



ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA
COMERCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA
DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2021-2022

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:
Administración de Empresas

Autor:

Jhimy Daniel Tafur Chavez

Asesor:

Maestro José Luis García Saavedra

Perú

2023

Resumen

Las habilidades académicas, el conocimiento y la experiencia profesional son determinantes para realizar determinado trabajo, sin embargo, tener personal con un cociente intelectual elevado no es suficiente para alcanzar el éxito en un puesto de trabajo. La inteligencia emocional nos da la capacidad de hacer ese trabajo de forma más eficiente y alcanzando mejores niveles de rendimiento y productividad, gracias a que toma en consideración las medidas para conocer más sobre nuestra salud mental y física, así como la de otras personas. En un contexto en que el trabajo en equipo y la interacción a distancia se están volviendo la norma y han llegado para quedarse, las habilidades para funcionar mejor en grupo y comunicarnos claramente sin la ventaja de una dinámica presencial, ya son disposiciones básicas a considerar hoy en día y en un mundo post pandemia. Es por lo que, en el presente estudio se plantea como objetivo: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca. Para lograr el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: realizar un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una universidad privada del distrito de Cajamarca, determinar la relación entre la competencia personal y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una universidad privada del distrito de Cajamarca, determinar la relación entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca y determinar las condiciones necesarias para lograr una productividad laboral exitosa. El alcance de la investigación estuvo determinado por el periodo de estudio 2021-2022, el área implicada es el área comercial.

Metodológica: Se realiza un estudio de tipo aplicada y transversal sobre la inteligencia emocional; para ello, se aplicó el instrumento cuestionario agenciándose de un formulario de Google.

Resultados: Los resultados obtenidos indican que, en cuanto a la inteligencia emocional, la competencia social es la que más han desarrollado los colaboradores del área comercial, específicamente el indicador de habilidades sociales y en cuanto a productividad laboral, el indicador de diligencia en el trabajo es el que más han desarrollado.

Conclusión: Los resultados evidencian que para que la productividad laboral sea efectiva es fundamental tener en cuenta que la inteligencia emocional en un nivel elevado procura la estabilidad personal de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca. Controlar las emociones potencia la relación interpersonal, a un mejor desarrollo de trabajo en equipo y apoya para brindar un servicio de calidad a los clientes que requieren el servicio del área, lo cual permite lograr satisfacción personal en los colaboradores repercutiendo en la productividad laboral, alcanzando los objetivos planteados.

Palabras clave: Inteligencia emocional, productividad laboral, competencia personal, competencia social.

Abstract

Academic skills, knowledge and professional experience are decisive to perform a certain job, however, having personnel with a high IQ is not enough to achieve success in a job. Emotional intelligence gives us the ability to do this work more efficiently and reach better levels of performance and productivity, thanks to the fact that it takes into account measures to learn more about our mental and physical health, as well as that of other people. In a context in which teamwork and remote interaction are becoming the norm and are here to stay, the skills to function better in a group and communicate clearly without the advantage of face-to-face dynamics are already basic dispositions to consider today. today and in a post-pandemic world. That is why, in the present study, the objective is: To determine the relationship that exists between emotional intelligence and the labor productivity of the collaborators of the commercial area of a Private University of the District of Cajamarca. To achieve the general objective, the following specific objectives were proposed: to make a diagnosis of the current situation regarding the emotional intelligence of the collaborators of the commercial area of a private university in the district of Cajamarca, to determine the relationship between personal competence and labor productivity. of the collaborators of the commercial area of a private university in the district of Cajamarca, to determine the relationship between social competence and labor productivity of the collaborators of the commercial area of a Private University of the District of Cajamarca and to determine the necessary conditions to achieve labor productivity successful. The scope of the investigation was determined by the study period 2022, the area involved is the commercial area. Methodology: An applied and cross-sectional study on emotional intelligence is carried out; For this, the questionnaire instrument was applied, arranging for me a Google form. Results: The results obtained indicate that, in terms of emotional intelligence, social competence is the one that collaborators in the commercial area have developed the most, specifically the indicator of social skills and in terms of labor productivity, the indicator of diligence at work. It is the most developed. Conclusion: The

results show that for labor productivity to be effective, it is essential to take into account that emotional intelligence at a high level seeks the personal stability of employees in the commercial area of a Private University in the District of Cajamarca. Controlling emotions enhances the interpersonal relationship, a better development of teamwork and supports to provide a quality service to clients who require the service of the area, which allows to achieve personal satisfaction in the collaborators, having an impact on labor productivity, reaching the stated objectives.

Keywords: Emotional intelligence, labor productivity, personal competence, social competence.

Dedicatoria y Agradecimientos

Dedico

La presente investigación a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su amor, apoyo, comprensión y confianza en mis decisiones;

A mi esposa por apoyarme, por creer en mi capacidad, por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente y por su amor incondicional;

A mi hija por la fuerza que me inspira;

Agradezco

A Dios todopoderoso, por el maravilloso don de la vida, por guiarme a cada instante y permitirme la superación en mi vida profesional.

A mis padres por haberme formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi esposa por llegar a mi vida y darme todo su amor, apoyo, y comprensión; por llenar mis días de alegrías y brindarme su hombro en mis tristezas, por nunca dudar de mi capacidad. Gracias por estar a mi lado.

A mi hija que es el pilar de mi vida, quién me dan fuerzas en mi caminar.

Y gracias a esta prestigiosa Universidad que me ha formado como un profesional competitivo para afrontar la vida con valores y conocimiento

Jhimy Daniel Tafur Chávez

CONTENIDO

RESUMEN	II
ABSTRACT	IV
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS	VI
DEDICO	VI
AGRADEZCO	VI
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
I.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	3
I.2.1. <i>Pregunta general</i>	3
I.2.2. <i>Preguntas específicas</i>	3
I.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
I.3.1. <i>Objetivo general</i>	3
I.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
I.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
I.4.1. <i>Justificación Teórica</i>	4
I.4.2. <i>Justificación Práctica</i>	5
I.4.3. <i>Justificación Metodológica</i>	5
I.4.4. <i>Justificación ética</i>	6
I.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	6
II. MARCO TEÓRICO	7
II.1. ANTECEDENTES	7
II.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	7
II.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	9
II.1.3. <i>Antecedentes locales</i>	12
II.2. CONCEPTOS	14
II.2.1. <i>Inteligencia emocional</i>	14
II.2.1.1. Definición de la inteligencia emocional	18
II.2.1.2. Bases y fundamentos de la inteligencia emocional	19
II.2.1.3. Clasificación de inteligencia emocional de Goleman	22
II.2.2. <i>Productividad laboral</i>	23
II.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral	26
II.3. BASES TEÓRICAS	28
II.3.1. <i>Teoría de la inteligencia emocional</i>	28
II.3.1.1. La inteligencia emocional desde el modelo de Goleman	28
II.3.1.2. La inteligencia emocional desde el modelo de Bar-On	31
II.3.1.3. La inteligencia emocional desde el modelo de Mayer & Salovey	32
II.3.1.4. El modelo de Cooper y Sawaf	35
II.3.1.5. El modelo de Bocardio, Sasia y Fontenla	35
II.3.1.6. El modelo de Matineaud y Engelhartn	36
II.3.1.7. El modelo de Elías, Tobías y Friedlander	36
II.3.1.8. El modelo de Rovira	37
II.3.1.9. El modelo de Vallés y Vallés	38
II.3.1.10. El modelo Secuencial de Autorregulación Emocional	39
II.3.1.11. El modelo Autorregulatorio de las experiencias Emocionales	39
II.3.1.12. El modelo de procesos de Barret y Gross	40

II.3.2.	Productividad	40
II.3.3.	Teoría de desempeño laboral.....	41
II.4.	MARCO CONCEPTUAL	46
III.	HIPÓTESIS	48
III.1.	DECLARACIÓN DE HIPÓTESIS	48
III.1.1.	Hipótesis general.....	48
III.1.2.	Hipótesis específicas.....	48
III.2.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	48
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	51
IV.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
IV.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	51
IV.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
IV.4.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	51
IV.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
IV.6.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
IV.6.1.	Técnica e instrumento.....	52
IV.6.2.	Presentación de resultados	52
V.	RESULTADOS.....	53
V.1.	RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	53
	<i>x: variable independiente</i>	57
	<i>xi: observación número i de la variable x</i>	57
	<i>y: variable dependiente.....</i>	57
	<i>yi: observación número i de la variable x</i>	57
V.2.	REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL RESPECTO A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL	57
V.3.	REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL RESPECTO A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL	72
V.4.	DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA COMPETENCIA PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	82
V.5.	DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA COMPETENCIA SOCIAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL DISTRITO DE CAJAMARCA.....	83
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
VI.1.	DISCUSIÓN	85
VI.2.	CONCLUSIONES.....	88
VI.3.	RECOMENDACIONES	90
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
VIII.	ANEXOS.....	95

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su productividad laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros. Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas al sí mismo y los otros, entendiendo que todo **sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales**, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la Inteligencia Emocional. (Araujo & Guerra, 2007).

Años atrás existía la creencia de que el éxito de una persona se relacionaba con su coeficiente intelectual (IQ). Se pensaba que mientras más inteligente era un individuo, más facilidad tenía para lograr un buen desempeño académico y un excelente rendimiento profesional y, gracias a ello, lograría ser una persona que gozara de mucho éxito; sin

embargo, con el devenir de los años los investigadores detectaron que las personas que en realidad triunfaban no eran las más inteligentes desde el punto de vista de la inteligencia convencional, que se refiere a memorizar y procesar de forma lógica muchos datos, encontrando con facilidad soluciones, sino que eran aquellas capaces de dominar sus emociones, de reconocer las propias y las ajenas (por lo común, las de los clientes, proveedores, jefes, etcétera) y de actuar en consecuencia de una manera asertiva y proactiva (García, 2020). Y es que sin importar si el punto de vista es laboral o familiar, las relaciones interpersonales exitosas dependen de la forma en la que las personas actúan o reaccionan ante los demás. Debido a que el proceder de todo individuo está en estrecha relación con sus emociones, es fácil comprender que el rubro de mayor importancia para el éxito de las relaciones humanas es el emocional (García, 2020).

