedentes de la investigación relacionados con el tema central; asimismo, el marco teórico donde se detalla la teoría y conceptos relacionados con las variables en estudio.



En el Capítulo III, se desarrolla la metodología aplicada a la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el plan de procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV, se muestran los resultados de la investigación y la contrastación de hipótesis.

Por último, se muestran las conclusiones y recomendaciones, también la respectiva bibliografía y anexos importantes para el desarrollo de la investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación analiza dos variables, por un lado, está la inteligencia emocional, introducida inicialmente por Thorndike (1902) quien introduce el concepto de “inteligencia social”, refiriéndose a la capacidad de entender y manejar a los que nos rodean para mantener buenas relaciones humanas; a partir de ello la “inteligencia emocional”, que es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean, es un concepto que grandes industrias incluyen dentro de sus objetivos para el crecimiento económico y fidelidad de sus empleados. Por otro lado, tenemos a la productividad laboral que según Cato & Gordon (2009), Evert Gummenson (1998) y Sharma & Sharma (2014) citado en Espinosa (2017) es la pieza clave que las empresas tienen para conseguir el éxito, por ello, obtener una alta productividad laboral debe ser uno de los principales objetivos de las empresas. Sin embargo, y considerando nuestro entorno, las pequeñas empresas cuestionan los beneficios que puede traer el estudio y la aplicación de estrategias que tiene la inteligencia emocional en la productividad laboral.

A partir de entonces, muchos estudiosos tales como Daniel Golleman, Pablo Fernández Berrocal, Natalio Extremera, entre otros hicieron resurgir a partir de sus investigaciones la importancia de la inteligencia emocional; incluso estudios realizados a



nivel nacional señalan que las habilidades blandas o competencias sociales podrían reforzar trabajos ya existentes, partiendo de ello notamos que el trabajo emocional es aquel en el que los sentimientos integran las competencias de un profesional, tanto a la hora de gestionar equipos como de atender al público, de manera que la aplicación de estrategias que mejoren la inteligencia emocional en los trabajadores influirá directamente en el aumento de la productividad laboral.

Unir estos dos conceptos es bastante significativo, pues nos permitirá verificar si los niveles de inteligencia emocional son los adecuados para una mayor productividad en la organización. Además, se asume la importancia de conocer si los resultados que derivan de un trabajo, tienen tendencia a la mejora cuando se efectúa al interior de un ambiente apropiado, que junto a la inteligencia emocional redunde en la productividad y ganancias, trayendo así mismo la disminución de los costos de producción para los empleadores (Sum Mazariegos, 2015)

Una de las estrategias que usa la empresa Ricos Pan es la rotación constante del personal de ventas y producción, para determinar qué personas son altamente efectivas con las habilidades sociales para sobrellevar los cambios y dar una buena atención a los clientes; sin embargo, esto genera mucha presión y tensión en las emociones de los empleados, originando que sus labores realizadas se vean afectadas de acuerdo al área en cuestión. A partir de ello, este estudio busca analizar los niveles de inteligencia emocional y productividad laboral, para que, partiendo de esta información, se pueda formular estrategias que ayuden a la empresa a valorar y mejorar la inteligencia emocional en sus colaboradores, y como consecuencia directa incrementar los niveles de productividad laboral.



1.1.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021?

1.1.2. Problemas Específicos

PE 1. ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021?

PE 2. ¿Cuál es de nivel de productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021?

PE 3. ¿Cómo se puede mejorar la inteligencia emocional en la productividad laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021?

1.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Hipótesis General

Existe un nivel bajo de inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

1.2.2. Hipótesis Específica

HE 1. Existe un nivel bajo de inteligencia emocional en: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

HE 2. Existe un nivel bajo de eficiencia y efectividad en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación busca conocer los niveles de inteligencia emocional y productividad laboral que existe dentro de la Empresa Ricos Pan, de esta manera aplicar medidas de solución en el personal tomando en cuenta la propuesta de mejora del presente proyecto, de la misma forma impulsará al gerente a tomar en cuenta las necesidades no



solo monetarias, sino emocionales y sociales del personal, para que en consecuencia este mismo quede satisfecho y sea más productivo.

Es importante mencionar que las personas emocionalmente inteligentes logran ser exitosas a raíz de su capacidad de control y manejo de emociones y sentimientos, de manera intrapersonal y con los demás. De ahí la importancia del estudio y análisis a profundidad de la calidad de trabajadores con las que cuentan las empresas locales y/o MYPES, en cuanto a las respuestas emocionales (inteligencia emocional) frente a diversas situaciones que se presentan a diario, influyendo en gran medida en la productividad personal de cada empleado.

Por ello, el presente proyecto pretende contribuir a un mejor entendimiento y comprensión de la importancia de la inteligencia emocional en la productividad laboral dentro de las empresas, siendo fundamento para el crecimiento económico, personal y emocional en los trabajadores, haciendo de ellos capaces de adaptarse a situaciones que requieren control y empatía. Asimismo, el estudio pretende servir como antecedente para nuevas investigaciones dentro del ámbito local, puesto que en nuestro entorno el estudio y estimación de las competencias sociales y emocionales es poco valorado, dando mayor relevancia a las ganancias y rentabilidad a costa del esfuerzo de los demás.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el nivel de inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

1.4.2. Objetivos Específicos

OE 1. Analizar el nivel de inteligencia emocional en: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021



OE 2. Determinar el nivel de eficiencia y efectividad en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

OE 3. Proponer un plan de estrategias para mejorar la inteligencia emocional en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2021



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Del Val Merino (2011). En la investigación titulada “La inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionario español”, se llega a las siguientes conclusiones:

- Las personas con elevada Inteligencia Emocional muestran: mayor satisfacción con la vida, significativa calidad y cantidad de relaciones sociales, más éxito académico y mayor conducta prosocial; asimismo, proporciona más competencias para afrontar las situaciones estresantes de forma adaptativa.
- Basándonos en el estudio realizado podemos llegar todavía más lejos intentando aplicar las ventajas de poseer un elevado índice de Inteligencia Emocional al entorno de la Administración Pública. De esta manera, a raíz de una buena selección del personal, valorando competencias de Inteligencia Emocional –especialmente en lo que se refiere a los directivos y mandos gerenciales–, se podrá reclutar a mejores profesionales que ayuden a la buena marcha de la organización, llegando a ser líderes capaces, como dice Caruso y Salovey, de “influir en los demás con el fin de alcanzar un objetivo”

Pérez (2014). En su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral” (Estudio realizado con el personal de salud del Centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica), se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los colaboradores demostraron un alto nivel de inteligencia emocional, por lo que trabajan de manera adecuada con el cliente interno y con el cliente externo y son altamente productivos.



- Los empleados que demostraron satisfacción en su trabajo, tienen la habilidad de controlar sus emociones cuando se les llama la atención, así como al relacionarse efectivamente con los pacientes, lo que logra el aumento de la productividad laboral.
- Los colaboradores de la clínica en un buen porcentaje ponen en práctica las cinco emociones que integran la inteligencia emocional, la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad social, lo que facilita que sean capaces de presentar mayor desempeño en sus funciones.

Figuroa O. & Jimenez J. (2018). En su artículo de investigación titulado “Inteligencia Emocional y su impacto en las interrelaciones personales, la salud y la productividad laboral”, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Es necesario proponer estrategias y acciones de intervención para contrarrestar el fenómeno del estrés, puesto que, de acuerdo al estudio, es el que más se ve impactado por la debilidad en la inteligencia emocional. Este está generando tensión muscular, trastornos musculo esqueléticos, problemas estomacales, respiratorios y dolores de cabeza. Su intervención se hace aún más necesaria considerando que el personal encuestado pertenece al área de conciliación y negociación y en el desarrollo de sus actividades deben atender clientes difíciles de diferentes tipos de temperamento y por otra parte deben dar cumplimiento a ambiciosas metas mensuales.
- Se considera importante promover la cultura de la empatía para que en las diferentes situaciones laborales que se presentan entre trabajadores y frente a los clientes, se logre ponerse en el lugar del otro, en las circunstancias que rodean a la otra persona, a partir de lo cual se espera mayor tolerancia, solidaridad y compañerismo.



Rueda M. (2013). En su estudio titulado “La Inteligencia Emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de datos Públicos en su agencia matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha.”, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que efectivamente los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en su Agencia Matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, no suelen reconocer sus errores cuando se han equivocado y esto a su vez repercutirá en su desenvolvimiento laboral, se generará un ambiente de trabajo inadecuado.
- En general el personal tanto de mandos medios y altos, esta desmotivado, es necesario saber diferenciar lo que es una tristeza pasajera de un estado de ánimo permanente, que no le permite al afectado funcionar y desenvolverse adecuadamente, si esa sensación de decaimiento y pena se prolonga por más de dos semanas y es un sentimiento que agobia y no lo deja funcionar, lo más adecuado es buscar ayuda psicológica y médica, dado que actualmente no existe un programa de capacitación continua de manejo de personal y tampoco de las emociones de sus funcionarios y empleados.

España D. (2019). En el artículo de investigación titulado “La Inteligencia Emocional: una herramienta eficaz para la productividad en la gestión pública”, se llegó a las siguientes consideraciones:

- Una vez analizado los resultados de la investigación se determinó que la inteligencia emocional es una herramienta eficaz para la productividad laboral ya que los empleados al poseer un conjunto de habilidades sociales y características emocionales gestionadas cuentan con el potencial para resolver con éxito los conflictos que de manera cotidiana y permanente se presentan en el ámbito laboral por la



condición de seres humanos que no solo piensan, sino que sienten. Todo ello indica que las emociones son importantes en el trabajo y se justifica a que tanto jefes como empleados al conocer y controlar sus propias emociones, reconocer y comprender las emociones de los demás; cuentan con posibilidades de manejar el estrés, de trabajar en equipo, contagiar alegría y bienestar, de motivarse a sí mismo y a los demás, facilitan la resolución de problemas; ejerciendo como elementos favorables para el éxito y Productividad laboral.

- La Inteligencia Emocional al ser determinante como una herramienta eficaz para la productividad, es de suma importancia desarrollar esta capacidad en el ambiente laboral donde el liderazgo ejerce una substancial influencia cuando el esfuerzo del trabajador es reconocido no sólo económicamente sino además valorado como ser humano reconociendo sus perfiles, aptitudes, habilidades y destrezas a través de ascensos y asignación de nuevas responsabilidades con las que se sientan conformes.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Renon (2019). En su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral del personal de Salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA CALLAO, 2016”, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Encontramos en nuestro estudio que la productividad está relacionada con la inteligencia emocional, sobretodo en sus dimensiones de habilidad intrapersonal, interpersonal y adaptabilidad, por lo que nuestros datos se asemejan con lo reportado por Fleischhacker (2014), quien reporta que los colaboradores son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Se recomienda poner en práctica talleres de inteligencia



emocional para aumentar la inteligencia emocional y también el nivel de productividad que se tiene hasta el momento.

- Hemos de inferir que la relación entre la productividad laboral y la inteligencia emocional conllevan a un mejor desempeño laboral y por ende determina un equilibrio sostenido del trabajador, por lo que nuestro estudio se relaciona con lo reportado por Enríquez, Martínez y Guevara (2014), quien determina la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

- La relación entre la inteligencia emocional y la productividad conlleva a una satisfacción laboral por ende en la calidad del servicio por lo que no coincidimos con lo reportado por Fuentes (2012), quien establece la no influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad.

Castro M. & Castillo G. (2018). En su tesis titulada “Inteligencia Emocional y productividad laboral en el personal de una facultad de medicina humana en Lima Perú” afirma que:

- Existe una correlación significativa entre el nivel de Inteligencia Emocional y la productividad laboral. Se confirma que el personal administrativo con un mayor nivel de Inteligencia Emocional tiene mejor productividad laboral.

- No se encontró diferencias significativas entre la Inteligencia Emocional y el género.

- Se comprobó que existen diferencias al correlacionar positivamente la Inteligencia Emocional con el grado de instrucción. Se confirma una correlación positiva entre la inteligencia emocional y la edad del personal administrativo. Finalmente se ha comprobado que existen diferencias al correlacionar positivamente la inteligencia emocional con el grado de instrucción del personal administrativo.



Huamancaja (2020). En su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018” se llega a las siguientes conclusiones:

- Según los resultados obtenidos de los valores de inteligencia emocional y eficiencia laboral se obtuvo un R de Pearson de 0.625 con p-valor = 0.010 por lo que se afirma que existe una relación moderada positiva entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficiencia inherente a la variable productividad laboral, es decir que la inteligencia emocional mejora de manera significativa la eficiencia en su desempeño laboral, mejorando la productividad de los trabajadores de la empresa Socopur en el año 2018.

- De acuerdo los resultados obtenidos en la prueba de Pearson donde se obtuvo los valores de R de Pearson de 0.836 con p-valor = 0.006 se afirma que existe un relación moderada positiva entre la variable inteligencia emocional y la dimensión efectividad laboral inherente a la variable productividad laboral, es decir que la inteligencia emocional mejora de manera significativa la efectividad en su desempeño laboral, mejorando la productividad de los trabajadores de la empresa Socopur en el año 2018.

- Según a los resultados obtenidos en la prueba de Pearson con un R de Pearson de 0.841 y p-valor = 0.036 se afirma que existe una relación elevada positiva entre la variable inteligencia emocional y la dimensión eficacia inherente a la variable productividad laboral, es decir que la inteligencia emocional influye positivamente en la eficacia en su desempeño laboral, mejorando la productividad de los trabajadores de la empresa Socopur en el año 2018.