Por lo mencionado anteriormente el éxito de toda empresa reside en la perfecta relación entre trabajadores, jefes y subordinados, vendedores y clientes, etcétera, no es de extrañar que hoy día las grandes empresas que se distinguen por su éxito dediquen un elevado presupuesto al desarrollo emocional de sus trabajadores, ya que, aun cuando un trabajador cuente con un alto coeficiente intelectual y con toda la información técnica y económica de la empresa, las transacciones financieras fracasan si dicha persona al final entabla una discusión con un cliente o pierde a un buen proveedor por no saber controlar sus emociones o por no ser empático con las emociones de su interlocutor. Por todo lo anterior es fácil comprender el motivo por el cual comenzó el interés por entender la inteligencia en esta investigación (García, 2020).

En la actualidad las organizaciones se hallan en una incesante necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar alta competencia en el mercado. La rápida evolución y los cambios que se presentan en la sociedad generados por el desarrollo de la tecnología y los métodos de enseñanza aprendizaje, en consecuencia el ambiente laboral se ha modificado o transformado en virtud de las estructuras emocionales de las personas que prestan sus servicios en

empresas u organizaciones, con la finalidad de aumentar su productividad (Carmona et al., 2015) .

Las organizaciones en la práctica tratan de satisfacer los objetivos que se plantean y el desarrollo de su capital humano, sin dejar de responder a las competencias empresariales. (Carmona et al., 2015), plantea que cada vez son más las empresas para las que alentar este tipo de habilidades es un componente vital para la filosofía de la gerencia y el trabajo operacional, actualmente no se compite sólo con productos, sino con la eficiente administración del capital humano (Carmona et al., 2015).

Perú no escapa de ese proceso de cambios ni a los retos surgidos de ellos, es en este sentido como los peruanos están siendo llamados a ajustarse y responder a las exigencias de los tiempos, en los que las nacientes oportunidades van acompañadas de nuevos desafíos y estrés.

En el área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca se ha detectado que los colaboradores tienen dificultad en expresar sus sentimientos, sin embargo, muestran confianza en sí mismo, reflejado en la habilidad de persuasión con las personas; tienen fuerte impulso hacia los logros y cuando no cumplen con sus metas u objetivos se frustran rápidamente, muestran deficiente trabajo en equipo y muestran poco optimismo frente al fracaso presentado.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022?
- ¿Cuál es la situación actual respecto a la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022?
- ¿Existe relación entre la competencia personal y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022?
- ¿Existe relación entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022.

I.3.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022
- Realizar un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022
- Determinar la relación entre la competencia personal y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022.
- Determinar la relación entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en los años 2021 y 2022.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Teórica

Teóricamente la investigación se justifica en que hoy en día no es suficiente contar con un elevado cociente intelectual, hace falta de habilidades blandas y del desarrollo de la inteligencia emocional, ambos conceptos teóricos y sobre todo llevados a la práctica son complementarios para alcanzar un buen desempeño laboral en el área comercial y sobre todo en la institución en su conjunto. La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal y laboral. En un lenguaje claro y accesible, Goleman presenta una teoría revolucionaria que ha hecho tambalear los conceptos clásicos de la psicología, que daban prioridad al intelecto (Goleman, 1995). Esta investigación se realiza

con el propósito de aportar a la institución y especialmente al área comercial el reforzamiento de indicadores correspondientes a la inteligencia emocional, esto va a permitir manejar de una mejor forma el estrés y la presión para alcanzar las metas planteadas.

I.4.2. Justificación Práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del área comercial. El desarrollo de la inteligencia emocional en esta área comercial juega un papel primordial en todos los procesos y actividades que desarrollan; el poder identificarla ayuda a ser un buen líder, un buen colaborador, lograr un buen ambiente de trabajo y cumplir con los objetivos de la empresa. Los colaboradores con altos niveles de inteligencia emocional son capaces de entender, motivar y ayudar a sus compañeros de trabajo, fortalecer las relaciones laborales, conocer las necesidades, fomentar la productividad laboral, aprender de los errores, manejar el estrés laboral y resolver conflictos entre los trabajadores, proveedores y clientes.

I.4.3. Justificación Metodológica

El estudio y reforzamiento de la inteligencia emocional se podría generalizar para las demás áreas de la institución en otro periodo de tiempo y contexto, de esta manera se tendría un mejor control de sí mismos y las relaciones sociales entre colaboradores y clientes mejorarían, logrando alcanzar las metas de una manera más eficaz y aunado a otras herramientas se mejoraría la productividad laboral. Los beneficios que una investigación como esta puede aportar en el ámbito científico es abrir nuevos contextos para la investigación en inteligencia emocional y productividad laboral y a partir de los resultados poder realizar nuevas investigaciones.

I.4.4. Justificación ética

La presente investigación hace referencia a las leyes de protección de los derechos de propiedad intelectual, a la guía de investigación y código de ética de la Universidad Privada del Norte.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se mantendrán en el anonimato para resguardar la confidencialidad de la empresa en estudio y me comprometo a no dañar la empresa ni a utilizar su información para fines distintos a la investigación.

Se ha tomado las medidas necesarias para evitar algún plagio tomando en cuenta que se ha pasado por el software antiplagio Urkund.

I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación se realiza en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021 y los meses de enero y febrero del año 2022, en el área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca. El ámbito temático es la inteligencia emocional y la relación que guarda con la productividad laboral.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

(España, 2019) en su tesis titulada “La inteligencia emocional: una herramienta eficaz para la productividad en la gestión pública” por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Puerto Carreño-Colombia, para optar el grado de Especialización en Gestión Pública, tuvo como objetivo determinar si la Inteligencia Emocional es una herramienta eficaz para la Productividad en la Gestión Pública mediante una matriz de análisis a objeto de valorar la importancia de las emociones en el ámbito laboral. El estudio se desarrolló con la metodología de la regresión lineal estimando previamente un análisis factorial exploratorio para agrupar las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional. En los resultados se comprueba que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales, encontrando que aspectos como el reconocimiento de emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación son características del individuo que favorecen la formación de competencias afectando el desempeño laboral.

Se concluye 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.

(García, 2020) en su tesis titulada “La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en

Ciudad de Panamá, Panamá” por la Universidad EAN, Bogotá - Colombia, para optar el grado maestro en administración de empresas, tuvo como objetivo establecer la relevancia de la inteligencia emocional como una de las habilidades primordiales en el fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz por medio de un estudio realizado en cinco organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá, en Panamá. La presente investigación es un estudio ex post facto con diseño transeccional cuantitativo que involucra tanto la perspectiva descriptiva como la perspectiva correlacional-causal, en la cual se midió el reconocimiento de la IE, como un factor que potencia la eficacia gerencial y a su vez, fortalece la comunicación organizacional, todo esto dentro del campo corporativo y profesional.

Se concluye que la IE es una habilidad existente en los empleados de las cinco organizaciones multinacionales encuestadas, ya que se representa en cada uno de los criterios demográficos evaluados, proyectando a la IE como una competencia necesaria para el desempeño de cualquier rol y posición dentro de estas organizaciones, sin que se haya establecido que fue una habilidad previamente evaluada por cada compañía, como requisito para ingresar y mantenerse dentro de la compañía.

(Duque et al., 2017) en su artículo científico “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo” por la Universidad ICESI, Cali - Colombia, tuvo como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales. La metodología utilizada es la regresión lineal estimando previamente un análisis factorial exploratorio para agrupar las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional. En los resultados se comprueba que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales, encontrando que aspectos como el reconocimiento de emociones, el trabajo en equipo, la

comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación son características del individuo que favorecen la formación de competencias afectando el desempeño laboral.

Se concluye que cuando el individuo reconoce e identifica sus emociones y las consecuencias positivas y negativas de ellas, es persistente en el logro de objetivos, reconoce sus fortalezas como persona y acepta la responsabilidad sobre sus resultados en el puesto de trabajo y tiende a desarrollar competencias que pueden garantizar un buen desempeño en las organizaciones.

(Portilla, 2020) en su artículo científico “Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios” por la Universidad Mariana, Colombia, tuvo como objetivo determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral. Esta investigación se enmarca en el enfoque inductivo, en vista de que primero se hace una búsqueda exhaustiva de la literatura, se la examina y se la analiza, después se selecciona la teoría que mejor se ajuste al propósito de determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral; esto es, que va de lo particular que es la búsqueda de la literatura, para analizarla y llegar a una deducción general.

Se concluye que la inteligencia emocional contribuye a percibir y mantener una actitud positiva frente al trabajo y, por lo tanto, poseer una buena satisfacción laboral.

II.1.2. Antecedentes nacionales

(Bolívar, 2019) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, callao, 2016” por la Universidad Nacional Federico Villareal, Lima-Perú, para optar el grado de maestra en administración de servicios de salud, tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Callao, 2016. Esta investigación es de tipo cuantitativo ya que mide el nivel de conocimiento dándole un valor final, de nivel aplicativo ya que tiene como origen la realidad

con el fin de transformarla y estudia aspectos relacionados con la salud, el diseño es no experimental de corte transversal ya que se realizó en un determinado periodo de tiempo y descriptivo por el análisis y el alcance de los resultados. Los resultados obtenidos muestran que, de los entrevistados con productividad alta, el 23,1% tenían una alta habilidad intrapersonal, determinándose que existe una correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral y la habilidad intrapersonal. ($P < 0,05$) y el 38,5% tenían una alta habilidad interpersonal, determinándose que existe una correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral y la habilidad interpersonal con la prueba Tau de Kendall ($P < 0,05$).

Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016 . ($P < 0,05$)

(Bornaz, 2017) en su tesis titulada “Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro red la molina - Cieneguilla” por la Universidad de San Martín de Porres, Lima-Perú, para optar el grado de maestra en medicina con mención en gerencia de servicios de salud, tuvo como objetivo Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla. La investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y correlacional, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo conformado por el personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, conformado por 65 trabajadores. Entre los resultados más resaltante se observa que frente al personal de salud administrativo de la Micro Red, se obtuvo puntuaciones correlacionales entre inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina – Cieneguilla.