Quispe S. & Tolentino S. (2020) En su tesis titulada “Inteligencia Emocional y la Productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana 2020” se llega a las siguientes conclusiones:



- Si existe relación entre inteligencia emocional y productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana, ya que se ha observado que mientras mayor inteligencia emocional tengan los trabajadores, mayor será su productividad. Esto quiere decir, los trabajadores van a desarrollar sus capacidades de trabajo en equipo, control de estrés, optimismo para alcanzar sus metas, entre otras habilidades de la inteligencia emocional con la finalidad de lograr la productividad y rentabilidad que la organización espera en sus resultados.
- Si existe relación entre el componente intrapersonal y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana, pues mientras más reconozca una persona sus habilidades y las acepte, podrá ser capaz de controlar sus sentimientos o emociones para lograr el éxito en su vida personal y profesional.
- Si existe relación entre el componente interpersonal y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana. Esta relación va a permitir que una persona inteligentemente emocional pueda relacionarse con la sociedad, desarrollando la empatía con los demás, responsabilidad social y buenas relaciones interpersonales para respetar su vínculo social y enfrentar las situaciones difíciles de su entorno personal o laboral.
- Si existe relación entre el componente manejo del estrés y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana, ya que los trabajadores al manejar mejor el estrés laboral que demanda una organización, podrán tomar mejores decisiones, más acertadas para lograr los objetivos trazados.
- Si existe relación entre el componente estado de ánimo y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana, pues



una persona con inteligencia emocional busca el lado bueno de las cosas, siempre es optimista para alcanzar sus objetivos, por más difíciles que sean. Aún en situaciones complejas, se impulsa y motiva para alcanzar sus metas. Por ende, aumentar la productividad de la organización.

- Si existe relación entre el componente adaptación y ajuste y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana, ya que busca resolver los problemas con la única finalidad de buscar el lado bueno de las cosas, aprendiendo para no volver a cometer los mismos errores. Una persona con inteligencia emocional es más flexible para salir de su zona de confort, pues se adapta a los cambios y busca aprender más para ser más productivo.

2.1.3. Antecedentes Locales

Valencia (2018). En su tesis titulada “La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017”, se llega a las siguientes conclusiones:

- Con respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.475^{**}$; $p < 0.00$) entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de Gobierno Regional; donde podemos determinar que a mayor nivel de inteligencia emocional mayor y mejor será la calidad de servicio que brinde el trabajador.
- En el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa altamente significativa ($r = 0.628^{**}$; $p < 0.00$) entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores del Gobierno Regional; es decir, que cuanto más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será la productividad del mismo, en el Gobierno Regional de Puno.



- Respecto al tercer objetivo muestra que del 100% del total de los encuestados, el 17.8% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la variable desempeño laboral, seguido del 1.8% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 80.3% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con el desempeño laboral.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Inteligencia Emocional

2.2.1.1. Emociones

Las emociones que experimentan los seres humanos juegan un papel fundamental en todos los fenómenos sociales; sin embargo, a lo largo de nuestra educación formal y cotidiana, recibimos poca y muy rudimentaria formación que nos sirva de guía para saber cómo convivir armónicamente con nuestras emociones y con las de los demás. Son muchas las definiciones que han ido apareciendo a lo largo de los años para referirse a las emociones. Una de las más asumidas es que las emociones son reacciones a la información recibida de nuestro entorno, cuya intensidad depende de las evaluaciones subjetivas que realizamos y en las que tienen gran influencia los conocimientos previos y las creencias. En definitiva, una emoción depende de lo que es importante para nosotros. (Bisquerra, 2000)

Además, las emociones no solo son reacciones a los estímulos del presente, sino que también se producen por el recuerdo o la evocación de hechos sucedidos en el pasado o por el anticipo de posibles situaciones futuras (Damasio, 2010).

Para otros autores las emociones abarcan más allá de simples sentimientos, se define la emoción como una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de y recorriendo el cuerpo, y que, durante el transcurso de su vivencia, sume a la persona y a



sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional (Denzin, 2009) .

2.2.1.1.1. Emociones Positivas

A menudo se piensa en ser optimistas y equilibrados con las situaciones que se presentan a diario, más aún en estos tiempos donde la mayor constante es el cambio, en todo sentido, de allí que pensemos en construir y aprender a ver el lado positivo a todo. Cabe resaltar que las emociones positivas son parte de la naturaleza humana y se han convertido en una clave indiscutible para la consecución de las relaciones sociales (Vecina, 2006)

Podemos definir a las emociones positivas como aquellas en las que predomina la valencia del placer y bienestar; tienen una duración temporal y movilizan escasos recursos para su afrontamiento; además, permiten cultivar las fortalezas y virtudes personales, aspectos necesarios y que conducen a la felicidad. Asimismo, son estados subjetivos que la persona experimenta en razón de sus circunstancias, por lo que son personales e involucran sentimientos. Son descritas como reacciones breves que típicamente se experimentan cuando sucede algo que es significativo para la persona (Contreras F. & Esguerra G., 2006)

Utilidad de las emociones positivas

Experimentar emociones positivas es una actividad específica de la naturaleza humana debido a que contribuye en la calidad de vida de las personas. A partir de ello obtenemos dos puntos importantes de las emociones positivas: como punto de partida para el bienestar; por otro lado, el medio para conseguir un crecimiento psicológico personal y duradero.

Asimismo, este tipo de emociones optimizan la salud, el bienestar subjetivo y la resiliencia psicológica, favoreciendo un razonamiento eficiente, flexible y creativo. Un



razonamiento de este tipo es clave para el desarrollo de un aprendizaje significativo, de esta manera es como las emociones positivas ayudan a otorgar sentido y significado positivo a las circunstancias cambiantes y adversas (Fredrickson, 2004)

Estados emocionales positivos

Algunas de las emociones positivas más representativas se definen a continuación.

Bienestar: El bienestar y la felicidad conforman un binomio inseparable, gracias a ello se consigue un adecuado funcionamiento de la persona dentro de su contexto social, familiar, laboral y personal, por ende, mientras este estado esté elevado una persona se vuelve más creativa y su personalidad refleja una actitud rozagante, y evidencia de ello será una motivación interna para actuar sobre un fin previamente establecido (Seligman, 2002)

Elevación: Emoción positiva que se expresa como un fuerte sentimiento de afecto al percibir actos que reflejan lo mejor del ser humano, provocando en los demás el deseo de ser mejores personas, obteniendo beneficios psicológicos y sociales, pues las personas se sienten orgullosas de sus acciones, al tiempo que los individuos que son ayudados sienten una extrema gratitud (Haidt, 2000)

Fluidez: Es aquella emoción que se experimenta cuando un individuo concentra todos sus sentidos, pensamientos y emociones en lo que sucede al realizar una actividad, incluso pierde la noción del tiempo. Es el momento en que todas las habilidades de la persona se encuentran en equilibrio y funcionan óptimamente, transformando la personalidad y haciéndola más compleja. En síntesis, la fluidez es el hecho de disfrutar con todos los sentidos lo que se está haciendo en un determinado momento, transformando las actividades rutinarias en experiencias invaluable y totalmente gratificantes para la vida (Csikszentmihalyi, 1998)



2.2.1.1.2. Emociones Negativas

A pesar de la pujante aparición de la psicología positiva en los últimos años, el estudio de las “emociones negativas”, miedo-ansiedad, ira y tristeza-depresión, tuvo durante todo el siglo XX, y sigue teniendo, mucha fuerza en la investigación psicológica. También añadimos el asco, que en los últimos 15-20 años ha sido objeto de interés por parte de la comunidad científica. Un concepto relacionado es el de afectividad negativa, que puede ser entendida como un estado emocional transitorio o como una diferencia persistente en el nivel general de afectividad. La afectividad negativa es un rasgo que refleja la tendencia a experimentar emociones negativas a través del tiempo y de situaciones. Este rasgo se solapa con el neuroticismo y la ansiedad, incluyendo sentimientos subjetivos de tensión, preocupación, ansiedad, ira y tristeza (J. Piqueras; V. Ramos; A. Martínez; L. Oblitas, 2009)

Estados emocionales negativos

Algunas de las emociones negativas más representativas se definen a continuación.

Miedo: El miedo y la ansiedad son las emociones que han generado mayor cantidad de investigación y sobre las que se ha desarrollado un arsenal de técnicas de intervención mayor desde todas las orientaciones teóricas psicológicas. La expresión patológica del miedo son los trastornos por ansiedad, que están relacionados con una respuesta de ansiedad desproporcionada e irracional ante un peligro inexistente. Es una de las reacciones que produce mayor cantidad de trastornos mentales, conductuales, emocionales y psicosomáticos. La distinción entre fobia y miedo podría concretarse en que la reacción de miedo se produce ante un peligro real y la reacción es proporcionada a éste, mientras que en la fobia la respuesta de ansiedad es desproporcionadamente intensa (o innecesaria) con la supuesta peligrosidad del estímulo.



Tristeza: Tradicionalmente se la ha considerado como una de las emociones desagradables, aunque no siempre se puede decir que es negativa. Sobre ella existe gran variabilidad cultural, e incluso algunas culturas no poseen palabras para definirla. No obstante, la tristeza, al igual que cualquier otra emoción, tiene una función filogenética adaptativa para recabar la atención y el cuidado de los demás, constituir un modo de comunicación en situaciones de pérdida o separación, o ser un modo de conservar “energía” para poder hacer frente a ulteriores procesos de adaptación. Desde el punto de vista de la relación entre las emociones negativas y la respuesta de estrés, la experiencia de estado de ánimo triste dependería de la evaluación cognitiva realizada sobre la demanda situacional y los recursos que posee el sujeto para afrontar la situación, que en tal caso sería negativa y con frecuencia predominaría cuando el/los estresores/es se cronifican (J. Piqueras; V. Ramos; A. Martínez; L. Oblitas, 2009)

Ira: La ira es considerada una emoción negativa por la mayoría de los teóricos de la emoción. Esta emoción puede ser concebida atendiendo a tres tipos de definiciones de la valencia emocional (R. Lazarus & S. Folkman, 1986), es decir, las emociones se pueden entender como positivas o negativas en base a:

- 1) Las condiciones que evocan la emoción.
- 2) Las consecuencias adaptativas de la emoción.
- 3) La experiencia subjetiva de la emoción.

Así, en primer lugar, la ira puede verse como negativa debido a las condiciones que evocan la emoción, ya que suele ser evocada por acontecimientos aversivos. En segundo lugar, la ira se puede calificar como positiva o negativa cuando es entendida desde el punto de vista de sus consecuencias adaptativas, dependiendo del resultado de una situación particular. Finalmente, la ira se podría ver como positiva o negativa en



función de la sensación subjetiva o evaluación de la emoción, dependiendo de si un individuo siente placer o aversión tras la experiencia subjetiva de la ira.

2.2.1.2. Origen y definiciones de la inteligencia emocional

En primera instancia, y teniendo como finalidad la comprensión de la inteligencia emocional, se define como “inteligencia”, teniendo en cuenta la propuesta de Detterman, al conjunto de medidas que predicen el logro académico, pese a la concisión de esta afirmación inicial, el autor introduce una matización posterior donde considera a este fenómeno como un conjunto limitado de aptitudes independientes que actúan como un sistema complejo. El éxito en la comprensión de este sistema depende de la capacidad que tengamos para obtener medidas independientes de las diferentes partes del mismo. Además, considera que una persona tiene más aptitud, y por consiguiente más inteligencia, cuando es capaz de desarrollar un cierto grado de rapidez, exactitud o propiedad en un proceso determinado. Existen dos grandes clases de aptitudes: las capacidades (rapidez mental, exactitud de recuperación, energía mental) que no pueden potenciarse mediante el entrenamiento; y las disposiciones (minuciosidad, autocrítica, entre otros) que puede desarrollarse mediante la instrucción y la disciplina personal.

Cabe resaltar que, como diría el autor en mención, se da de acuerdo a su significado, así como sobre sus aspectos operativos, teóricos o metateóricos, que el concepto de inteligencia no constituye un único constructo teórico. Mas bien, lo que parece que entendemos por inteligencia es un conjunto “confuso” de conceptos, ideas y problemas parcialmente irreconciliables (Sternberg, R. & Detterman, D., 1992)

Primeros indicios de la inteligencia emocional

En 1905, Binet elabora el primer test de inteligencia con objeto de identificar a los sujetos que podían seguir una escolaridad ordinaria y distinguirlos de los que requerían educación especial. Más adelante, Cattell, quien fue discípulo de Wundt y de Galton,



difundió los test de inteligencia por Estados Unidos bajo la idea de que eran buenos predictores del rendimiento académico. Posteriormente, Spearman y Thurstone aplicaron el análisis factorial al estudio de la inteligencia. Este último extrajo siete habilidades mentales primarias (comprensión verbal, fluidez verbal, capacidad para el cálculo, rapidez perceptiva, representación espacial, memoria y razonamiento inductivo) que, en cierta forma, se puede considerar como un antecedente remoto de las inteligencias múltiples (IM) de Gardner (1983). Otro antecedente de las IM es Guilford, que en 1950 presentó sus trabajos sobre estructura de la inteligencia, que abrieron la puerta al estudio de la creatividad y al pensamiento divergente. (Martínez, 2011)

En 1920 Thorndike propuso la inteligencia social a partir de la ley del efecto, antecesora de la hoy conocida inteligencia emocional. Este mismo autor estableció además de la inteligencia social, la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica.