(Picoy, 2019) en su tesis titulada “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco” por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco-Perú, para optar el grado de maestro en ciencias de la administración, tuvo como objetivo analizar de qué manera influye la inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. El trabajo de investigación es de tipo aplicada y no experimental de corte transaccional.

Se concluye que la inteligencia emocional influye en un 66.7% sobre la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, la aptitud social de empatía influye en un 60% sobre la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, La aptitud personal de autorrealización influye en un 62.5% en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco y la aptitud social de habilidades sociales influye en un 70% en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco.

(Méndez, 2020) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de una I.E. pública del distrito El Porvenir en Trujillo 2020” por la Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú, para optar el grado de maestra en administración de la educación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes de una I.E. pública del distrito El Porvenir en Trujillo 2020. La presente investigación es no experimental de corte transversal, puesto que se realiza mediante la contemplación de las variables en su entorno habitual, sin realizar manipulación alguna de las mismas y en un único momento. De tipo

aplicada, ya que pretende innovar conocimientos y estructurar nuevos procedimientos y en cuanto al diseño, la investigación es descriptivo correlacional puesto que mide el nivel de conexión entre ambas variables de la población observada.

Se concluye que existe relación directa alta ($r = 0,729$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes de una I.E. pública del distrito El Porvenir, existe relación directa moderada ($r = 0,606$) entre la inteligencia emocional y la dimensión productividad del desempeño laboral de los docentes de una I.E. pública del distrito El Porvenir.

II.1.3. Antecedentes locales

(Dávila, 2020) en su tesis titulada “La inteligencia emocional y el desarrollo de competencias gerenciales de las empresas Adefor, Cosid S.R.L, Empresa Soluciones y Servicios S.A. - Cajamarca” por la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú, para optar el grado de maestro en ciencias con mención en administración y gerencia empresarial, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo de las Competencias Gerenciales de las empresas ADEFOR, COSID S.R.L, empresa soluciones y servicios S.A.C – Cajamarca - 2019. La investigación es no experimental ya que busca observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, es descriptiva por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. El método es el Analítico sintético: Por que analizaron la relación entre la inteligencia Emocional, con las competencias gerenciales de las empresas ADEFOR, COSID S.R.L, Empresa Soluciones y Servicios S.A.C – Cajamarca- 2019.

Se llega a la conclusión que la inteligencia emocional se relaciona con el desarrollo de las Competencias Gerenciales de las empresas ADEFOR, COSID S.R.L, Empresa Soluciones y Servicios S.A.C – Cajamarca – 2019, de manera directa, con una asociación moderada a fuerte, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,615.

(Salcedo, 2018) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y su incidencia en el liderazgo directivo de los administradores de agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca” por la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú, para optar el grado de maestro en ciencias con mención en administración y gerencia empresarial, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la inteligencia emocional en los estilos de liderazgo directivo de los administradores de agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca. La investigación es aplicada correlacional, con enfoque cuantitativa, porque buscó describir y explicar la realidad de los administradores de las agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca, recogidas en los dos tests que se aplicó; diseño no experimental de corte seccional o transversal, puesto que no se manipularon las variables.

Se concluye que la Inteligencia Emocional de los Administradores de Agencias Bancarias de la ciudad de Cajamarca, necesita mejorarse puesto que estos tienen una capacidad emocional poco desarrollada, los componentes en los que deben trabajar son: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo. Siendo el componente interpersonal el que está ligeramente más desarrollado en comparación a los otros componentes.

(Sánchez, 2020) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020” por la Universidad Privada del Norte, Cajamarca - Perú, para optar el grado de maestro en dirección y gestión del talento humano, tuvo como objetivo determinar en qué medida la variable inteligencia emocional se relaciona con la variable motivación laboral. El enfoque metodológico utilizado para este estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño transversal, y consideró la aplicación de una encuesta, tomando como instrumento dos cuestionarios en escala de Likert. Para la variable inteligencia emocional se consideró 35 ítems y el cuestionario fue aplicado a los 25 colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca.

Tomó en cuenta cuatro dimensiones: conciencia de uno mismo, autogestión, empatía y habilidades sociales.

Se concluye que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la motivación laboral en el colaborador de una entidad financiera en Cajamarca, 2020.

(Carrillo, 2021) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y competencias digitales de los docentes de una Institución Educativa Particular de la ciudad de Cajamarca, 2020” por la Universidad Privada del Norte, Cajamarca - Perú, para optar el grado de maestro en dirección y gestión del talento humano, tuvo como objetivo determinar la Relación de la Inteligencia Emocional y las Competencias Digitales de los docentes de una Institución Educativa Particular de la ciudad de Cajamarca 2020. La investigación se realizó mediante en enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal. El análisis de confiabilidad se obtuvo mediante el estadígrafo Alpha de Cronbach, teniendo como resultado para la variable Inteligencia Emocional 78% y para la variable competencias digitales 95.9%.

Se concluye que existe una relación directa no significativa, pues el P - VALOR = 0.112 indica que la relación es no significativa por tanto se rechazó la hipótesis. Se concluyó que el nivel de Inteligencia emocional de los docentes de la institución educativa particular es alto, así como se identificó que las competencias digitales de la población analizada se encuentran en un nivel alto y medio.

II.2. Conceptos

II.2.1. Inteligencia emocional

En sus orígenes, el término «inteligencia emocional» fue acuñado y desarrollado por los doctores en psicología John D. Mayer y Peter Salovey, quienes lo usaron por primera vez en un artículo publicado por la Universidad de Yale, en 1991. Pero, no fue hasta 1995 que este concepto se popularizó, con la publicación del libro *Emotional*

Intelligence, del psicólogo Daniel Goleman. Fue a partir de entonces que muchos otros autores se dedicaron a su estudio y publicaron diversas propuestas y estudios al respecto, que demostraron, sin lugar a duda, que de nada le servía a una persona tener una gran cantidad de conocimientos teóricos, prácticos o científicos, si no era capaz de controlar sus emociones y reaccionar de forma proactiva ante los retos del trabajo o de la vida en general (García, 2020).

Howard Gardner desarrolló la teoría de las inteligencias múltiples y creó el muy conocido concepto de la inteligencia emocional (IE), la cual es definida como (García, 2020):

La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último, pero no, por ello, menos importante la capacidad de empatizar y confiar en los demás (García, 2020).

Para entender este concepto y fundamentarlo de manera correcta, se menciona cómo las emociones tienen, al igual que la inteligencia, un origen cerebral. Se plantea que la amígdala, que es una estructura subcortical situada en el cerebro, está especializada en las cuestiones emocionales y en la actualidad se considera como una estructura límbica muy ligada a los procesos del aprendizaje y la memoria. La interrupción de las conexiones existentes entre la amígdala y el resto del cerebro provoca una asombrosa ineptitud para calibrar el significado emocional de los acontecimientos, una condición que a veces se llama «ceguera afectiva». A falta de toda carga emocional, los encuentros interpersonales pierden todo su sentido. La amígdala constituye una especie de depósito de la memoria emocional y, en consecuencia, también se le considera como un depósito de significado. Es por ello por lo que una vida sin amígdala es una vida despojada de todo significado personal (García, 2020).

Otro punto fundamental de esta teoría es la importancia de las emociones en la vida diaria y su interacción con el coeficiente intelectual de las personas: Las emociones son muy importantes para el ejercicio de la razón. En la danza entre el sentir y el pensar, la emoción guía nuestras decisiones, instante tras instante, trabajando mano a mano con la mente racional y capacitando o incapacitando al pensamiento mismo. Y del mismo modo, el cerebro pensante desempeña un papel fundamental en nuestras emociones, exceptuando aquellos momentos en los que las emociones se desbordan y el cerebro emocional asume por completo el control de la situación. En cierto modo, tenemos dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional, y nuestro funcionamiento en la vida está determinado por ambos. Por ello, no es el Cociente intelectual (CI) lo único que debemos tener en cuenta, sino que también deberemos considerar la inteligencia emocional. En efecto, el intelecto no funciona de manera adecuada sin el concurso de la inteligencia emocional y la adecuada complementación entre el sistema límbico y el neocórtex, entre la amígdala y los lóbulos prefrontales, exige la participación armónica entre ambos. Solo entonces podremos hablar con propiedad de inteligencia emocional y de capacidad intelectual (García, 2020)

(García, 2020) plantea la importancia de la inteligencia emocional en el rubro laboral, en específico en lo tocante al trabajo en equipo:

La idea de que existe una inteligencia grupal procede de Robert Sternberg, un psicólogo de Yale, y de Wendy Williams, una estudiante graduada, quienes llevaron a cabo una investigación para tratar de comprender los elementos que contribuyen a la eficacia de un determinado grupo. Uno de los hallazgos más sorprendentes de aquella investigación fue que las personas que estaban demasiado ansiosas por formar parte del grupo terminaron convirtiéndose en un lastre que enlentecía su rendimiento global, porque eran demasiado controladores y dominantes. Estas personas parecían carecer de uno de los elementos fundamentales de la inteligencia social, la capacidad de reconocer lo que es apropiado y lo que no lo es en él toma y daca de la relación social. Otro factor claramente

negativo fueron los pesos muertos, los individuos que no participaban. El factor individual más importante para maximizar la excelencia del funcionamiento de un grupo fue su capacidad de crear un estado de armonía que les permitiera a sus integrantes sacar el máximo rendimiento del talento de cada uno. En este sentido, el rendimiento global de los grupos armoniosos era mayor cuando alguno de sus integrantes era especialmente diestro, algo que en los otros grupos en los que existía mayor fricción interindividual parecía resultar más difícil de capitalizar. El ruido emocional y social, el ruido provocado por el miedo, la ira, la rivalidad o el resentimiento, disminuye el rendimiento del grupo mientras que la armonía, en cambio, permite que un grupo saque el máximo provecho posible de las aptitudes de sus miembros más talentosos y creativos (García, 2020)

Tal vez la comprensión del tema sea más fácil si se analiza un esquema acerca de cómo funciona la gestión emocional:

Figura 1

Componentes de la Inteligencia Emocional



Nota: La figura muestra los componentes de la Inteligencia emocional, en la fila que se refiere “En ti” corresponde al área intrapersonal y podemos encontrar además otros 2 componentes como la automotivación y adaptarse al cambio.

II.2.1.1. Definición de la inteligencia emocional

Existen diversas definiciones de inteligencia emocional, casi tantas como autores han escrito sobre el tema tratado. En este sentido, la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones. Asimismo, Gardner, define inteligencia emocional como “El potencial biopsicológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas”. Por otro lado, la inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones (Giménez & García, 2010).

(Giménez & García, 2010) explicaron que la inteligencia emocional es la capacidad de procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones. De este modo, la inteligencia emocional incluye las habilidades de (Giménez & García, 2010):

- Percibir las emociones personales y la de otras personas.
- Tener dominio sobre las emociones propias y responder con emociones y conductas apropiadas ante diversas circunstancias.
- Participar en relaciones donde las emociones se relacionen con la consideración y el respeto.
- Trabajar donde sea, en la medida de lo posible, gratificante desde el punto de vista emocional.
- Armonización entre el trabajo y el ocio.

Otro de los autores tratados, Bar-On define inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente. Sin embargo, uno de los principales autores, Goleman refiere a la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones o sus estados mentales. Goleman define inteligencia emocional como “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de

motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. Más tarde Goleman, reformula esta definición de la siguiente manera: “capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales” (Giménez & García, 2010).

Otros autores definen inteligencia emocional como “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”. Asimismo, Valles define inteligencia emocional como capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas. En este sentido, la inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia. Una vez expuestas diferentes definiciones sobre el tema tratado, se entiende que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y/o la agilidad mental. Estas características configuran rasgos de carácter como: la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. A partir de aquí, se ha realizado la siguiente definición de inteligencia emocional. Ésta es la capacidad que tiene el individuo de adaptarse e interactuar con el entorno, dinámico y cambiante a raíz de sus propias emociones (Giménez & García, 2010).

II.2.1.2. Bases y fundamentos de la inteligencia emocional

La inteligencia se define como la «capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución». Si este concepto se combina con el de emoción, se llega a la conclusión de que la inteligencia emocional es «la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos; por tanto, una persona es inteligente (hábil) en el manejo de los sentimientos». Como ya se dijo antes, este concepto fue dado a conocer por su autor,

el psicólogo estadounidense Goleman en el año 1996, quien estableció que la inteligencia emocional implica cinco capacidades básicas relacionadas con las emociones y los sentimientos (García, 2020):

- Descubrir las emociones y sentimientos propios.
- Reconocerlos.
- Manejarlos.
- Crear una motivación propia.
- Gestionar las relaciones personales.

Esto significa que una persona con inteligencia emocional consigue manejar las emociones negativas con mayor facilidad, lo que le da muchas más posibilidades de alcanzar la felicidad. Además, al tener habilidades empáticas logra una mejor y mayor capacidad para relacionarse con otras personas (García, 2020).

Cuando se analizan cada una de las capacidades básicas que explica Goleman en el año 1996, se deduce que descubrir las emociones y los sentimientos propios puede considerarse un autoconocimiento o autoconciencia emocional y tiene mucho que ver con el hecho de que la persona sea consciente de sus sentimientos y emociones y de cómo influyen estos en su conducta. La mayoría de las personas se conoce muy poco a sí mismas, motivo por el cual son incapaces de reconocer cómo afecta su estado de ánimo a su comportamiento y a sus capacidades; de la misma manera, la mayoría no reconoce sus puntos fuertes ni sus puntos débiles desde el ámbito emocional (García, 2020).

El reconocimiento de las emociones no se refiere de manera exclusiva a las propias, sino también a las ajenas. Se trata de desarrollar lo que se conoce como «empatía». Si una persona logra reconocer las emociones, podrá actuar de manera positiva, proactiva y asertiva, además de que obtendrá mejores resultados en sus relaciones interpersonales. En general, este elemento de la inteligencia emocional es en extremo buscado por la mayoría de los empleadores (García, 2020)..

Manejar los sentimientos y las emociones es hablar de autocontrol emocional o autorregulación. Significa que la persona debe aprender a reflexionar acerca de lo que siente, a fin de que pueda dominar su proceder, en especial cuando se trata de una reacción negativa, con el objetivo de evitar actuar de manera impulsiva e irresponsable. Cuando una persona se comporta de esa forma, por lo común antes no evalúa, ni prevé, los resultados y/o las consecuencias de sus acciones, lo que eventualmente la llevará al arrepentimiento (García, 2020).

Cuando Goleman en el año 1996 habla de crear una motivación propia, se refiere a que las personas deben automotivarse enfocando de forma positiva sus emociones hacia las metas y los objetivos planteados. La idea es poner especial interés en lo que se desea lograr con optimismo e iniciativa y no entretenerse pensando de manera negativa en las dificultades que deberán enfrentar. En otras palabras, hay que observar los obstáculos con un enfoque positivo que invite y propicie un proceder proactivo (García, 2020).

La última de las capacidades básicas de la inteligencia emocional mencionada por Goleman es la gestión de las relaciones personales. Esto significa que las personas con inteligencia emocional tienen habilidades sociales que los llevan a tener excelentes relaciones interpersonales, las cuales son indispensables no solo para un buen desempeño laboral, sino también para lograr la felicidad personal en el entorno familiar y social. La clave está en poder comunicarse de forma asertiva tanto con las personas que son agradables y simpáticas como con las que no lo son (García, 2020).

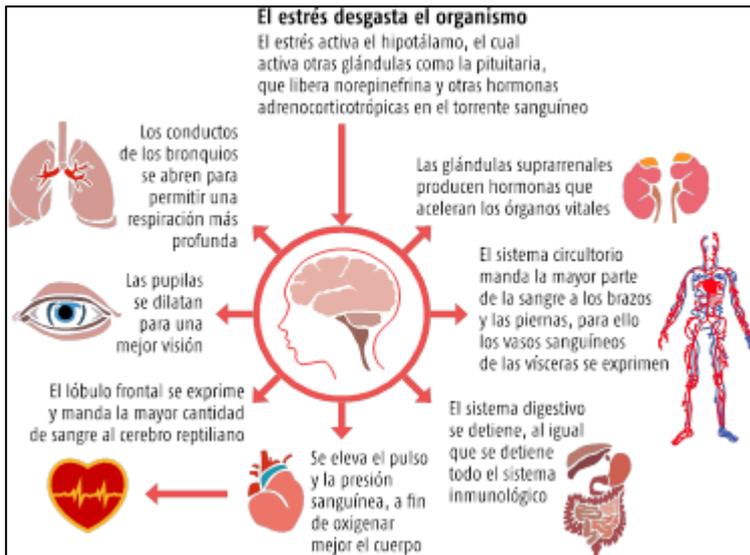
Es importante resaltar que una persona con una alta inteligencia emocional tendrá mayores probabilidades de conseguir el éxito laboral o profesional, además de poder obtener otros beneficios (García, 2020):

- Mayor felicidad con más satisfacciones y éxitos, tanto a nivel personal como en los rubros familiar, social y profesional.
- Menor probabilidad de llegar a depender de las adicciones (está comprobado que las personas felices, suelen no desarrollar adicciones).

- Notable reducción de estrés y ansiedad, resultado del mejor manejo de las emociones y las situaciones en forma positiva, lo que mejora de modo sustancial la salud y promueve un sistema inmunitario fuerte y activo.

Figura 2

La falta de inteligencia emocional, desgasta al organismo



Nota: La figura muestra desgaste físico, producto del estrés

II.2.1.3. Clasificación de inteligencia emocional de Goleman

Goleman afirma que la inteligencia emocional es un término que incluye grandes tipos: la inteligencia Persona o intrapersonal y la inteligencia social o interpersonal (Fragoso, 2015).

Inteligencia Personal o intrapersonal

Está compuesta a su vez por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Esta inteligencia comprende **tres componentes** (Fragoso, 2015):

- **Conciencia en uno mismo:** es la capacidad de reconocer y entender las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo.
- **Autorregulación o control de sí mismo:** es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros.
- **Auto motivación:** es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones.

Inteligencia social o Interpersonal

Al igual que la anterior, esta inteligencia también está compuesta por otras competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás (Fragoso, 2015):

- **Empatía:** es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.
- **Habilidades sociales:** es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar en los otros.

II.2.2. Productividad laboral

Se reconoce que la productividad está asociada a la producción, y que ella inició con la revolución industrial, pero fue a partir de la segunda guerra mundial que tomó auge. En 1948, se crea el “Consejo Productivo Angloamericano” que sirvió de base entre la Europa devastada por la guerra y los Estados Unidos victoriosos y posicionados como potencia económica y militar. Por otro lado, Japón experimentó, como el ave fénix, el resurgimiento del problema de productividad cuando estudió las bases de dicho consejo.

Fue en 1955 cuando Japón crea el Centro de Productividad (JPC, por sus siglas en inglés), con lo que da respuesta a la necesidad de enfrentar la competitividad a nivel internacional, lo que condujo al logro de uno de los niveles más sobresalientes de productividad en el mundo en el sector manufacturero. Países como China, la Unión Soviética, los países del este de Europa, África, Tailandia, Singapur, Corea de Sur, Brasil y Vietnam han seguido el ejemplo de Japón para el aumento de la productividad. El JPC fue exitoso y alcanzó un impacto en el Movimiento de la Productividad, el cual, como colaboración, se expandió a las naciones y las empresas (públicas o privadas) para coadyuvar en el logro del bienestar social; para esto fue necesario tener presente el concepto social de la productividad, que involucra, cuatro objetivos: (Sandoval & Arce, 2014).

- **Social:** hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejor mañana que hoy.
- **Mental:** aumentar la motivación en los integrantes de la empresa, ya que la productividad se entiende, además, como una fuerza impulsadora que facilita el esfuerzo continuo para ser cada día mejores en las labores que se desempeñan.
- **Económico:** el cual consiste en generar mayor valor agregado a los productos y servicios, y lograr la justa distribución de las ganancias.
- **Técnico:** es la relación entre salidas y entradas (insumos), que pretende mejorar la calidad de los productos y servicios.