A partir de 1960 se observó un debilitamiento en las posturas conductistas, y se produjo la emergencia de procesos cognitivos con el estructuralismo. Piaget, educado en la tradición del coeficiente intelectual, se opuso a dichas posturas psicométricas y del pensamiento de la información, y aunque no emprendió una crítica contra el movimiento de prueba, su punto de vista se percibe en las acciones científicas que realizó, desarrollando una visión distinta a la de la cognición humana. Según él, el principio de todo estudio del pensamiento humano debe ser la postulación de un individuo que trata de comprender el sentido del mundo (Gardner, 1983). Otra aportación importante es la del psicólogo soviético Vygotsky, quien encontró que las pruebas de inteligencia no dan una indicación acerca de la zona de desarrollo potencial de un individuo (1920, citado en Trujillo M. & Rivas L., 2005)

El concepto de inteligencia emocional como tal fue propuesto por Salovey y Mayer en 1990, a partir de los lineamientos de Gardner en su teoría de las Inteligencias



Múltiples. Sin embargo, este concepto no es nuevo pues tiene su origen en la “ley del efecto” formulada por Thorndike en 1988, cuando propuso en su tesis doctoral un principio explicativo del aprendizaje animal. En 1990, Salovey y Mayer estructuraron su concepto de inteligencia emocional a partir de las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner. No obstante, corresponde a Goleman el mérito de difundir profusamente el concepto en 1995 a través de su obra dirigida al mundo empresarial, donde introduce el estudio de la Inteligencia Emocional, sus alcances y beneficios en el campo de la administración. Según sus autores, la inteligencia emocional está formada por meta habilidades que pueden ser categorizadas en cinco competencias: conocimiento de las propias emociones, capacidad para controlar emociones, capacidad de motivarse a sí mismo, reconocimiento de emociones ajenas y control de las relaciones. (1990, citado en Trujillo M. & Rivas L., 2005)

Los avances científicos obtenidos en los últimos años en el campo de la neurofisiología permiten un mejor conocimiento de la evolución y funcionamiento del cerebro humano. Estos descubrimientos sugieren que el cerebro pensante o neocórtex es el resultado de la evolución del cerebro emocional, cuyo origen se encuentra en el tallo encefálico. La amígdala –situada encima de éste- se encuentra especializada en los asuntos emocionales. El funcionamiento de la amígdala y su interrelación con el neocórtex constituyen el núcleo de lo que Daniel Goleman denomina en su célebre best-seller como inteligencia emocional (1996, citado en Ariza J. , 2001)

Definición de la Inteligencia Emocional

El término “Inteligencia Emocional” fue acuñado por Salovey y Mayer en 1990, y definido por estos autores como un tipo de inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro



pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos. Para Mayer y Salovey la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas. La inteligencia emocional implica la habilidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión; la habilidad de acceder y generar sentimientos para facilitar el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y conocimiento emocional; la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento intelectual y emocional. (Jiménez I. & López E. , 2009)

BarOn define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, incluyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. (Ugarriza, 2001)

Garnerd define la inteligencia como la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas. Al definir la inteligencia como una capacidad esta se convierte en una habilidad que se puede desarrollar, no niega la existencia de un componente genético dentro de la misma, pero sostiene que esas potencialidades se van a desarrollar de una u otra manera dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas, la educación recibida, etc. (1993, citado en Carmona P., Vargas J., Rosas R., 2015). En la década posterior, Howard Gardner (1983) publica *Frames of Mind*, la obra que definitivamente rompe con la prevalencia de las capacidades intelectuales sobre las emocionales. Este autor desarrolla su modelo de inteligencias múltiples donde se proponen hasta siete tipos: verbal, capacidad para leer, escribir y



comunicarse con los demás; lógico-matemática, capacidad de razonar y calcular, de analizar siguiendo unas pautas sistemáticas; espacial, capacidad de pensar en imágenes y de visualizar resultados futuros; cinestésica, capacidad de usar la destreza física en distintas situaciones; musical, capacidad de componer, crear música, cantar...; y, por último, interpersonal o social e intrapersonal.

Es necesario apereibir que además de las capacidades cognitivas clásicas propias de lo que conocemos como inteligencia académica –matemáticas, razonamiento y fluencia verbal- y de otras como el movimiento y la música, Gardner propone la existencia de dos tipos de inteligencia personal: por un lado, el conocimiento del mundo interno, que tiene que ver con el autocontrol, y por otro, la inteligencia social, vinculada con el dominio de las relaciones. De esta manera, define la inteligencia interpersonal como la capacidad de comprender a los demás, qué los motiva, cómo actúan, cómo relacionarse o cooperar satisfactoriamente con ellos. La inteligencia intrapersonal sería la capacidad de formarse una idea rigurosa y real de uno mismo, y ser capaz de usar esa concepción para actuar de forma efectiva en la vida. La inteligencia inter e intrapersonal constituyen la base fundamental del concepto de inteligencia emocional propuesto por Goleman. (1983, citado en Ariza J. , 2001)

Sternberg (1986) declara que la inteligencia es «una actividad mental dirigida hacia la adaptación intencionada, selección y formación de medios del mundo real relevantes para la vida de uno». Ateniéndose a esta definición, el autor postula una subteoría contextual que le permite precisar distintos aspectos de la inteligencia. La inteligencia se define en función del comportamiento en ambientes de la vida real, relevantes, o potencialmente relevantes, para el individuo. Esto hace que la inteligencia no pueda comprenderse plenamente fuera de un contexto socio-cultural determinado.



Incluso dentro de una misma cultura, tienen lugar cambios a lo largo del tiempo que alteran la concepción de la inteligencia como mecanismo adaptativo.

Por otro lado, la inteligencia es intencional, implica unos comportamientos dirigidos a la consecución de unos objetivos. La naturaleza de estos objetivos es inespecífica y relativa, no teniendo por qué coincidir con los más valorados por una determinada sociedad. Al concebir la inteligencia como adaptación al medio, su definición remite a los conocimientos, habilidades y comportamientos requeridos para llevar a cabo este proceso en unas circunstancias y condiciones socio-culturales específicas. Esto incluye la habilidad para adaptarse a los cambios y a las novedades que habitualmente surgen en tales condiciones. La inteligencia implica adaptación a un medio concreto, pero también la posibilidad de transformarlo e incluso optar por otro alternativo.

La subteoría contextual se ocupa de la actividad mental involucrada en el proceso adaptativo. Esta actividad se concreta en tres posibilidades de actuación: adaptación, selección y configuración del medio. Estas opciones se encuentran relacionadas entre sí de manera más o menos jerárquica. La adaptación consiste en intentar lograr un buen acoplamiento entre el organismo y su medio, algo que puede conseguirse en mayor o menor medida. Cuando el grado de acoplamiento se halla por debajo de un determinado límite de satisfacción, el proceso de adaptación se considera fallido. Ante la imposibilidad de una adaptación satisfactoria, el individuo puede optar por seleccionar un medio alternativo, lo cual no siempre es viable. En el caso de que no lo sea, puede intentar modificar la configuración del ambiente, transformarlo con el propósito de mejorar el ajuste. (Stenberg, 1986)

2.2.1.3. Modelos de Inteligencia Emocional

En las últimas décadas se han incrementado el interés por desarrollar estudios que aborden la inteligencia emocional, a partir de ello ha sido abordada de muchas maneras,



como resultado de dichos estudios se han desarrollado modelos variados, los cuales han producido sus propios instrumentos de medida, siendo en su mayoría desarrollados y estandarizados en los adolescentes y adultos de habla inglesa; sin embargo, en las últimas décadas ha existido un gran avance en la adaptación y contextualización a contextos y países con habla hispana como el Modelo de Mayer y Salovey.

2.2.1.3.1. Modelo de Daniel Goleman

Este modelo incluye cinco componentes básicos de la inteligencia emocional. En forma posterior, Goleman, en “la inteligencia emocional en la empresa”, incluye otro conjunto de atributos de personalidad: autoconciencia, autorregulamiento, manejo de estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales), acaparando casi todas las áreas de personalidad. La correspondiente estructura fue diseñada en función de las competencias genéricas distintivas para profesionales y ocupaciones administrativas. El instrumento está formado por dos aptitudes: la inteligencia intrapersonal (aptitud personal) con tres subescalas para autoconocimiento, autocontrol y motivación, y la inteligencia interpersonal (aptitud social) con dos subescalas para empatía y habilidades sociales. (Goleman, 2002).

Tabla 1:

Marco de aptitudes emocionales según Goleman

Aptitud personal	Aptitud Medida	Aptitud Social	Aptitud Medida
Autoconocimiento	Conciencia emocional	Empatía	Comprensión de los demás
	Autoevaluación precisa		Ayuda para desarrollarse
	Confianza en uno mismo		Orientación hacia el servicio
Autoregulación	Autocontrol	Habilidades sociales	Aprovechar la diversidad
	Confiabilidad		Conciencia política
	Escrupulosidad		Influencia
	Adaptabilidad		Comunicación
	Innovación		Manejo de conflictos
			Liderazgo
Motivación	Afán de triunfo		Catalizador de cambio
	Compromiso		Establecer vínculos
	Iniciativa		Habilidades de equipo
	Optimismo		

Fuente: Goleman (2002)

2.2.1.3.2. Modelo de Bar-On

Este autor presenta un modelo donde se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general, los cuales a su vez se subdividen en 15 componentes de orden mayor. Por sus subcomponentes, como aprobación de la realidad, manejo de estrés, control de impulso entre otros, se clasifica como modelo mixto. No obstante, como sus propios autores han afirmado, se trata de un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales. Este instrumento contiene 133 ítems a partir de cinco



escalas y 15 subescalas. En su cuantificación, este modelo utiliza cuatro índices de validación y factores de corrección (1997, citado en Trujillo M. & Rivas L., 2005)

Bar-On presentó un modelo donde describe básicamente la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que determinan la capacidad de alcanzar el éxito al afrontar las demandas y las precisiones del entorno.

Reunió las 15 capacidades clave en 5 grandes grupos:

1. Las capacidades intrapersonales, que incluye el ser consciente de uno mismo, comprender las propias emociones y ser capaz de afirmar las propias ideas y sentimientos;

2. Las capacidades interpersonales, donde se circunscribe el ser consciente y comprender los sentimientos de los demás, preocuparse por la gente en general y ser capaz de establecer vínculos emocionalmente estrechos;

3. La capacidad de adaptación, definida como la capacidad de corroborar los propios sentimientos, de ponderar la situación, de cambiar los propios sentimientos y pensamientos y de resolver problemas;

4. Las estrategias de manejo del estrés, determinada como la capacidad de afrontar el propio estrés y de controlar situaciones cargadas emocionalmente; Y

5. Los factores motivacionales ligados al estado de ánimo, como el optimismo, la capacidad de disfrutar de uno mismo y de los demás al sentir y expresar alegría.

En el ámbito laboral esta inteligencia permite desarrollar ideas creativas y dar solución a problemas desde un punto de vista diferente a lo acostumbrado.



Tabla 2:

Factores generales - inventario EQ-i de Bar-On

Factores	Habilidades Medidas
Inteligencia Intrapersonal	Autoconciencia emocional
	Acertividad
	Autoestima
Inteligencia Interpersonal	Autoactualización e independencia
	Empatía
	Relaciones interpersonales
Adaptación	Responsabilidades sociales
	Solución de problemas
	Comprobación de la realidad
Gestión de estrés	Flexibilidades sociales
	Tolerancia al estrés
Humor General	Control de impulsos sociales
	Felicidad
	Optimismo

Fuente: (1997, citado en Trujillo M. & Rivas L., 2005)

2.2.1.3.3. El Modelo de Inteligencias Múltiples

En la década posterior, Howard Gardner (1983) publica *Frames of Mind*, la obra que definitivamente rompe con la prevalencia de las capacidades intelectuales sobre las emocionales⁵. Este autor desarrolla su modelo de inteligencias múltiples donde se proponen hasta siete tipos: verbal, capacidad para leer, escribir y comunicarse con los demás; lógico-matemática, capacidad de razonar y calcular, de analizar siguiendo unas pautas sistemáticas; espacial, capacidad de pensar en imágenes y de visualizar resultados futuros; cinestésica, capacidad de usar la destreza física en distintas situaciones; musical, capacidad de componer, crear música, cantar...; y, por último, interpersonal o social e intrapersonal.

Es necesario apereibir que además de las capacidades cognitivas clásicas propias de lo que conocemos como inteligencia académica –matemáticas, razonamiento y



fluencia verbal- y de otras como el movimiento y la música, Gardner propone la existencia de dos tipos de inteligencia personal: por un lado, el conocimiento del mundo interno, que tiene que ver con el autocontrol, y por otro, la inteligencia social, vinculada con el dominio de las relaciones. De esta manera, define la inteligencia interpersonal como la capacidad de comprender a los demás, qué los motiva, cómo actúan, cómo relacionarse o cooperar satisfactoriamente con ellos. La inteligencia intrapersonal sería la capacidad de formarse una idea rigurosa y real de uno mismo, y ser capaz de usar esa concepción para actuar de forma efectiva en la vida. La inteligencia inter e intrapersonal constituyen la base fundamental del concepto de inteligencia emocional propuesto por Goleman. (1983, citado en Ariza J. , 2001)

Las inteligencias propuestas originalmente se agrupan en dos categorías: a) formas de inteligencia relacionadas con objetos y b) formas de inteligencia libres de objetos. Las primeras incluyen las inteligencias lógico-matemática, espacial y cenestésico-corporal. Éstas están sujetas al control que ejercen sobre ellas las estructuras y funciones de los objetos del medio. De manera que son, hasta cierto punto, dependientes de la particular configuración del entorno físico. Frente a estas capacidades, están las inteligencias lingüística y musical, las cuales no dependen del mundo físico sino de las estructuras mentales que las sustentan. Más allá de estas dos categorías se encuentran las inteligencias personales, intra e interpersonal. En éstas convergen aspectos relativos al propio conocimiento y al conocimiento de los demás, al individuo considerado como sujeto y objeto. Las inteligencias personales dependen tanto de factores universales como de las características específicas de cada cultura.