Los tres principios guías del Centro de Productividad de Japón son (Sandoval & Arce, 2014):

- A largo plazo, un incremento en productividad crea, eventualmente, mayor empleo.
- La gerencia y los empleados deben trabajar uno al lado del otro para resolver problemas y mejorar la productividad.
- Las ganancias por productividad deben distribuirse equitativamente entre la gerencia, los trabajadores y los consumidores.

Fue así que, bajo la experiencia del JPC y su concepto de productividad integral, la Agencia de Productividad Europea, en el año 1958, replantea el concepto de productividad

al enunciar que “la productividad es, sobre todo, una actitud de la mente y busca mejorar continuamente todo lo que existe, basada en la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy, ella requiere esfuerzos sin fin para adaptar actividades económicas a condiciones cambiantes aplicando nuevas teorías y métodos; es una creencia firme en el progreso del ser humano” (Sandoval & Arce, 2014).

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse debido a disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo. Por ello, podría incentivar a las empresas a trasladarse al sector informal para reducir costos (Instituto Peruano de Economía, 2007).

Según WallStreet Mojo, la productividad laboral es un concepto utilizado para medir la eficiencia del trabajador y se calcula como el valor de la producción producida por un trabajador por unidad de tiempo, como una hora. Al comparar la productividad individual con el promedio, se puede identificar si un trabajador en particular está bajo rendimiento o no. También el concepto se puede utilizar a nivel nacional para calcular el PIB (Producto Interno Bruto) de un país (Cortes, 2021).

Además, Investopedia puntualiza que cuando nos referimos a productividad laboral debemos tener en cuenta lo siguiente (Cortes, 2021):

- La productividad laboral mide la producción por hora de trabajo.
- La productividad laboral está impulsada en gran medida por la inversión en capital, el progreso tecnológico y el desarrollo de capital humano.

- Las empresas y el gobierno pueden aumentar la productividad laboral de los trabajadores invirtiendo directamente o creando incentivos para el aumento de la tecnología y el capital humano o físico.

II.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral

Según (Acevedo & Contreras, 2021) en su tesis presentada para identificar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores de una determinada empresa peruana, elabora un instrumento para su público objetivo, donde presenta cuatro dimensiones para evaluar el desempeño de los trabajadores:

Proactividad

El término proactividad representa un constructo amplio y complejo, imposible de circunscribir a un único tipo de comportamiento. Bajo la etiqueta proactividad se hace referencia a un conjunto diverso de conductas automotivadas y orientadas al cambio que pretenden influir en el ambiente con el fin de lograr ciertos objetivos individuales, grupales u organizacionales (Salessi & Omar, 2017).

Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades/procesos dentro del ámbito de sus labores, así como a mostrarse dispuesto a resolver los problemas que se presentan en el día a día y esforzarse por brindar más de lo esperado (Acevedo & Contreras, 2021).

Capacidad de servicio

Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios y de mostrar trato amable y cordial, comprendiendo sus necesidades sin dificultad (Acevedo & Contreras, 2021).

Conocimientos

Capacidad para entender y recordar la información. Conocimiento de las normas internas institucionales, perteneciente a las labores, así como para el uso eficaz de herramientas y tecnologías (Acevedo & Contreras, 2021).

El conocimiento es el acto consciente e intencional para aprehender las cualidades del objeto y primariamente es referido al sujeto, el Quién conoce, pero lo es también a la cosa que es su objeto, el Qué se conoce. Su desarrollo ha ido acorde con la evolución del pensamiento humano (Ramírez, 2009).

Diligencia en el trabajo

Cuidado en el desempeño de sus labores. Presentación adecuada del trabajador y cumplimiento de las normas de trabajo, así como el horario laboral. Diligencia en el trabajo es el cuidado y exactitud en ejecutar una cosa o un hecho; aplicándolo en el modo de pensar de un buen trabajador; consciente de querer buenos resultados; consiste en el deseo y cuidado para ser bien las tareas encomendadas. Si estas tienen por objeto extraer o transformar objetos materiales el resultado debe ajustarse al grado de aceptabilidad determinado por las normas técnicas de los organismos del estado competente para regular y controlar la calidad de dichas cosas. Es decir, lo que se debería lograr es que las tareas sean efectuadas según las reglas de la técnica y el arte de manera que los bienes y servicios proporcionen la utilidad que se espera de ellos. Todo trabajo hecho mal, o por presión, es una pérdida de esfuerzos y recursos materiales, pues obliga a repetir las operaciones hasta encontrar el grado de aceptabilidad deseada y trae como consecuencia el desprestigio cuya repercusión inmediata será, la disminución o el retardo de las ventas o incumplimiento de los compromisos (Acevedo & Contreras, 2021).

II.3. Bases Teóricas

II.3.1. Teoría de la inteligencia emocional

A partir de la literatura, se ha realizado una revisión de los principales modelos sobre inteligencia emocional. Éstos se han clasificado en modelos mixtos, modelos de habilidades y otros modelos que complementan a ambos (Giménez & García, 2010).

Modelos mixtos: Entre los principales autores se encuentran **Goleman y Bar-On**. Éstos incluyen rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, el asertividad, la confianza y/o la persistencia (Giménez & García, 2010).

Los modelos de habilidades: Son los que fundamentan el constructo de inteligencia emocional en habilidades para el procesamiento de la información emocional. En este sentido, estos modelos no incluyen componentes de factores de personalidad, siendo el más relevante de estos modelos el de **Salovey y Mayer**. Éstos postulan la existencia de una serie de habilidades cognitivas o destrezas de los lóbulos prefrontales del neocórtex para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente y adaptado al logro del bienestar, a partir de las normas sociales y los valores éticos (Giménez & García, 2010).

Otros modelos: Incluyen componentes de personalidad, habilidades cognitivas y otros factores de aportaciones de personales, que en algunos casos son fruto de constructos creados ad hoc con la finalidad de enfatizar el sentido popular y divulgativo del constructo inteligencia emocional (Giménez & García, 2010).

II.3.1.1. La inteligencia emocional desde el modelo de Goleman

La propuesta de Goleman a través de la publicación de su primer libro en el año 1995 marcó un antes y después de lo que se conocía presuntamente de la inteligencia emocional. Fue este autor quien de alguna u otra forma popularizó el concepto, llevándolo a diversos estamentos de la sociedad; en donde una nueva idea penetraría la cultura

occidental. Según Goleman el concepto de inteligencia emocional emerge de una década de investigaciones llevada a cabo por él mismo. Para este autor Goleman la inteligencia emocional consiste en los siguientes aspectos (Bueno, 2019):

- Conocer las propias emociones: el fundamento socrático de “conócete a ti mismo” es una de las banderas de esta teoría. Y es que es imprescindible que alguien que es inteligente emocionalmente no procure por el autoconocimiento. Entender qué es lo que se está sintiendo y por qué se está experimentando esa emoción hace parte de este postulado (Bueno, 2019).
- Manejo de las emociones: cuando las personas han tomado conciencia de sus propias emociones; es decir, han procurado por conocerse a sí mismos podrán ejercer dominio sobre lo que sienten. Manejar las emociones; argumenta el autor, permitirá que la expresión de las mismas sea apropiada en los diferentes contextos tales como; empresa, hogar, escuela entre otros. Suavizar expresiones como la ira, furia o irritabilidad será fundamental para consolidar sanas relaciones interpersonales (Bueno, 2019).
- Automotivación: se considera que toda emoción impulsa a una acción. El estar motivado hace parte de lo que la inteligencia emocional aporta al logro de los objetivos o propósitos en la vida. Por lo tanto, emoción y motivación están íntimamente relacionados, ya que encaminar las emociones y la motivación hacia el logro de metas laborales o escolares, es algo característico de personas altamente proactivas, según establece el autor (Bueno, 2019).
- Reconocimiento de las emociones de los demás: así como es fundamental aprender a reconocer las emociones propias, se hace impajaritable identificar y dar un lugar a las emociones de los demás. Goleman enfatiza que la empatía es la base del altruismo, puesto que es a través de ella que las personas pueden sincronizar con el mundo de otros, con las realidades, problemáticas y sentimientos. Reconocer en otros sus emociones significa estar atentos a esas señales que para algunos

pueden ser imperceptibles, pero que de alguna u otra forma se hacen trascendentales en términos de convivencia (Bueno, 2019).

- Establecer relaciones: relaciones bien llevadas con otras personas, responde al hecho de poder manejar las emociones de otros, según expone el autor. Las habilidades sociales, son fundamentales al momento de consolidar amistades, relaciones familiares, laborales o en pareja, además son la base del liderazgo, la popularidad social y la eficiencia intrapersonal (Bueno, 2019).

Cada una de estas habilidades planteadas por Goleman, se amplían en función de utilidad en su libro el cerebro y la inteligencia emocional, al exponer la trascendencia de la autoconciencia, el autodominio, la gestión del estrés y el rendimiento óptimo en función del liderazgo social. El modelo de Goleman deja el mensaje de la importancia de la lectura interna, como un camino para desarrollar habilidades prácticas, alcanzar objetivos y desarrollar inteligencias como la intrapersonal, planteada por Gardner en 1987. Además, Goleman considera que la inteligencia emocional es un tipo general de inteligencia, un tipo cognoscente de inteligencia, la cual podría ser una nueva forma de acercarse y conocer la realidad. Por ejemplo, las habilidades cognitivas tienden hacia la comprensión de sentimientos personales y de los de demás. Entendimiento de las normas de conducta, la generación de diálogos subjetivos e intersubjetivos para la comprensión de marcos de referencia en la construcción de sociedades. Por lo tanto, hablar de inteligencia emocional desde la teoría de Goleman es tomar en consideración que es una sola forma de inteligencia; la cual se manifiesta a través de la conducta y que puede ser regulada a través de los procesos cognitivos básicos y superiores. Por consiguiente la inteligencia emocional desde la perspectiva de Goleman sería la responsable de conocer, aplicar y comunicar lo que desde la perspectiva popperiana sería el mundo de la subjetividad (Bueno, 2019).

II.3.1.2. La inteligencia emocional desde el modelo de Bar-On

Por lo que se refiere a la teoría de Bar-On o también llamado modelo de la inteligencia emocional y social, el autor la conceptualiza como un conjunto de conocimientos y habilidades que pertenecen al nivel de las emociones y al ámbito social. Según este autor, esas habilidades y conocimientos influyen en la capacidad general para afrontar de forma efectiva las demandas del medio (Bueno, 2019).

Las habilidades de las que habla Bar-On, guardan relación con algunas de las descritas por Goleman y otros autores como Meyer & Salovey. Algunas de las habilidades a las que apela este autor son: la autoconciencia, la comprensión, el control y expresión de las emociones (Bueno, 2019).

Este modelo está fundamentado en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un sujeto se relaciona con otras personas en medio de su ambiente. El modelo de Bar-On está compuesto por cinco (5) componentes (Bueno, 2019):

- El componente intrapersonal
- El componente interpersonal
- El componente del manejo del estrés
- El componente de estado de ánimo
- El componente de adaptabilidad y ajuste

Podría describirse cada componente de la siguiente forma: el primero, como el conjunto de habilidades para generar un autoconocimiento, poder realizar de forma consciente una lectura interna; el segundo, como la capacidad para manejar emociones fuertes producidas en otros y por otros; el tercero, tiene que ver con la capacidad de tener una visión optimista en medio de una situación problemática o que genera algún tipo de presión (Bueno, 2019).

El cuarto y el quinto componente guardan una estrecha relación según el autor, puesto que tiene que ver con la habilidad para regular los estados anímicos a partir de la

adaptación a diferentes situaciones, al resolver problemáticas de orden contextual o personal (Bueno, 2019).

Pese a que aparentemente el modelo de Bar-On organiza las habilidades en cinco componentes, el mismo autor propone dos grandes grupos en los cuales organiza las habilidades básicas, que según el modelo son fundamentales para la existencia de una inteligencia emocional (Bueno, 2019).

La autoevaluación, la autoconciencia emocional, asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas, son algunas de las habilidades que pertenecen a este primer grupo (Bueno, 2019).

En el segundo grupo denominado las capacidades facilitadoras se encuentran: optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social. En este segundo grupo se encuentran habilidades con un mayor grado de complejidad a nivel intra e interpersonal; las cuales son dependientes de las habilidades básicas, es decir sin las habilidades básicas no podrían existir las capacidades facilitadoras (Bueno, 2019).

En conclusión, existe una relación de acuerdo con lo expuesto, entre los dos grandes grupos de capacidades, y es precisamente esa reciprocidad la que permita según el modelo de Bar-On, que la inteligencia emocional sea una realidad (Bueno, 2019).

II.3.1.3. La inteligencia emocional desde el modelo de Mayer & Salovey

La idea de que podía existir un tipo de inteligencia referida al campo de las emociones tiene su inicio como una propuesta tentativa según exponen Salovey & Mayer en el año 1997. La posibilidad de comprender cómo algunas personas utilizan las emociones para resolver problemas tanto del día a día como otros que son de campos más específicos del conocimiento, hace parte de lo que llamó la atención de estos autores (Bueno, 2019).

El concepto de inteligencia emocional según Salovey & Mayer tuvo toda una “explosión” de literatura en los estados unidos y otras partes del mundo. Diferentes formas de conceptualizar la inteligencia emocional en relación con el liderazgo organizacional, las relaciones interpersonales y el campo educativo tuvo lugar en distintas librerías (Bueno, 2019). Este fenómeno literario en torno a la inteligencia emocional dio paso a que las críticas no se hicieran esperar. Locke en el año 2005 fue uno de los escritores que arremetió de frente contra las múltiples definiciones suscitadas, llegando a la conclusión que el concepto de inteligencia emocional no era válido porque había sido definida de forma tan amplia e inclusiva, que no daba lugar para un significado inteligible. Pese a la diversidad de enfoques, como de críticas realizadas al concepto de inteligencia emocional, los trabajos de investigación en función de esta categoría serían el eje central de los estudios de Mayer & Salovey. Los investigadores propusieron un modelo en donde la mixtura entre rasgos de la personalidad y las habilidades cognitivas no hicieran parte de la definición. Por lo tanto, el modelo propuesto por Mayer & Salovey denominado el modelo de las habilidades se basa en la tesis de que la inteligencia emocional se manifiesta en las personas a través de cuatro destrezas, la cuales son las que al ser manifestadas ponen en evidencia el desarrollo de este tipo de inteligencia en un sujeto (Bueno, 2019).

Las cuatro habilidades/ramas se describen a continuación:

- Percepción de emociones propias y de otras personas: tener la destreza de identificar las emociones personales en medio de situaciones particulares de la vida, hace parte del grupo de habilidades que caracterizan a la inteligencia emocional. Sin embargo, la percepción emocional no se limita solo al plano personal, puesto que incluye la identificación de las emociones de personas que se encuentran alrededor; por ejemplo: al visitar a un enfermo terminal, poder percibir en medio de familiares y amigos, emociones y sentimientos de tristeza, congoja, miedo, quizás rabia o culpabilidad (Bueno, 2019).

- Uso de emociones para la facilitación del pensamiento: en diferentes ocasiones las personas no saben qué pensar o cómo hacerlo en momentos en donde la tensión emocional es muy fuerte. Las emociones previamente identificadas posibilitan la capacidad para generar pensamientos, es decir tomar decisiones frente a una realidad en particular. Al retomar el ejemplo anterior se podría inferir que después de que se ha identificado las emociones de los amigos y familiares del paciente terminal, el visitante decide acercarse a hablar con estas personas para saber cómo se encuentran. En este punto se evidencia como las emociones motivan al pensamiento, el cual puede ser ejecutado de una forma u otra (Bueno, 2019).
- Comprensión emocional: entender las emociones, no solo identificarlas; las emociones tienen un lenguaje, unas señales que son transmitidas por ellas mismas. Chóliz en 1995 expone cómo en la obra del origen de las especies de Charles Darwin pone de manifiesto la tesis de la expresión emocional como un mecanismo de supervivencia de los animales y los seres humanos. Pensar las emociones propias y de otros es un proceso complejo que se lleva a cabo en el área prefrontal del cerebro, (Bisquerra 2009) citado por (Bueno, 2019).
- Gestión emocional: esta habilidad se relaciona con la capacidad de discriminar emociones negativas y potencializar las positivas. También guarda relación con el hecho de encaminar las emociones positivas a la consecución de objetivos en el ámbito académico. Según Bisquerra en el año 2009 la reflexión emocional contribuye al fortalecimiento del conocimiento emocional e intelectual, aspecto fundamental para el desarrollo del campo educativo (Bueno, 2019).

Bisquerra 2009 define la inteligencia emocional como: La habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual (Bueno, 2019).

II.3.1.4. El modelo de Cooper y Sawaf

Se le ha denominado el modelo de los “Cuatro Pilares”, por su composición. Dicho modelo se ha desarrollado, principalmente, en el ámbito organizacional de la empresa. A continuación, se han desarrollado los 4 aspectos fundamentales del modelo (Giménez & García, 2010):

- Alfabetización emocional. Constituida por la honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feed-back, la intuición la responsabilidad y la conexión. Estos componentes permiten la eficacia y el aplomo personal.
- Agilidad emocional. Es el componente referido a la credibilidad, la flexibilidad y autenticidad personal que incluye habilidades para escuchar, asumir conflictos y obtener buenos resultados de situaciones difíciles.
- Profundidad emocional. Se denomina a la armonización de la vida diaria con el trabajo.
- Alquimia emocional. Habilidad de innovación aprendiendo a fluir con problemas y presiones (Giménez & García, 2010).

En este sentido Cooper y Sawaf en el año 1997, basan la inteligencia emocional en cuatro soportes básicos. Asimismo, adapta la perspectiva de la inteligencia emocional al mundo empresarial (Giménez & García, 2010).

II.3.1.5. El modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla

Estos autores establecen las siguientes áreas, dentro del modelo en 1999 (Giménez & García, 2010):

- Autoconocimiento emocional. Reconocimiento de los sentimientos.
- Control emocional. Habilidad para relacionar sentimientos y adaptarlos a cualquier situación.

- Automotivación. Dirigir las emociones para conseguir un objetivo, en esencia para mantenerse en un estado de búsqueda permanente y mantener la mente creativa para encontrar soluciones.
- Reconocimiento de las emociones ajenas. Habilidad que construye el autoconocimiento emocional.
- Habilidad para las relaciones interpersonales. Producir sentimientos en los demás.

La principal aportación de estos autores es la distinción entre la inteligencia emocional e inteligencia interpersonal, exponiendo que las habilidades: autoconocimiento emocional, control emocional y automotivación pertenecen a la inteligencia emocional y las capacidades: reconocimiento de las habilidades ajenas y habilidades interpersonales, forman parte de la inteligencia interpersonal (Giménez & García, 2010).

II.3.1.6. El modelo de Matineaud y Engelhartn

Los autores centran su trabajo, en 1996, en la evaluación de la inteligencia emocional empleando unos cuestionarios referidos a diferentes ámbitos, integrando como componentes de la inteligencia emocional (Giménez & García, 2010):

- El conocimiento es sí mismo.
- La gestión del humor.
- Motivación de uno mismo de manera positiva.
- Control de impulso para demorar la gratificación.
- Apertura a los demás, como aptitud para ponerse en el lugar del otro. Este modelo se diferencia del resto por la apertura externa, introduciendo factores exógenos.

II.3.1.7. El modelo de Elías, Tobías y Friedlander

Estos autores señalan como componentes de la Inteligencia Emocional en 1999 (Giménez & García, 2010):

- Ser consciente de los propios sentimientos y de los demás.
- Mostrar empatía y comprender los puntos de vista de los demás.

- Hacer frente a los impulsos emocionales.
- Plantearse objetivos positivos y planes para alcanzarlos
- Utilizar habilidades sociales.