En “La Inteligencia Reformulada” (1999) Gardner incorpora a su lista una octava inteligencia, la naturalista. También considera la posibilidad de incluir las inteligencias espiritual, existencial y moral. Esta última es abiertamente descartada. Respecto a las

otras dos, manifiesta el autor ciertas reservas, no terminando de equipararlas plenamente a las ocho ya aceptadas. La posibilidad de una inteligencia existencial le parece a Gardner (1999), no obstante, más plausible que una espiritual.

La inteligencia naturalista es aquella que manifiestan quienes tienen un amplio conocimiento del mundo de los seres vivos. Esta capacidad permite distinguir entre diferentes especies de organismos, clasificarlos, reconocerlos e incluso contar con cierta habilidad para interactuar con ellos. En el mundo actual, parece razonable suponer que estas capacidades también pueden aplicarse a objetos artificiales.

La supuesta inteligencia espiritual está relacionada con a) la inquietud por cuestiones cósmicas o existenciales, más allá del plano material; b) la capacidad para alcanzar determinados estados psicológicos o experiencias consideradas espirituales; y c) el efecto que un individuo, dotado de gran fuerza espiritual, puede ejercer sobre los demás a través de sus actuaciones. Esta facultad podría ser considerada una variante de la inteligencia existencial, entendida como la capacidad de posicionarse ante cuestiones trascendentales (lo infinito, la existencia humana, el significado de la vida y la muerte, etc.). (Mora J. & Martín M., 2007)

Figura 1. Inteligencias Propuestas por Howard Gardner en 1983 y 1999

TEORÍA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES (1983)	LA INTELIGENCIA REFORMULADA (1999)
<ul style="list-style-type: none">– <i>Inteligencia lingüística</i>– <i>Inteligencia musical</i>– <i>Inteligencia lógico-matemática</i>– <i>Inteligencia espacial</i>– <i>Inteligencia cenestésico-corporal</i>– <i>Inteligencia intrapersonal</i>– <i>Inteligencia interpersonal</i>	<ul style="list-style-type: none">– <i>Inteligencia naturalista</i>– <i>Inteligencia espiritual</i> (no equiparada a las anteriores)– <i>Inteligencia existencial</i> (no equiparada a las anteriores)– <i>Inteligencia espacial</i>– <i>Inteligencia moral</i> (rechazada)

Fuente: (Mora J. & Martín M., 2007)



2.2.1.3.4. Modelo de Extremera y Fernández-Berrocal una adaptación del modelo de Mayer y Salovey

Estos autores, hablando de Mayer y Salovey, en 1995, evalúan la IE a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones y c) utilización de las emociones de forma adaptativa. Su modelo lleva el nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y es una medida de autoinforme de IE percibida con un total de 48 ítems establecidos en tres subescalas que evalúan tres aspectos fundamentales de la IE intrapersonal, como: sentimientos con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems.

Este instrumento ha mostrado adecuados índices de consistencia interna y validez convergente aceptable. Los referidos autores, en 1997, presentaron una nueva adaptación a su modelo donde enumeran en orden ascendente las diferentes habilidades emocionales que integran el concepto desde los procesos psicológicos más básicos (percepción emocional) hasta los de mayor complejidad (regulación de estados afectivos).

El cuestionario está clasificado como una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En otras palabras, califica las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como nuestra capacidad para regularlas. (Trujillo M. & Rivas L., 2005)

Uno de los modelos que mejor ha integrado estas premisas y está abordando el estudio científico de la inteligencia emocional es el propuesto por Mayer y Salovey (Mayer, Caruso y Salovey, 1999). Para estos autores la inteligencia emocional (IE) es:

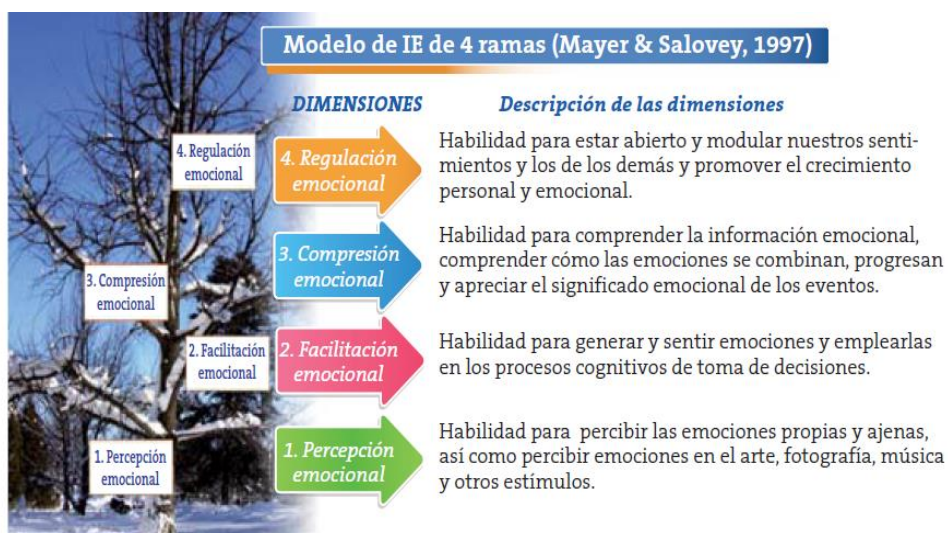
“La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las

emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997).

No obstante, algunos autores como Mayer y Salovey conciben la inteligencia emocional como una inteligencia genuina y consideran deficiente una evaluación exclusivamente basada en cuestionarios de papel y lápiz. Estos autores consideran que los cuestionarios de IE pueden verse afectados por los propios sesgos perceptivos de la persona y, además, también es posible la tendencia a falsar la respuesta para crear una imagen más positiva. A pesar de ello, es indiscutible la utilidad de las medidas de auto informes en el terreno emocional, sobre todo para proporcionar información sobre las habilidades intrapersonales y comportamientos auto informados de los alumnos.

Puesto que el mundo emocional es interior, uno de los métodos más eficaces para conocer al propio alumno, a pesar de sus sesgos, es preguntándole sobre cómo se siente, qué piensa, o cómo le afectan determinados sucesos que ocurren en el aula.

Figura 2. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey de 1997



Fuente: (Fernández-Berrocal P. & Extremera N., 2013)

La evaluación de la IE a través de cuestionarios es muy útil en aquellos casos en los que el educador quiere obtener un índice del ajuste emocional de los adolescentes y



obtener un perfil de las carencias afectivas en determinadas áreas cuya única forma de evaluar sea a través de la propia introspección del alumno. Por ejemplo, es de gran utilidad para conocer la capacidad de discriminación emocional, la atención a las emociones positivas y negativas, el nivel de regulación afectiva, o el grado de tolerancia al estrés ante las frustraciones. (Fernández-Berrocal P. & Extremera N., 2013)

2.2.1.4. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Según Fernández-Berrocal y Extremera Pacheco (2005) la inteligencia emocional presenta 3 dimensiones los cuales son:

2.2.1.4.1. Atención a las emociones

La percepción emocional es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean. Implica prestar atención y decodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás. En clase, por ejemplo, los alumnos ponen en práctica diariamente estas habilidades cuando regulan sus acciones en el aula tras una mirada seria del profesor. Igualmente, el profesorado también hace uso de esta habilidad cuando observa los rostros de sus alumnos, y percibe si están aburriéndose, o si están entendiendo la explicación y, tras decodificar la información de sus rostros, actúa cambiando el ritmo de la clase, incluyendo alguna anécdota para despertar el interés o bien poniendo un ejemplo para hacer más comprensible la explicación del tema.

En un nivel de mayor complejidad, los profesores con altas habilidades de percepción emocional son aquellos que perciben y son conscientes del estado de ánimo



del alumnado y cuando preguntan a un alumno “Pedro, ¿te pasa hoy algo?, te noto algo raro” son capaces de identificar la discrepancia entre lo que él puede estar sintiendo o pensando y aquello que realmente verbaliza. Esta capacidad para discriminar las discrepancias entre el comportamiento verbal y las manifestaciones expresivas del alumno le permite al profesor saber que, a pesar de que el alumno afirme en un primer momento que no ocurre nada, no es totalmente cierto y que ahora es el momento oportuno para ofrecerse a hablar y escuchar el problema, proporcionando apoyo y comprensión.

2.2.1.4.2. Claridad emocional

La comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias (i.e., los celos pueden considerarse una combinación de admiración y amor hacia alguien junto con un matiz de ansiedad por miedo a perderla debido a otra persona).

Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal (i.e., el remordimiento que surge tras un sentimiento de culpa y pena por algo dicho a un compañero, de lo que te arrepientes ahora). Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (i.e., la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida) y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (i.e., sentimientos de amor y odio sobre una misma persona). Las



habilidades de comprensión emocional son puestas en práctica también a diario por el alumnado.

Los estudiantes utilizan esta habilidad para ponerse en el lugar de algún compañero que está pasando por una mala racha (e.g., malas notas, enfermedad, divorcio de los padres...) y ofrecerle apoyo. O para anticipar sus estados emocionales: la mayoría de los alumnos comprometidos por sus estudios reconocen que les surgirán remordimientos si salen a divertirse en vísperas de un examen en vez de quedarse en casa estudiando y algunos prefieren, por ello, retrasar la salida hasta después del examen. El profesorado hace también uso a diario en el aula de estas habilidades. Aquellos con un elevado conocimiento emocional, en especial, de una alta comprensión del estilo emocional y la forma de actuar de sus alumnos, son capaces de conocer qué estudiantes están pasando por problemas fuera del aula y les podrán ofrecer un mayor apoyo; saben qué alumnos encajaran mejor o peor las críticas por su bajo rendimiento en un trabajo, adaptando los comentarios en función de si se lo tomarán como un reto o como algo que les desmotive a seguir; saben qué alumnos no debe poner juntos en las bancas o bien distinguen perfectamente cuándo es mejor cortar la progresión de una broma para que la clase no se les vaya de las manos.

2.2.1.4.3. Reparación emocional

La regulación emocional es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo de nuestro mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en



práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás.

Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual. Por ejemplo, cada vez que un alumno se ve involucrado en un conflicto interpersonal en el recreo, (e. g., un niño le quita el balón a otro para jugar) una resolución no agresiva del conflicto implica la puesta en práctica de habilidades de regulación o manejo de situaciones interpersonales. Igualmente, cuando llegan los exámenes y la ansiedad del alumnado empieza a incrementar, cada alumno utiliza diferentes estrategias de regulación intrapersonal para sobrellevar esa etapa de estrés sin que le afecte en el rendimiento (e.g., hablar con otros contándoles cómo se siente de nervioso, petición de ayuda a compañeros, desdramatizar la importancia del examen, escuchar música, realizar actividades deportivas...).

En el profesorado, puesto que la enseñanza es reconocida como una de las tareas profesionales más estresante, la utilización de habilidades de regulación es indispensable y sumamente recomendable. Por ejemplo, a nivel intrapersonal, existen diversas estrategias que el profesorado puede emplear con objeto de reducir las consecuencias del conocido síndrome de estar quemado (burnout docente) o para evitar la aparición de síntomas de ansiedad o depresión. Entre ellas, estarían el apoyo social y la comunicación de los problemas laborales a los compañeros, llevar a cabo actividades agradables y distractoras, escuchar música, tener aficiones, hacer ejercicio físico o practicar algún deporte, relativizar los problemas académicos diarios, tomar ciertos contratiempos inevitables con sentido del humor... En lo que a regulación interpersonal se refiere, también el profesorado debe ponerlas en práctica diariamente.



En primer lugar, con el alumnado, por ejemplo, saber cuándo alentar a sus alumnos para motivarlos hacia la consecución de una meta (i.e., incitarlo a dar lo mejor de ellos mismos), o hacerlos sentir cautelosos y precavidos ante un próximo examen al que van demasiado confiados, o bien, ser un mediador reflexivo y ecuánime cuando dos estudiantes se pelean en el aula, apaciguando la disputa acalorada entre ellos, intentando que nadie se sienta afectado y creando un clima desenfadado. En segundo lugar, deben poner estas habilidades en juego con los padres, por ejemplo, sabiendo cuándo utilizar la crítica constructiva del escaso rendimiento de sus hijos para que los padres adopten un papel más activo en su educación o bien para sofocar una discusión acalorada. Por último, con los compañeros de trabajo en el centro educativo, tener unas adecuadas habilidades de manejo interpersonal y relaciones positivas con los colegas favorecerá una mayor adaptación y un incremento del bienestar laboral.

2.2.2. Productividad Laboral

2.2.2.1. Definiciones de productividad

Según Koontz & Weihrich (1998) Explicaron que la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad como son eficiencia, eficacia y efectividad.

Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos



(Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

Robbins y Coulter (2005), la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano

Fietman (1994), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por:

- Recursos Humanos. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.
- Maquinaria y Equipo. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.
- Organización del Trabajo. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

2.2.2.2. Dimensiones de la productividad laboral

Koontz y Weihrich (1998), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.



EFICIENCIA

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

EFFECTIVIDAD

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

EFICACIA

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial



de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Emociones: Experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de y recorriendo el cuerpo, y que, durante el transcurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional (Denzin, 2009) .

Inteligencia Emocional: Salovey y Mayer (1990), Es un tipo de inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos.

Colaborador: Koontz & Weihrich, (1998) es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

Productividad Laboral: Según Koontz & Weihrich, (1998) Explicaron que la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román, y tiene 3 tiendas en la ciudad más una planta procesadora, situada a 3824 m.s.n.m. y sus límites son: por el norte distrito de Calapuja (Lampa), y de Caminaca (Azángaro), por el sur distrito de Cabana y Caracoto (San Román), por el este distrito de Pusi (Huancané), y de Samán (Azángaro), por el oeste distrito de Lampa (Lampa).

Ricos Pan es una empresa de panificación, cafetería y baguetería, la empresa cuenta con tiendas tanto en la ciudad de Juliaca y Puno; teniendo en la primera 3 tiendas más la planta de producción y oficinas administrativas.