II.3.1.8. El modelo de Rovira

Realiza en 1998, una valiosa aportación con respecto a las habilidades componentes de la inteligencia emocional. El autor engloba el modelo en 12 dimensiones (Giménez & García, 2010):

1. Actitud positiva.

- Valorar más los aspectos positivos que los negativos.
- Resaltar más los aciertos que los errores, las utilidades que los defectos, el esfuerzo que los resultados.
- Hacer uso frecuente del elogio sincero.
- Buscar el equilibrio entre la tolerancia y la exigencia.
- Ser conscientes de las propias limitaciones y de las de los demás

2. Reconocer los propios sentimientos y emociones: Reconocer los propios sentimientos y emociones.

3. Capacidad para expresar sentimientos y emociones: Expresar sentimientos y emociones a través de algún medio o canal apropiado.

4. Capacidad para controlar sentimientos y emociones.

- Tolerancia a la frustración.
- Saber esperar.

5. Empatía: Captar las emociones de otro individuo, a través del lenguaje corporal.

6. Ser capaz de tomar decisiones adecuadas: Integrar lo racional y lo emocional.

7. Motivación, ilusión, interés: Suscitar ilusiones e interés por algo o alguien.

8. Autoestima.

- Sentimientos positivos hacia sí mismo.

- Confianza en las propias capacidades para hacer frente a los retos.
9. Saber dar y recibir.
- Ser generoso.
 - Dar y recibir valores personales: escucha, compañía y/o atención
10. Tener valores alternativos: Dar sentido a la vida.
11. Ser capaz de superar las dificultades y frustraciones: Capacidad de superarse en situaciones difíciles.
12. Ser capaz de integrar polaridades: Integrar lo cognitivo y lo emocional. Rovira (1998), es el primer autor que ofrece subdimensiones del concepto para su medición, lo que puede mejorar los ítems del concepto inteligencia emocional.

II.3.1.9. El modelo de Vallés y Vallés

Vallés y Vallés describe en su modelo una serie de habilidades que componen la inteligencia emocional, enumerándolas éstas en diferentes aspectos: conocerse a sí mismo, automotivarse, tolerar la autofrustración, llegar a acuerdos razonables con compañeros y compañeras, identificar las situaciones que provocan emociones positivas y negativas, saber identificar lo que resulta importante en cada situación, autorreforzarse, contener la ira en situaciones de provocación, mostrarse optimista, controlar los pensamientos, autoverbalizarse para dirigir el comportamiento, rechazar peticiones poco razonables, defenderse de las críticas injustas de los demás mediante el diálogo, aceptar las críticas justas de manera adecuada, despreocuparse de aquello de nos podría obsesionar, ser un buen conocedor del comportamiento de los demás, escuchar activamente, valorar opiniones, prever reacciones, observar su lenguaje, valorar las cosas positivas que hacemos, ser capaz de divertirse, hacer actividades menos agradables pero necesarias, sonreír, tener confianza en sí mismo, mostrar dinamismo y actividad, comprender los sentimientos de los demás, conversar (Giménez & García, 2010).

Asimismo el autor, establece otras características como: tener buen sentido del humor, aprender de los errores, ser capaz de tranquilizarse, ser realista, calmar a los

demás, saber lo que se quiere, controlar los miedos, poder permanecer sólo sin ansiedad, formar parte de algún grupo o equipo, conocer los defectos personales y la necesidad de cambiar, tener creatividad, saber por qué está emocionado, comunicarse eficazmente con los demás, comprender los puntos de vista de los demás, identificar las emociones de los demás, autoperibirse según la perspectiva de los demás, responsabilizarse de su comportamiento, adaptarse a nuevas situaciones y, autoperibirse como una persona emocionalmente equilibrada (Giménez & García, 2010).

Este modelo recoge, a modo de revisión bibliográfica, las características de los modelos anteriores, aunque completo en sí mismo, existe una falta de concreción en el diseño (Giménez & García, 2010).

II.3.1.10. El modelo Secuencial de Autorregulación Emocional

Bonano en el año 2001 fundamenta su modelo en los procesos de autorregulación emocional del sujeto para afrontar la emocionalidad de modo inteligente. El autor señala tres categorías generales de actividad autorregulatoria (Giménez & García, 2010):

- Regulación de Control. Son los comportamientos automáticos e instrumentales dirigidos a la inmediata regulación de respuestas emocionales.
- Regulación Anticipatoria. Anticipar los futuros desafíos que se pueden presentar.
- Regulación Exploratoria. Adquirir nuevas habilidades o recursos para mantener nuestra homeostasis emocional.

Bonano establece que todos los seres humanos portamos un grado de inteligencia emocional, que se ha de autorregular para su eficiencia (Giménez & García, 2010).

II.3.1.11. El modelo Autorregulatorio de las experiencias Emocionales

Higgins fundamentan la autorregulación emocional, al igual que ocurre con Bonano pero estableciendo los siguientes procesos (Giménez & García, 2010):

- Anticipación regulatoria. Tratar de anticipar placer o malestar futuro.
- Referencia regulatoria. Adoptar un punto de referencia positivo o negativo ante una misma situación.

- Enfoque regulatorio. Estados finales deseados: aspiraciones y autorrealizaciones (promoción) contra responsabilidades y seguridades (prevención).

Este modelo es un continuo del anterior que matiza diferentes procesos como la planificación emocional (Giménez & García, 2010).

II.3.1.12. El modelo de procesos de Barret y Gross

Dichos autores, en 2001 y a partir de los anteriores modelos, incluyen los siguientes procesos:

- Selección de la situación. Aproximación o evitación de cierta gente, lugares u objetos con el objetivo de influenciar las propias emociones.
- Modificación de la situación. Adaptarse para modificar su impacto emocional.
- Despliegue atencional. Elegir la parte de la situación en la que presta atención.
- Cambio cognitivo. Posibles significados que se eligen en una situación.
- Modulación de la respuesta. Influenciar las tendencias de acción.

Barret y Gross en el año 2001 generan nuevos procesos a partir de Higgins completan el modelo anterior (Giménez & García, 2010).

II.3.2. Productividad

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. **La teoría económica** sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse debido a disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo. Por ello, podría incentivar a las empresas a trasladarse al sector informal para reducir costos.

Para aumentar la productividad laboral es necesaria una mejor educación, capacitación y mayor tecnología. De otro modo, el aumento de la productividad laboral no sería fruto más que del ciclo económico.

II.3.3. Teoría de desempeño laboral

Según Chiavenato el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. El desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau “Las mediciones individuales de este no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.” En tanto da a definir que: “El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo” (Andahuasi, 2015).

En tanto de todas las definiciones presentadas de los diferentes autores se infiere que el desempeño laboral es el grado que alcanza una persona en el trabajo o el resultado de lo que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada laboral y los objetivos alcanzados (Andahuasi, 2015).

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción (Andahuasi, 2015).

Factores que influyen al desempeño laboral de los empleados

Las organizaciones consideran factores de gran importancia como (Andahuasi, 2015):

a) La percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, estas actitudes ayudan a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el comportamiento futuro.

b) Otro aspecto a considerar es el grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan, ya que en ocasiones un trabajo puede ser interesante más no fundamental para los miembros de la institución.

c) La autoestima es otro elemento para tratar, debido a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa o dentro del grupo de trabajo, así como el deseo de ser reconocido.

d) Otro aspecto que debe ser considerado es la capacitación del trabajador, entendiendo ésta como un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

e) Otro factor influyente son las herramientas y recursos de trabajo, aunque los trabajadores tengan los niveles más elevados de

motivación no podrán hacer bien su trabajo si no tienen los enseres adecuados para realizarlo; por lo que suministrar a los trabajadores de los medios necesarios para desempeñar su trabajo es un aspecto importante dentro de la supervisión a la hora de supervisar el desempeño del trabajador, así lo afirma Strauss en 1981 cuando expresa que, "Los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial es uno de los aspectos más importante del oficio de supervisión".

f) La remuneración, especialmente la remuneración como incentivo, es una de las técnicas más poderosas que tienen a su alcance los gerentes para mejorar la productividad.

Desde Adam Smith pasando por Taylor, hasta los más recientes estudiosos de la administración, han propuesto diferentes técnicas de remuneración, tales como los incentivos, a fin de incrementar la misma.

Por otro lado Robbins en el año 1999 expresa que los arquitectos, los ingenieros industriales y los diseñadores de oficinas, emprenden labores importantes en asuntos que tienen que ver con las condiciones físicas y el diseño del lugar de trabajo; ellos opinaron que los "Factores como la temperatura, el nivel de ruido, la iluminación y la distribución física del lugar de trabajo, influyen en el desempeño del empleado" (Andahuasi, 2015).

En virtud de lo expresado, a continuación, se señalan las características idóneas en que debiera funcionar una organización en base a lo formulado por Robbins en 1999 (Andahuasi, 2015).

Temperatura: La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo. Esto implica alguna justificación para crear lugares de trabajo individualizado de temperatura controlada.

Ruido: La mayoría de las oficinas deben operar bajo niveles de ruido en un rango de bajo a moderado, ya que los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción del trabajo.

Iluminación: La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida; el nivel adecuado de luz también depende de la edad del empleado. Las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes.

Tamaño: Se podría pensar que la tarea a realizar sería el factor más importante para determinar cuánto espacio se proporciona a un empleado, pero éste no es el caso. El status es el determinante más importante del espacio. Por ejemplo, en Estados Unidos, mientras más alto esté un individuo en la jerarquía de la organización típicamente, más

espacio consigue. Y debido a que el status es el determinante clave en el tamaño del lugar de trabajo, las desviaciones de este patrón probablemente disminuyan la satisfacción en el trabajo para aquellos individuos que se perciban a sí mismos en el límite de la discrepancia.

Distribución: La distribución del lugar de trabajo es importante, primeramente, porque influye de manera significativa en la interacción social. Existe una cantidad suficientemente grande de investigaciones que apoyan el hecho de que una persona probablemente interactúa más con aquellos individuos que están más cerca.

Privacía: Existe una evidencia cada vez mayor de que el deseo de privacía es fuerte en la mayoría de la gente. La privacía limita las distracciones (especialmente en aquellos puestos con status jerárquicos altos). Sin embargo, la mayoría de los empleados también quieren oportunidades de interactuar con colegas, las cuales se restringen conforme la privacía aumenta.