Las siguientes direcciones son:

- Jr. Jorge Chávez N° 207 (Tienda principal)
- Jr. Apurímac N° 906
- Jr. Bracesco N° 115 - A
- Jr. Los Cerezos N° 252 int.B (Planta de producción y oficinas administrativas)

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El desarrollo de la presente investigación, se ha dado en un periodo de 11 meses, iniciando en el mes de marzo del 2021 con la identificación de necesidades y la búsqueda de la información para el proyecto de tesis, hasta el mes de enero del 2022, fecha que finaliza la investigación con una propuesta de mejora para fortalecer e incrementar la productividad laboral a través de estrategias aplicadas a la inteligencia emocional.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

El material utilizado para la ejecución del presente estudio de investigación, procede y fue financiado por los propios recursos del investigador, tales son: laptop, impresora, internet, instalación de software SPSS, tabulación de datos e interpretación de resultados, USB, Papel bond, impresión de copias, empaste, copias, movilidad, ejecución de encuesta, entre otros.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según Vara, A. la población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, situaciones, etc.) a investigar. Tomando en cuenta esto para la presente investigación se tomará en cuenta como población los trabajadores de los distintos procesos que interactúan en la empresa. A continuación, se detalla la cantidad de trabajadores de la empresa:

Tabla 3:

Personal de Ricos Pan

ÁREA	Nº DE TRABAJADORES
Gerencia	2
Administración	4
Ventas	14
Producción	27
TOTAL	47

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida



3.4.2. Muestra

Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. Para ello se seleccionan individuos o casos “típicos” sin intentar que sean estadísticamente representativos de una población determinada (Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. , 2014). Por lo tanto, la muestra está conformado por el área administrativa (4), ventas (14) y producción (27), en total 45 personas.

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Según Salazar & Del Castillo (2018), la estadística descriptiva es la parte de la estadística que permite analizar todo un conjunto de datos, de los cuales se extraen conclusiones valederas, únicamente para ese conjunto. Para realizar este análisis se procede a la recolección y representación de la información obtenida.

En esta investigación para obtener la información necesaria de ambas variables en Ricos Pan, se procedió al empleo de 2 cuestionarios, uno por cada variable, y ya teniendo los datos, estos fueron procesados en SPSS, estructurados y clasificados; Para luego ser presentados en forma de tablas.

3.6. PROCEDIMIENTO

3.6.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que el proceso consta de la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías, asimismo, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de



una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. , 2014)

3.6.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se ha tomado es no experimental, ya que dentro de la investigación no se manipularon las variables para así estudiar los efectos que pueden ocurrir. Los diseños no experimentales han sido inventados para suplir a los experimentales, cuando no es posible asignar grupos aleatoriamente. Esto es muy común en las ciencias empresariales, donde los estudios no aleatorizados son, a veces, el único medio ético y posible de realizar investigación, pues son usualmente más baratos, políticamente sensibles y se aproximan en mayor medida a las situaciones cotidianas (Vara, 2010)

3.6.3. Alcance o tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo, según (Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. , 2014) este alcance busca indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores).

3.6.4. Técnicas para la recolección de datos

Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Un estudio de caso comprende una entrevista extensa con una guía de preguntas o de indicadores para detectar sobre la persona o la comunidad todos los elementos que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta el momento actual. Mediante un mismo cuestionario o cédula se aplica a un grupo de personas que representan una muestra del universo de la población investigada (Baena, 2017). A partir de ello, el instrumento a utilizar será un cuestionario por variable.

3.6.5. Instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se utilizaron 2 instrumentos:

- Trait Meta Modd Scale (Meta-Conocimiento de los Estados Emocionales), la versión corta en español denominado TMMS-24, estudio realizado por Fernández – Berrocal, Extremera & Ramos del 2004. Este cuestionario consta de 24 preguntas, valoradas en la escala de Likert, agrupados en 3 dimensiones: atención, claridad y reparación. (ver anexo 1)
- El cuestionario de la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad Quetzaltenango de Fuentes Navarro Silvia María. (ver anexo 2)

3.6.5.1. Variable Inteligencia Emocional

Para dicha variable se utilizó el cuestionario TMMS-24, la cual está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems.



La TMMS-24 contiene 3 dimensiones claves de la Inteligencia Emocional con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional. En la siguiente tabla se muestran los tres componentes:

Tabla 4:
Componentes de la Inteligencia Emocional

Dimensiones	Definición	Nº de indicador
ATENCIÓN	Soy capaz de <i>atender</i> a los sentimientos de forma adecuada	1 al 8
CLARIDAD	<i>Comprendo</i> bien mis estados emocionales	9-16
REPARACIÓN	Soy capaz de <i>regular</i> los estados emocionales de forma adecuada	17-24

Fuente: Instrumento TMMS-24

Para cada indicador se tiene una escala de 5 respuestas cualitativas que están interpretadas como sigue:

Tabla 5:
Valor de escala y puntaje del cuestionario para Inteligencia Emocional

VALOR DE LA ESCALA	PUNTAJE
<i>Nada de acuerdo</i>	1
<i>Algo de acuerdo</i>	2
<i>Bastante de acuerdo</i>	3
<i>Muy de acuerdo</i>	4
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5

Fuente: Instrumento TMMS-24

Evaluación del test

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, se debe sumar los ítems del 1 al 8 para el factor *Atención*, los ítems del 9 al 16 para el factor *Claridad* y del 17 al 24 para el factor *Reparación*. En las siguientes tablas se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Es importante resaltar que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

Tabla 6:

Puntuaciones e interpretación para el indicador Atención

ATENCIÓN	
Puntuaciones: Hombres	Puntuaciones: Mujeres
Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

Fuente: Instrumento TMMS-24

Tabla 7:

Puntuaciones e interpretación para el indicador Claridad

CLARIDAD	
Puntuaciones: Hombres	Puntuaciones: Mujeres
Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35

Fuente: Instrumento TMMS-24

Tabla 8:

Puntuaciones e interpretación para el indicador Reparación

REPARACIÓN	
Puntuaciones: Hombres	Puntuaciones: Mujeres
Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35

Fuente: Instrumento TMMS-24

Es importante aclarar que no se obtiene una puntuación global de IE, ya que no ha sido diseñado para tal motivo.

Fiabilidad del instrumento para medir la Inteligencia Emocional

Para medir la fiabilidad del instrumento se utilizará el coeficiente Alpha de Cronbach, con ayuda del programa SPSS.

Tabla 9:

Fiabilidad del instrumento para Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,946	,940	25

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

En la tabla 9 se puede observar que el coeficiente Alpha de Cronbach con respecto al instrumento tiene un valor de 0,940 (superior al rango mínimo de 0,7), por lo cual se concluye que el instrumento es fiable.

3.6.5.2. Variable Productividad

Para esta variable se utilizó el cuestionario utilizado en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Este instrumento evalúa el nivel de productividad en sus tres dimensiones, ya que cuenta con 25 indicadores divididos por cada dimensión.

Tabla 10:

Componentes de la Productividad

DIMENSIÓN	Nº DE INDICADOR
Eficiencia	2, 7, 14, 15, 21 y 22
Eficacia	3,8,11,12 y 13
Efectividad	1,4,5,6,9,10,16,17,18,19,20,23,24 y 25

Fuente: Encuesta utilizada en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Para cada indicador se tiene una escala de 7 respuestas cualitativas interpretadas como sigue:

Tabla 11:

Valor de escala y puntaje del cuestionario para Productividad

VALOR DE LA ESCALA	PUNTAJE
<i>Siempre</i>	6
<i>Casi siempre</i>	5
<i>Bastantes veces</i>	4
<i>Regularmente</i>	3
<i>Algunas veces</i>	2
<i>Casi nunca</i>	1
<i>Nunca</i>	0

Fuente: Encuesta utilizada en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.



Evaluación del cuestionario

Para la evaluación debemos sumar los puntos y verificar la tabla de valoración por niveles, la cual se especifica a continuación:

Tabla 12:

Puntuaciones para la Productividad

Niveles de productividad	rango de puntuación
Alto	De 101 a 150
Promedio	De 51 a 100
Bajo	De 0 a 50

Fuente: Encuesta utilizada en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Del mismo modo se analizará las puntuaciones para cada dimensión

Tabla 13:

Puntuaciones por cada indicador de la Productividad

Niveles de la productividad	Dimensiones de la productividad		
	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Alto	De 27 a 36	De 21 a 30	De 59 a 84
Promedio	De 13 a 26	De 11 a 20	De 29 a 58
Bajo	De 0 a 13	De 0 a 10	De 0 a 28

Fuente: Encuesta utilizada en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.

Es necesario resaltar que, para la presente investigación, y teniendo en cuenta el objetivo número 2, sólo se evaluará los niveles de eficiencia y efectividad.

Fiabilidad del instrumento para medir la productividad

Para medir la fiabilidad del instrumento se utilizará el coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla 14:

Fiabilidad del instrumento para Productividad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,888	,885	25

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

En la tabla 14 se puede observar que el coeficiente Alpha de Cronbach con respecto al instrumento tiene un valor de 0,885 (superior al rango mínimo de 0,7), por lo cual se concluye que el instrumento es fiable.

3.7. VARIABLES

Operacionalización de variables

Tabla 15:

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
INTELIGENCIA EMOCIONAL	ATENCIÓN	Tiempo
		Empatía
		Atención a los sentimientos
	CLARIDAD	Comprensión de emociones
		Autoconocimiento
		Autoconciencia
		Facilidad de expresión
	REPARACIÓN	Optimismo
		Autocontrol
		Estado de ánimo
		Energías



	Flexibilidad
	Desempeño
EFICIENCIA	Equipos adecuados
	Instrucciones por área
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Seguridad
	Participación
EFFECTIVIDAD	Colaboración
	Iniciativa
	Capacitación continua

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como se señaló anteriormente, para la recolección de la información se tomó una muestra de 45 personas, tanto del área de ventas, producción y oficina, para la selección de las personas, se consideró una muestra no probabilística, también llamadas muestras dirigidas, para ello se seleccionan individuos o casos “típicos” sin intentar que sean estadísticamente representativos de una población determinada.

Para ello se utilizó dos cuestionarios validados para cada variable, para la primera variable inteligencia emocional, se usó un cuestionario con 24 ítems, y para la segunda variable que es productividad laboral, se usó un cuestionario con 25 ítems, los cuales pasaron una prueba de fiabilidad calculado con ayuda del estadístico del coeficiente de Cronbach, bajo una prueba piloto de 25 personas.

En base a los resultados, se hizo el análisis correspondiente de acuerdo a cada objetivo, usando gráficas y tablas, considerando cada dimensión correspondiente a cada variable. Además, se hizo una propuesta conformada por 4 estrategias, estandarizadas para la empresa y para su posterior aplicación, de esta manera ayudar al crecimiento del personal y consecuentemente el incremento en el aspecto económico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el presente capítulo se considera el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas, siendo desarrollados de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1.1. Objetivo específico 1

Analizar el nivel de inteligencia emocional en: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

Nivel de Atención a las emociones

Para determinar y analizar los niveles de atención emocional, se consideran los ítems 1 al 8, se ha clasificado la información según el sexo de los encuestados.

Tabla 16:

Niveles de atención en hombres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poca atención	17	63,0	63,0	63,0
	Adecuada atención	10	37,0	37,0	100,0
	Excelente atención	0	0	0	
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Tabla 17:

Niveles de atención en mujeres

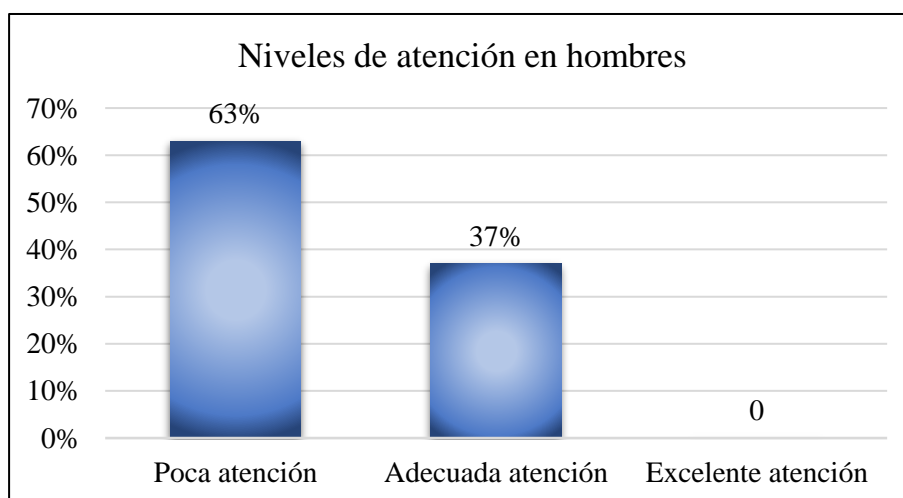
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poca Atención	13	72,2	72,2	72,2
Adecuada atención	5	27,8	27,8	100,0
Excelente atención	0	0	0	
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Análisis y discusión sobre la dimensión: Atención a las emociones

“Soy capaz de atender a los sentimientos de forma adecuada” (Fernández-Berrocal P. & Extremera N., 2005). También llamada percepción emocional, es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que rodean a un individuo. Esta habilidad ayuda a los individuos a identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan.

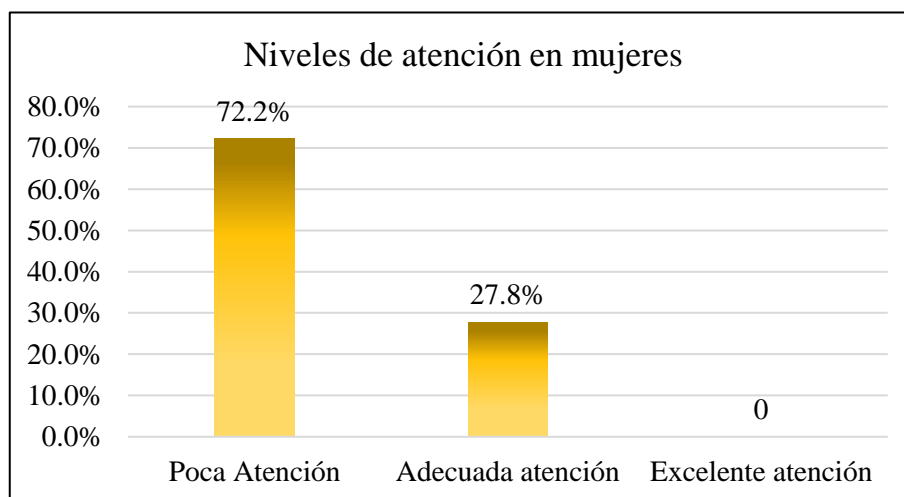
Figura 3: Resultados de los niveles de atención en hombres



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida.

Según los resultados presentados en la tabla 16 y la figura 3, notamos que el 63% de hombres manifiesta tener “poca atención” a sus emociones, un 37% manifiesta tener una “adecuada atención” y ningún encuestado manifiesta una “excelente atención”, lo cual implica que presentan dificultades para reconocer sus emociones y las de los demás. Estos resultados se evidencian en el trato con sus compañeros y jefes de área; al no tener la capacidad de conocerse y prestar atención a sus emociones, los desacuerdos e incluso quejas se hacen frecuentes entre los trabajadores, desarrollando un clima laboral desfavorable, despidos innecesarios, retrasos en la entrega de los pedidos requeridos, incluso la intervención del gerente para resolver las discrepancias que se presentan.

Figura 4: Resultados de los niveles de atención en mujeres



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida.

Analizando la tabla 17 y la figura 4, donde notamos que el 72,2% de las mujeres manifiestan “poca atención” a sus emociones, un 27,8% manifiesta una “adecuada atención” y ninguna encuestada manifestó una “excelente atención”. Las mujeres que se desempeñan en el área de ventas, son quienes tienen trato directo con nuestros clientes, por ello deben poseer una capacidad de control y autodominio al realizar sus labores. Es importante mencionar que recibimos un promedio de 3 a 5 quejas por semana, tanto



escritas como por llamadas, en su mayoría los clientes declaran que las vendedoras están de mal genio, los tratan mal o incluso levantan la voz al recibir algún reclamo.

Niveles de Claridad emocional

Para determinar y analizar los niveles de claridad emocional, se consideran los ítems 9 al 16, se ha clasificado la información según el sexo de los encuestados.

Tabla 18:

Niveles de Claridad emocional en hombres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja comprensión	20	74,1	74,1	74,1
	Adecuada comprensión	7	25,9	25,9	100,0
	Excelente comprensión	0	0	0	
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Tabla 19:

Niveles de Claridad emocional en mujeres

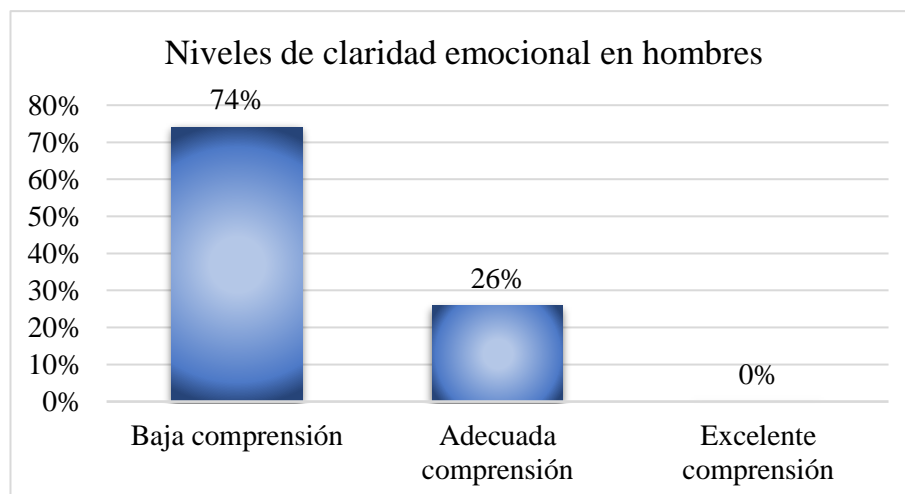
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja comprensión	8	44,4	44,4	44,4
	Adecuada comprensión	9	50,0	50,0	94,4
	Excelente comprensión	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Análisis y discusión sobre la dimensión: Claridad emocional

“Comprendo bien mis estados emocionales” (Fernández-Berrocal P. & Extremera N., 2005). Esta dimensión nos aclara lo importante que es desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. (Pérez & Castejón, 2005)

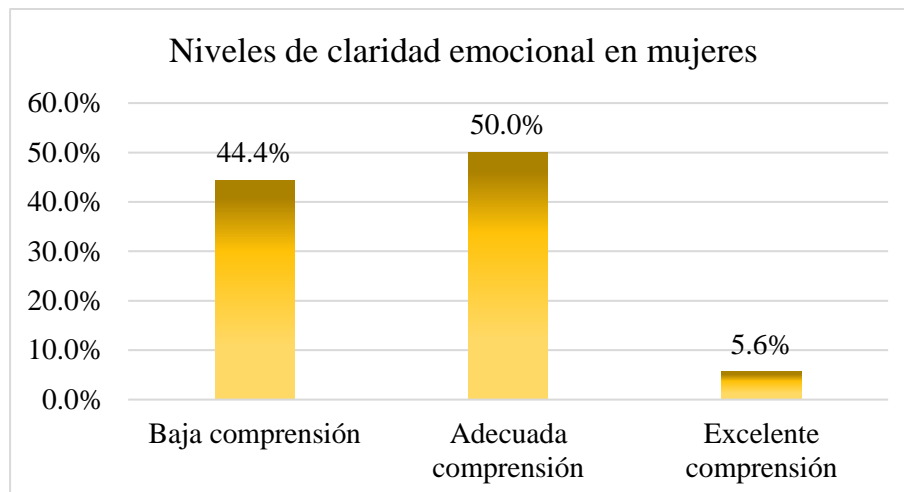
Figura 5: Resultados de los niveles de claridad emocional en hombres



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Podemos notar, según los resultados presentados en la tabla 18 y la figura 5, que un 74.1% de los hombres muestran una “baja comprensión” de sus emociones, y un 25,9% manifiestan una “adecuada comprensión”; sin duda, la mayor parte del personal de planta no llega a comprender su personalidad interna, ni las consecuencias que pueden traer sus acciones movidas por emociones negativas y positivas en los demás. Podemos observar que más del 50% de hombres se deja dominar por sus emociones, en especial las negativas, esto trae como consecuencia diferencias y disputas entre compañeros de área afectando directamente con sus actividades diarias.

Figura 6: Resultados de los niveles de claridad emocional en mujeres



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

La tabla 19 y la figura 6 muestran que en el caso de las mujeres los porcentajes se ven alentadores, pues un 44,4% manifiesta una “baja comprensión” de sus emociones, un 50% una “adecuada comprensión” y un 5,6% una “excelente comprensión” de sus sentimientos. Los resultados muestran que en su mayoría las mujeres son capaces de reevaluar sus acciones y mejorar el trato con sus compañeras y con los clientes, esto como resultado de las charlas y talleres continuos que la empresa ha implementado para mejorar estas falencias y así equilibrar el lado emocional de nuestro personal de ventas.

Nivel de Reparación emocional

Para determinar y analizar los niveles de claridad emocional, se consideran los ítems 17 al 24, se ha clasificado la información según el sexo de los encuestados.

Tabla 20:**Niveles de Reparación emocional en hombres**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja regulación	20	74,1	74,1	74,1
	Adecuada regulación	7	25,9	25,9	100,0
	Excelente regulación	0	0	0	
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Tabla 21:**Niveles de Reparación emocional en mujeres**

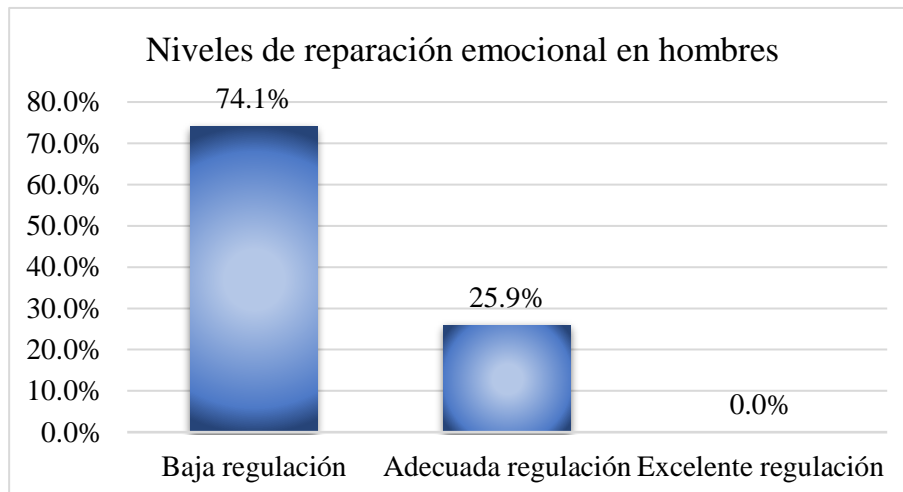
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja regulación	4	22,2	22,2	22,2
	Adecuada regulación	10	55,6	55,6	77,8
	Excelente regulación	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Análisis y discusión sobre la dimensión: Reparación emocional

“Soy capaz de regular los estados emocionales de forma adecuada” (García Martín, 2015). Es la habilidad más compleja de la IE, incluye la capacidad de estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos; además, incluye la capacidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las negativas e intensificando las positivas, así tener como resultado un crecimiento emocional e intelectual.

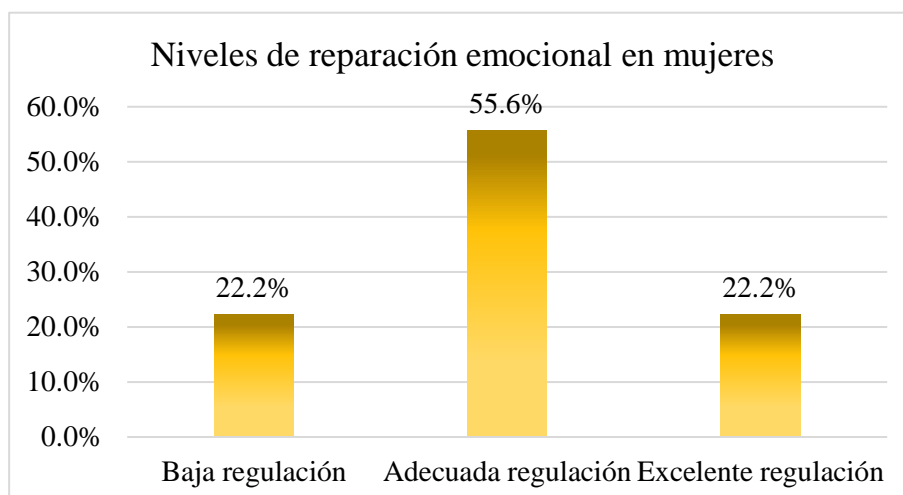
Figura 7: Resultados de los niveles de reparación en hombres



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

En la tabla 20 y en la figura 7, vemos que el 74,1% de hombres presenta una “baja regulación” y un 25,9% una “adecuada regulación”, nuevamente, en su mayoría el personal de planta presenta dificultad para expresar y moderar sus emociones, tanto negativas como positivas. Evidencia de ello son los constantes desacuerdos, en lugar de mostrar madurez laboral y resolver conflictos con sus compañeros y jefes inmediatos.

Figura 8: Resultados de los niveles de reparación emocional en mujeres



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Por otro lado, como se muestra en la tabla 21 y la figura 8, el 22,2% de las mujeres manifiesta una “baja regulación”, un 55,6% una “adecuada regulación” y un 22,2% una



“excelente regulación”; en este caso, el personal del área de ventas, tiene mayor capacidad para moderar sus emociones y adecuarlas a las situaciones que se les presenta a diario. Aunque aún hay un porcentaje mínimo que repercute en los clientes de forma negativa, la empresa desea implementar estrategias para mejorar las cualidades y capacidades de su personal, para tener clientes satisfechos, por el producto final y por las personas que los atendieron.

4.1.1.1. Contrastación de la hipótesis 1

H.E.1. Existe un nivel bajo de inteligencia emocional en: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N.º 16,17,18,19,20 Y 21, se ha logrado determinar que en promedio los trabajadores presentan “poca atención” con un 67.6%, “baja comprensión” con un 59.25% y “baja regulación” con un 48.15%, lo cual indica que existen dificultades para controlar sus emociones y la de los demás, así como utilizar dicha información para guiar sus pensamientos y acciones. Dichas emociones son en sí mismas información que puede y tiene que ser procesada por la mente, de esta manera esa información resulta vital para poder cambiar en el aspecto negativo y así poder continuar resolviendo las dificultades que se enfrentan (Mayer, 2000). En otras palabras, las emociones tienen significado y este significado es útil y esencial para darle sentido a las experiencias que se estén viviendo; en la misma forma que otras representaciones mentales, codificadas en nuestras estructuras mentales, son utilizadas para entender el mundo que nos rodea. Por lo tanto, estos resultados nos permiten ACEPTAR la hipótesis específica 1.

4.1.2. Objetivo específico 2

Determinar el nivel de eficiencia y efectividad en los trabajadores de la empresa

Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

Nivel de Eficiencia

Para analizar el nivel de eficiencia, se consideran los ítems 2,7,14,15, 21 y 22.

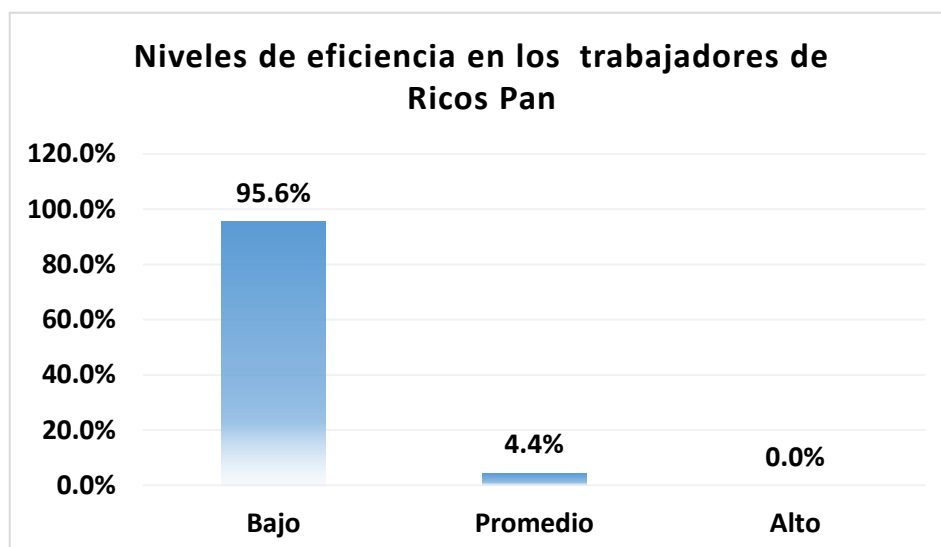
Tabla 22:

Niveles de Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	95,6	95,6
	Promedio	2	4,4	100,0
	Alto	0	0	0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Figura 9: Representación gráfica de los resultados de los niveles de eficiencia en los trabajadores de Ricos Pan



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida



En la tabla 22 y la figura 9, podemos observar que el 95,6% muestra un bajo nivel de eficiencia y un 4.4% del personal muestra un nivel promedio de eficiencia en su trabajo.

En el área de producción puede evidenciarse en el control, uso de recursos y tiempo que le dedican a la elaboración de productos, al no aplicar los valores de la empresa, hay descontrol sobre el material administrativo, equipo y enseres de cada área. Además, no se hace un buen uso de sus equipos y materiales de trabajo, en ocasiones faltan a sus labores sin previo aviso, ocasionando retrasos al iniciar la producción.

Nivel de Efectividad

Para determinar y analizar los niveles de eficiencia, se consideran los ítems 1, 4, 5, 6, 9, 10, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 24 y 25.

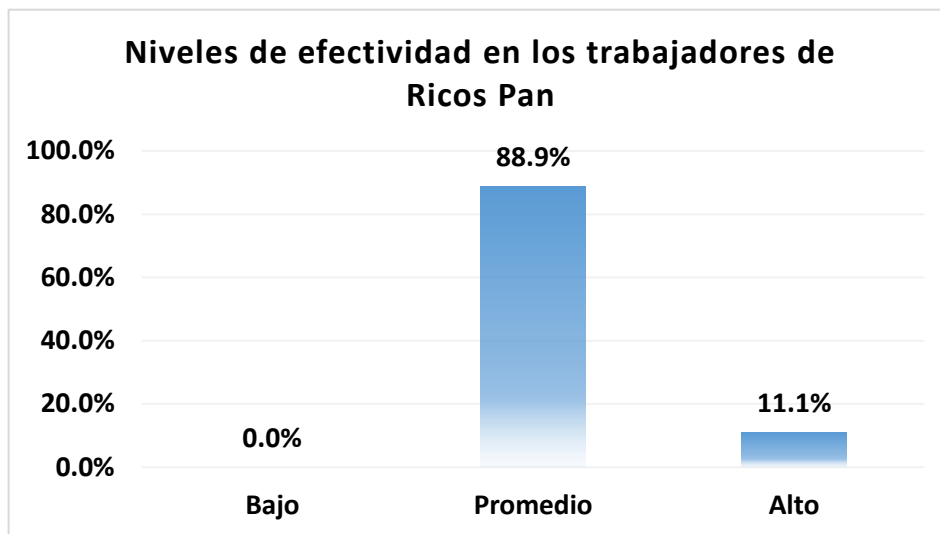
Tabla 23:

Niveles de Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	0	0	0	0
Válido	Promedio	40	88,9	88,9	88,9
	Alto	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Figura 10: Representación gráfica de los resultados de los niveles de efectividad en los trabajadores de Ricos Pan



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

En la tabla 22 y la figura 10 podemos observar que el 88,9% del personal tiene un nivel promedio de efectividad, el cual está relacionado con el grado de cumplimiento de objetivos que se han trazado, sin importar a qué costo, la efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos, logrando la satisfacción de los clientes. Por otro lado, un 11.1% del personal manifiesta un alto nivel de efectividad, lo cual se evidencia en la participación activa de las capacitaciones y la aplicación de nuevos métodos y mejoras en su área. Para el área de producción, vemos que los porcentajes de promedio y alto, pueden notarse en el cumplimiento de metas, sin tomar en cuenta los recursos usados. Cabe resaltar que para el área de ventas se implementó el *...* y persona, número de productos vendidos y clientes atendidos por persona. Ello genera estrés y preocupación por cumplir a toda costa con sus objetivos, sin darle importancia a los procesos o la forma en que usan los recursos que se les brinda.



4.1.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 2

H.E.2. Existe un nivel bajo de eficiencia y efectividad en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021

De acuerdo con los resultados obtenidos en las tablas N.º 21 y 22, se ha logrado determinar que los trabajadores presentan niveles “bajo” de eficiencia con un 95.5%, y niveles “promedio” de efectividad con un 88.9%, que en conjunto lo representaría un 47.8% con un nivel “bajo” frente a un 46.7% con un nivel “promedio” lo cual indica que aún se debe mejorar en este aspecto, no sólo es cumplir los objetivos planteados, sino saber cómo hacerlo, y así usar los recursos y medios de la mejor manera posible.

Fernández (2011), menciona que para que una organización desempeñe un trabajo con niveles altos de calidad y para incrementar la productividad, es importante aprender a administrar, además de personas, mentes, es decir, tomar en cuenta la inteligencia emocional; ya que esta puede influir de manera importante en la productividad. Se debe conducir al personal a seguir las normas de la empresa, incluyendo la seguridad y salud laboral, motivarlos y enseñarles a hacer las cosas de manera óptima. Difícilmente se puede incrementar la productividad si no se satisfacen adecuadamente las necesidades individuales, lo cual exige un buen programa de capacitación para el desarrollo y promoción y también tomar en cuenta los elementos motivaciones no satisfactorios, como el aspecto económico. Por lo tanto, los resultados nos permiten ACEPTAR la hipótesis específica 2.

4.1.3. Objetivo específico 3

Proponer un Plan de estrategias para mejorar la inteligencia emocional en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021



La propuesta surge a partir de los resultados, ya que en general muestran niveles bajos y medios de inteligencia emocional y productividad laboral, es imprescindible propiciar y mejorar estas variables dentro de la empresa para que influya de manera positiva en los empleados y los objetivos que se propone la empresa.

4.1.3.1. Objetivos de la propuesta:

El plan tiene como objetivo propiciar, mantener y mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca y que esto se vea reflejado en la productividad de los mismos.

4.1.3.2. Alcance del plan

Estas estrategias propuestas van dirigidas a todos los colaboradores de la empresa, empezando por el área de Gerencia, ventas y producción, siendo un total de 47 personas.

4.1.3.3. Estrategias para mejorar la inteligencia emocional y aumentar la productividad laboral

La importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral es indiscutible, ya que está estadísticamente demostrado que el éxito y la eficacia laboral depende en un 20% de las competencias técnicas que poseen los profesionales y un 80% de este éxito depende del nivel competencias emocionales y sociales que tengan dichos profesionales (Goleman, 1990). Y no solo repercute en el éxito o la eficacia laboral; diversos estudios revelan que la inteligencia emocional es un factor protector frente a las situaciones estresantes además de ayudar a incrementar la resistencia al estrés. Estos resultados indican que los sujetos con altas competencias socio-emocionales valoran las situaciones estresantes como menos amenazantes y, por ende, presentan mayor eficacia personal y disponen de mayor capacidad de adaptación. Por lo tanto, resulta evidente la necesidad de trabajar esas competencias socio-emocionales dentro del contexto organizacional.



Para mejorar este aspecto, tomaremos en cuenta algunos métodos que se usarán en los talleres presenciales y, debido a la situación actual, virtuales. Esto ayudará en gran medida al aumento de habilidades sociales y manejo de emociones, de tal forma que la productividad en el área de trabajo incremente sus niveles para satisfacer tanto al cliente externo como al interno.

a. Introspección

Es el conocimiento que una persona tiene de su propio estado interno. Explorarse individualmente es una forma de búsqueda de elementos internos que contribuyen a aumentar la inteligencia emocional. Para desarrollar este método, usaremos el espacio de las reuniones semanales que se tiene con producción y ventas, donde algunas recomendaciones y actividades a desarrollar serán:

Aplicación de la introspección en la empresa:

- Ayudar al empleado a apreciarse como una persona con talento, mencionando dentro del taller sus habilidades y capacidades.
- Identificar y mencionar las debilidades personales que impiden desarrollar todo el potencial, a modo de sugerencias no críticas destructivas, especialmente aquellas que se manifiestan como tendencias habituales, en un marco laboral y con la ayuda de los compañeros de área.
- Desarrollar una visión general que sirva de guía en el trato con los demás, practicar con los compañeros presentes cómo podemos responder a situaciones incómodas con los demás empleados y/o clientes.

b. La ventana de Johari:

La ventana de Johari es una herramienta válida para reflexionar sobre el autoconocimiento, elaborada por los psicólogos Joseph Luft y Harry Ingham. Además, nos ayuda a establecer una mejor comunicación interpersonal entre los diferentes miembros de una organización. En ella, se pueden distinguir cuatro zonas distintas cuya existencia conviene conocer para mejorar el autoconocimiento. En el siguiente cuadro se muestra cómo se relacionan estas cuatro zonas y se describe cada una de ellas.

Figura 11. Los cuadrantes de la Ventana de Johari



Fuente: Recuperado de <https://www.ceolevel.com/la-ventana-johari-4-cuadrantes-potente-herramienta-auto-analisis>

Zona de actuación espontánea: Es aquella parte de mí mismo que yo conozco y es conocida por los demás.

Zona ciega: La zona ciega está formada por aquello que ignoro de mí mismo y que, sin embargo, es conocido por los demás.



Zona oculta: La zona oculta contiene informaciones que yo no quiero que los demás conozcan por razones diversas, sobre todo por el riesgo de ser valorado negativamente.

Zona desconocida: Contiene aquello de mí mismo que ni yo ni los demás conocen.

Aplicación de la ventana de Johari

Para su aplicación será necesario dedicar un tiempo en las reuniones semanales programadas para producción los martes y para ventas los sábados, los colaboradores deberán escribir lo que piensan de cada uno de los otros miembros de manera anónima y luego se recopilan los datos, situando cada adjetivo en su cuadro correspondiente, debido a que la mayoría de los miembros de planta y ventas se conocen y tienen mayor trato por las horas de trabajo que llevan juntos, esta herramienta será útil durante su aplicación.

c. Evaluación 360°

La evaluación 360° es un procedimiento que consiste en que una persona sea evaluada desde diferentes perspectivas: por su jefe, por sus compañeros de trabajo y por sus colaboradores. Es una herramienta cada día más utilizada en las empresas para medir el desempeño y evaluar competencias.

Aplicación de la herramienta 360°

- Tener cierta capacidad de decisión sobre quiénes serán los evaluados.
- Esta herramienta, para que sea fiable, requiere de un entorno de confianza. Es imprescindible que se conozcan bien los límites de la confidencialidad de los datos y del anonimato de los evaluadores.
- La eficacia y el significado de la evaluación depende también de las necesidades y los objetivos que se pretendan alcanzar con las evaluaciones.



d. Talleres para mejorar el autoconocimiento

Para ello se sugiere a la empresa charlas de motivación y talleres grupales, cabe resaltar que ya se programaron dos charlas dirigidas para el área de producción y ventas, indistintamente. Para ello se programaron por el momento 02 charlas, los detalles son como siguen:

Tabla 24:

Charla motivacional para el área de ventas

Ponente	Detalle de la capacitación
Tema	Comportamiento del consumidor
Duración	30 minutos
Fecha	Domingo 19 de diciembre
Lugar	Vía Zoom o Google Meet (Presencial en caso de ser menos de 10 personas)
Presupuesto	s/750.00

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

Tabla 25:

Charla motivacional para el área de producción

Ponente	Detalle de la capacitación
Tema	Racionalización del tiempo y productividad
Duración	30 minutos
Fecha	Martes 14 de diciembre
Lugar	Vía Zoom o Google Meet (Presencial en caso de ser menos de 10 personas)
Presupuesto	s/750.00

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida



4.2. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en el estudio, resaltamos que los niveles bajos de inteligencia emocional afectan de manera directamente proporcional a la productividad laboral; por ello, y después de un análisis de las dimensiones de cada variable, es importante tomar en cuenta estos datos para tomar decisiones que ayuden a mejorar la situación actual de la empresa.

Estos resultados tiene como antecedente la tesis titulada “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral” (Pérez, 2014), donde se llegó a dos importantes consideraciones: primero, los colaboradores demostraron un alto nivel de inteligencia emocional, por lo que trabajan de manera adecuada con el cliente interno y con el cliente externo y son altamente productivos; segundo, los empleados que demostraron satisfacción en su trabajo, tienen la habilidad de controlar sus emociones cuando se les llama la atención, así como al relacionarse efectivamente con los clientes, lo que logra el aumento de la productividad laboral.

Como dice España (2019) debemos tomar en cuenta que la inteligencia emocional es una herramienta eficaz para la productividad, es de suma importancia desarrollar esta capacidad en el ambiente laboral y reconocer al empleado económicamente y como ser humano reconociendo sus perfiles, aptitudes, habilidades y destrezas a través de ascensos y asignación de nuevas responsabilidades con las que se sientan conformes, además de estar satisfechos, no sólo en actividades laborales, sino también en asuntos de índole personal. Cada empresa debe ser responsable por la salud emocional de sus miembros, puesto que ellos son imprescindibles para lograr los objetivos de la organización. Al tener empleados emocionalmente equilibrados, los clientes estarán satisfechos con los productos y la atención que se les brinda, llegando incluso a ser fieles a la marca.



La inteligencia emocional ayuda al colaborador a tener la habilidad para dirigir y controlar sus propias emociones y las de los demás, así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos (Fernández-Berrocal P. & Extremera N., 2013). La mejora continua de ello se evidenciará en la productividad de cada empleado, los impulsará a cumplir sus objetivos, pero siempre tomando en cuenta los recursos que la empresa les brinda. Actualmente, la empresa se propuso capacitar a sus empleados en estos dos aspectos, brindándoles el apoyo material y emocional, con talleres de autoayuda y preparaciones en el área de producción.

Asimismo, se pretende aplicar el concepto de productividad, lo cual en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos (Koontz, H. & Weihrich, H. , 1998). Justamente la organización debe evidenciar su crecimiento a través de sus empleados, mientras más capacitados estén, la empresa podrá sentir un crecimiento económico y demostrará un mejor nivel de rentabilidad y estabilidad para sus colaboradores.



V. CONCLUSIONES

- Se concluye que, de acuerdo al estudio realizado, los trabajadores de la empresa Ricos Pan presentan niveles bajos en cuanto a las tres dimensiones de la Inteligencia Emocional, según los resultados el 67% de trabajadores demuestran poca atención a las emociones, el 59% de los mismos demuestran baja claridad/comprensión de sus emociones y el 48% de los colaboradores demuestra una baja regulación/reparación emocional; lo cual indica que existe dificultad para conocer e interpretar sus emociones, lo que se refleja en una deficiente y poca motivación de sus trabajadores, asimismo en ocasiones se dejan dominar por sus impulsos o sus desaciertos personales, lo que influye de manera negativa en la productividad y labores diarias en la empresa.
- De acuerdo a los resultados, se concluye que un 95,6% tiene bajos niveles de eficiencia frente a un 4,4% con niveles promedio de la misma dimensión; y un 88,9% tiene un nivel promedio de efectividad frente a un 11,1% con niveles altos de dicha dimensión, lo cual indica que los trabajadores se esfuerzan mucho por cumplir las metas y objetivos, pero a costa de los recursos que la empresa les brinda, sin tomar en cuenta la calidad de los productos y servicios brindados.
- En base a los resultados se estableció un plan de estrategias dirigida a los trabajadores de la empresa, en la cual se propusieron estrategias y herramientas que permitirán elevar los niveles de conocimiento personal e inteligencia emocional en todas sus dimensiones, lo cual influirá de manera positiva en la productividad de cada colaborador, evidenciándose en el crecimiento personal y económico de la empresa.



VI. RECOMENDACIONES

- Basándonos en los bajos niveles de Inteligencia Emocional en todas sus dimensiones, se recomienda incluir en las reuniones semanales talleres y dinámicas que ayuden a fortalecer e incrementar el conocimiento de emociones, desarrollo personal y el control de las emociones, con el fin de mantener una actitud positiva en el desarrollo de labores y al tener contacto con los compañeros de área, así como evitar desacuerdos con los clientes, sin duda ayudará a mantener a los colaboradores más capaces y optimistas ante los retos diarios en la empresa.
- De acuerdo a los resultados, se recomienda incluir capacitaciones constantes a los colaboradores para conocer el valor de los procesos y recursos utilizados para la elaboración del producto final, asimismo para dar una buena atención a los clientes. La ayuda externa de especialistas fortalecerá las habilidades de cada empleado, evitando las rotaciones innecesarias y asegurando la estabilidad de cada empleado para disminuir las renunciaciones de los mismos.
- Finalmente, se recomienda al Gerente General y al jefe de la Planta de Producción como al jefe de Tiendas, aplicar el plan de estrategias propuesto en esta investigación, para que de esta manera pueda incrementar los niveles de Inteligencia Emocional y Productividad Laboral, asimismo, cada colaborador sentirá a la empresa parte importante y su compromiso se verá reflejado en el cumplimiento de los objetivos que la empresa proponga a cada área.



VII. REFERENCIAS

- Ariza J. . (2001). Competencias emocionales y mercado de trabajo: un enfoque empírico. *Estudios Financieros*, Vol 220. 175-199.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* . México: Grupo Editorial Patria .
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar* . Barcelona : Praxis.
- Carmona P., Vargas J., Rosas R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, Vol 2; pp 53- 68.
- Contreras F. & Esguerra G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas*, 2, 311-319.
- Csikszentmihalyi. (1998). *Aprender a fluir*. Barcelona : Kairós.
- Damasio, A. (2010). *Y el cerebro creó al hombre*. Barcelona: Destino.
- Del Val Merino, C. (2011). La inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionario español . *Revista Espacios Públicos* , 14(30), 39-53. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articuli.oa?id=67618934004>
- Denzin, N. (2009). *On Understanding Emotion*. New Brunswick: NJ: Transaction Publishers.
- España, D. (2019). La inteligencia emocional: una herramienta eficaz para la productividad en la gestión. *Psicología desde el Caribe*, 40-58.
- Fernández, R. (2011). *La productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del traabajo* . España: Editorial Club Universitario.



- Fernández-Berrocal P. & Extremera N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 19, pp 63-93.
- Fernández-Berrocal P. & Extremera N. (2013). Inteligencia Emocional en adolescentes. *Padres y Maestros*, pag. 34-39.
- Figueroa O. & Jimenez J. . (2018). *Inteligencia Emocional y su impacto en las interrelaciones personales, la salud y la productividad laboral* . Bogotá : Tesis de Licenciatura. Corporación Universitaria Minuto de Dios sede virtual y a distancia.
- Fredrickson, B. (2004). El poder de los buenos sentimientos . *Mente y cerebro* , 8, 74-78.
- Goleman, D. & Cherniss, C. (2001). *The emotionally intelligent workplace*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2002). *La inteligencia emocional en la empresa*. . México: Vergara .
- Haidt, J. (2000). The positive emotion of elevation . *Prevention & Treatment* , 3, 3.
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. . (2014). *Metodología de la investigación* . México: McGrawHill .
- Huamancaja, E. S. (2020). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral en la empresa SOCOPUR* . Lima: Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales .
- J. Piqueras; V. Ramos; A. Martínez; L. Oblitas. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física . *Suma Psicológica* , vol 16, 85-112.
- Jiménez I. & López E. . (2009). Inteligencia Emocional y Rendimiento Escolar: Estado actual de la cuestión . *Revista Latinoamericana de Psicología* , 76-77.



- Jiménez, R. T. (2018). *La Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta. Puerto Maldonado, Perú*. Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
- Koontz, H. & Weihrich, H. . (1998). *Administración (11 ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Madrid, R. I. (2000). La autorregulación emocional como elemento central de la inteligencia emocional. *Psicología Online*, 12(1), 15-19.
- Martínez, P. (2011). La Inteligencia Emocional . *Academia*, 1-12.
- Megías, M. & Bresó, E. . (2012). La razón y la emoción en la prevención de riesgos laborales. *Gestión práctica de Riesgos Laborales* , p 40-45.
- Mora J. & Martín M. (2007). La concepción de la inteligencia en los planteamientos de Gardner (1983) y Sternberg (1985) como desarrollos teóricos precursores de la noción de inteligencia emocional. *Historia de la Psicología*, vol 28, núm 4, 67-92.
- Pérez, I. A. (2014). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral (Estudio realizado con el personal de salud del Centro de Diagnóstico por imágenes, Policlínica)*. Quetzaltenango, Guatemala: Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades.
- Quispe S. & Tolentino S. (2020). *Inteligencia Emocional y la Productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios.



- R. Lazarus & S. Folkman. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Renon, J. L. (2019). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta DIRESA - Callao. Lima, Perú*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal, Escuela Universitaria de Posgrado.
- Robbins, S. & Coulter, M. . (2005). *Administración* . México: Prentice-Hall Hispanoamerica S.A. .
- Rueda, M. (2013). *La Inteligencia Emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de datos Públicos en su Agencia matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha*. Ambato-Ecuador: Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato.
- Seligman, M. E. (2002). *La auténtica felicidad*. México: Ediciones B.
- Stenberg, R. (1986). *Las capacidades humanas. Un enfoque desde el procesamiento de la información*. Barcelona: Labor.
- Sternberg, R. & Detterman, D. (1992). *¿Qué es la inteligencia? Enfoque actual de su naturaleza y definición*. Madrid: Pirámide.
- Sum Mazariegos, M. I. (5 de Enero de 2015). *Recursos Biblio* . Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Trujillo M. & Rivas L. (2005). Orígenes , evolución y modelos de la Inteligencia Emocional. *INNOVAR*, 9-24.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la iteligencia emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona 4*, 129-160.



Valencia, M. Y. (2018). La Inteligencia Emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno . Puni, Perú: Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado.

Vara, A. (2010). *Como hacer una tesis en ciencias empresariales* . Lima : USMP.

Vecina, J. (2006). Emociones Positivas. *Papeles del Psicólogo*, 27(1), 9-17.



ANEXOS



ANEXO 1. Instrumento para Inteligencia Emocional: TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	1	2	3	4	5
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	1	2	3	4	5
Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	1	2	3	4	5
Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4	5
A menudo pienso en mis sentimientos	1	2	3	4	5
Presto mucha atención a cómo me siento	1	2	3	4	5
Tengo claros mis sentimientos	1	2	3	4	5
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	1	2	3	4	5
Casi siempre sé cómo me siento	1	2	3	4	5
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4	5
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	1	2	3	4	5
Siempre puedo decir cómo me siento	1	2	3	4	5
A veces puedo decir cuáles son mis emociones	1	2	3	4	5
Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	2	3	4	5
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	1	2	3	4	5
Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	1	2	3	4	5
Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	1	2	3	4	5
Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	1	2	3	4	5
Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	1	2	3	4	5
Tengo mucha energía cuando me siento feliz	1	2	3	4	5
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo	1	2	3	4	5



ANEXO 2. Instrumento para la productividad laboral

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Esta encuesta, está dirigida a los jefes de cada área. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

I. DATOS GENERALES

ÁREA DE OPERACIÓN

Ventas Producción

II. DESARROLLO DE LA ENCUESTA

Las siguientes preguntas se refieren al desempeño de los trabajadores. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta decida la calificación que le corresponde a cada trabajador. Teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación.

Nunca 0 Casi nunca 1 Algunas veces 2 Regularmente 3 Bastante veces 4 Casi siempre 5 Siempre 6

Nº		Nunca 0	Casi nunca 1	Algunas veces 2	Regular- mente 3	Bastante veces 4	Casi siempre 5	Siempre 6
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.							
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo							
3	Es leal con sus superiores.							
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.							
5	Le gusta participar en actividades en grupo.							
6	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.							
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.							
8	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.							
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se genera en la organización.							
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.							
11	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.							
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.							
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.							
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.							
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.							
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.							
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.							
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otro compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.							
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.							
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.							
21	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.							
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.							
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.							
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.							
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.							

ANEXO 3. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
"ANÁLISIS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA RICOS PAN DE LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2021"							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	ATENCIÓN	Tiempo	Escala de Likert: * Nada de acuerdo * Algo de acuerdo * Bastante de acuerdo * Muy de acuerdo * Totalmente de acuerdo	
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021?	Analizar el nivel de inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021	Existe un nivel bajo de inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021			Empatía		Atención a los sentimientos
					Comprensión de emociones		CLARIDAD
				REPARACIÓN	Autoconocimiento		
					Autoconciencia		
					Facilidad de expresión		
					Optimismo		
					Autocontrol		
					Estado de ánimo		
					Energías		
					Flexibilidad		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD AD LABORAL	EFICIENCIA	Desempeño	Escala de Likert: +Nunca +Casi nunca +Algunas veces +Regularmente +Bastantes veces +Casi siempre +Siempre	
P.E.1: ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021?	OE1: Analizar el nivel de inteligencia emocional en: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021	HE1: Existe un nivel bajo de inteligencia emocional en: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021			Equipos adecuados		EFICACIA
P.E.2: ¿Cuál es de nivel de eficiencia y efectividad en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021?	OE2: Determinar el nivel de eficiencia y efectividad en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021	HE2: Existe un nivel bajo de eficiencia y efectividad en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021			Instrucciones por área		EFECTIVIDAD
					Seguridad		
					Recursos		
					Orientación		
					Habilidades		
					Organización		
					Participación		



<p>la ciudad de Juliaca – 2021? P.E.3: ¿Cómo se puede mejorar la inteligencia emocional en la productividad laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021?</p>	<p>la ciudad de Juliaca – 2021 OE3: Proponer un Plan de estrategias para mejorar la inteligencia emocional en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2021</p>				<table border="1"> <tr> <td data-bbox="165 640 229 871">Colaboración</td> <td data-bbox="229 640 563 871" rowspan="2">Capacitación continua</td> </tr> <tr> <td data-bbox="229 640 293 871">Iniciativa</td> </tr> </table>	Colaboración	Capacitación continua	Iniciativa	
Colaboración	Capacitación continua								
Iniciativa									