Por lo anterior, los temas del ambiente físico son hoy en día cuestiones de gran relevancia si se comparan con lo que acontecía hace diez o veinte años; se tiende a dar por hecho que las organizaciones deben proporcionar a sus empleados espacios físicos saludables, seguros y cómodos, así como también herramientas y material en buenas condiciones que permitan operar el quehacer cotidiano de una estructura organizacional (Andahuasi, 2015).

Según Chiavenato el desempeño humano es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona estará dispuesta a realizar (Andahuasi, 2015).

Cada persona evalúa la relación. Costo-beneficio para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. En

consecuencia, el desempeño en el cargo es función de todas estas variables que lo condicionan (Andahuasi, 2015).

Tipos de Evaluación de desempeño

La evaluación del Desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro (Andahuasi, 2015).

La evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Según James Stoner, evaluación del desempeño es: “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización” (Andahuasi, 2015).

Evaluación de Desempeño Laboral de 90°: En la evaluación de 90° se combinan objetivos y competencias. El cumplimiento de objetivos se relaciona con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo (Andahuasi, 2015).

Evaluación de Desempeño Laboral de 180°: Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador (Andahuasi, 2015).

Evaluación de Desempeño Laboral de 270°: La evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su 21 cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad (Andahuasi, 2015).

Evaluación de Desempeño Laboral de 360°: La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas (Andahuasi, 2015).

El tipo de evaluación de desempeño muy utilizado es la Evaluación por Competencias, dentro de esta se encuentra la evaluación en 360°, que pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, y su propio auto evaluación (Andahuasi, 2015).

II.4. Marco conceptual

- **El coeficiente o cociente intelectual**

También conocido como coeficiente o cociente de inteligencia, es una cifra que indica el nivel de inteligencia de una persona a partir de pruebas estandarizadas. Este término se suele abreviar con las siglas: CI. La mayoría de la población tiene un coeficiente intelectual entre 85 y 115 puntos, siendo el promedio de 100 puntos. Para obtener el coeficiente intelectual algunas pruebas miden la edad mental, dividen el resultado entre la edad cronológica y por último lo multiplican por 100. Otras pruebas asignan un valor promedio de 100 puntos y utilizan una distribución normal estandarizada con una desviación estándar de 15 puntos (Muñoz, 2019).

- **Emoción**

Estado afectivo que experimentamos acompañado de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato o influidos por la experiencia.

Un proceso de tipo particular de valoración automática influida por nuestro pasado evolutivo y personal, en el que sentimos que está ocurriendo algo importante para nuestro bienestar, produciendo un conjunto de cambios físico y comportamentales para hacernos cargo de una situación (Tomás, 2014).

- **Inteligencia**

La inteligencia es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas y parece estar ligada a funciones mentales como percepción y memoria (Rodríguez, 2021).

- **Motivación**

La motivación es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido. La motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma (Naranjo, 2009).

- **Socialización**

Proceso en el cual los individuos incorporan normas, roles, valores, actitudes y creencias, a partir del contexto socio-histórico en el que se encuentran insertos a través de diversos agentes de socialización tales como los medios de comunicación, la familia, los grupos de pares y las instituciones educativas, religiosas y recreacionales, entre otras (Simkin & Becerra, 2012). En la literatura académica, se observan múltiples contenidos de socialización que circulan en la relación entre agentes de socialización y los individuos: actitudes, prejuicios, nociones, valores, símbolos, motivaciones, objetivos, intereses, así como también categorías y clasificaciones sociales, como género –varón, mujer–, raza –blancos, occidentales, negros–, etarias –jóvenes, adultos–, entre otros. Dependiendo de qué contenidos/objetos se esté considerando, diferentes agentes de socialización pueden ser más influyentes que otros (Simkin & Becerra, 2012).

- **El desempeño**

Es el resultado expresado por la dedicación, capacidad y el esfuerzo individual y/o colectivo, siendo medible para acompañar y observar lo realizado, como positivo o negativo, y en este marco surge la posibilidad de trabajar sobre formas para mejorar así como para detectar problemas que puedan estar deteriorando o limitando el rendimiento (Estevez, 2019).

- **Productividad**

La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos) (Carro & Gonzáles, 2019).

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de Hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente en la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022.

III.1.2. Hipótesis específicas

- La situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca es deficiente.
- La situación actual respecto a la producción laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca es deficiente.

- Existe relación directa entre la competencia personal y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022.
- Existe relación directa entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022.

III.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub- variables)	Definición conceptual	Indicador	Items	Nivel de Medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Cualitativa Ordinal	Se define la inteligencia emocional como : “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivar- nos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Goleman,1995)	Inteligencia emocional es «la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos; por tanto, una persona es inteligente (hábil) en el manejo de los sentimientos». Goleman (1996) citado por (García-Ancira & García-Ancira, 2020)	Competencia personal (Área intrapersonal)	Es la seguridad que tiene una persona de que esta preparada para hacer frente a las situaciones que le vayan surgiendo a lo largo de la vida	Autoconciencia	1. ¿Siente confianza en sí mismo? 2. ¿Las personas de su entorno perciben que realiza una autoevaluación realista de alguna situación? 3. ¿Tiene sentido del humor autocrítico? 4. ¿Es fácil decirle a la gente cómo me siento? 5. ¿Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos?	1)Nunca 2)Raramente 3)Ocasionalmente 4)Frecuentemente 5)Muy frecuentemente
						Autocontrol	6. ¿Tiene apertura al cambio? 7. ¿Me molesto demasiado por cualquier situación? 8. ¿Tengo disputas con las personas? 9. ¿Cuándo me molesto actúo sin pensar?	
						Motivación	10. ¿Tiene fuerte impulso hacia el logro de los objetivos planteados? 11. ¿Tiene optimismo incluso frente al fracaso? 12. ¿Tiene compromiso con su organización?	
				Competencia social (Área interpersonal)	Es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas	Empatía	13. ¿Cuenta con sensibilidad intercultural entre las personas? 14. ¿El servicio que brinda a los clientes es amable y cordial? 15. ¿Me importa lo que les sucede a las personas?	
						Habilidades sociales	16. ¿Cree que tiene habilidad para persuadir en las personas? 17. ¿Tiene la habilidad en liderar y trabajar en equipo? 18. ¿Me agrada hacer cosas para los demás?	

PRODUCTIVIDAD LABORAL	Cualitativa Ordinal	Es 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. (Koontz y Weihrich,2004)	La productividad laboral se refiere a la relación entre la producción que se obtiene por un determinado periodo laborado y se cuantifica al relacionar la producción, ingresos o ventas entre las horas trabajadas o números de trabajadores realizados durante un tiempo determinado. Por ello, si se observan incrementos en el volumen de producción o en la cantidad de ventas realizadas y el insumo laboral se mantiene estable, la productividad promedio incrementa, en caso contrario, el proceso de producción será menor INEGI (2016) citado por (Baltodano-García & Leyva Cordero, 2020)	Proactividad	Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades/procesos dentro del ámbito de sus labores, así como a mostrarse dispuesto a resolver los problemas que se presentan en el día a día y esforzarse por brindar más de lo esperado (Acevedo & Contreras, 2021).	Iniciativa	19. ¿El trabajo que realizas supera las expectativas planificadas? 20. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área? 21. ¿Es capaz de predecir problemas y actuar, incluso, antes de que sucedan?	1)Nunca 2) Raramente 3)Ocasionalmente 4)Frecuentemente 5)Muy frecuentemente	
						Búsqueda de oportunidades de mejora			
						Predicción			
					Capacidad de servicio	Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios y de mostrar trato amable y cordial, comprendiendo sus necesidades sin dificultad (Acevedo & Contreras, 2021).	Cumplimiento		22. ¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente? 23. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás? 24. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?
							Empatía		
							Capacidad de respuesta		
					Conocimientos	Capacidad para entender y recordar la información. Conocimiento de las normas internas institucionales, perteneciente a las labores, así como para el uso eficaz de herramientas y tecnologías (Acevedo & Contreras, 2021).	Conocimientos específicos del puesto		25. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones? 26. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías en tu área?
							Destreza para el uso de herramientas de trabajo		
					Diligencia en el trabajo	Es el cuidado y exactitud en ejecutar una cosa o un hecho; aplicándolo en el modo de pensar de un buen trabajador; consciente de querer buenos resultados; consiste en el deseo y cuidado para ser bien las tareas encomendadas. (Acevedo & Contreras, 2021).	Cumplimiento del horario laboral		27. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo? 28. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo? 29. ¿Cumples lo planeado en el tiempo estipulado?
							Presentación en el trabajo		
							Cumplimiento de objetivos		

Nota: Esta tabla muestra las variables con su respectivo concepto, dimensiones e indicadores.

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es no experimental de corte transversal, porque las variables no son manipuladas, se observa los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural. Se obtienen los datos de forma directa y se estudian posteriormente.

IV.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional, porque tiene el propósito de medir el grado de relación que exista entre las variables: inteligencia emocional y productividad laboral.

IV.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es descriptivo, ya que, especifica las propiedades, las características o perfiles importantes de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada. Existe bibliografía sobre el tema, pero pocos estudios empíricos, a nivel de maestría.

IV.4. Método de investigación

El método de investigación es cuantitativa, ya que se utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar la inteligencia emocional y la productividad laboral mediante datos numéricos.

IV.5. Población y muestra

La población está compuesta por 35 colaboradores que trabajan en el área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en el periodo 2022.

La muestra se toma al universo, es decir a los 35 colaboradores que trabajan en el área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca en el periodo 2022.

IV.6. Técnicas de recolección de datos

IV.6.1. Técnica e instrumento

Para la recolección de los datos se han utilizado las siguientes técnicas e instrumentos:

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnicas de recopilación de información	Instrumentos de recopilación de información
Encuesta	Cuestionario

Nota: Esta tabla muestra las técnicas e instrumentos de recopilación de información que se han utilizado en la investigación.

IV.6.2. Presentación de resultados

Para la presentación y análisis de los resultados utilicé la herramienta de Excel; interpreté los resultados obtenidos y plasmé en conclusiones.

V. RESULTADOS

V.1. Relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral

Primeramente, determinamos si los datos obtenidos son normales:

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
VI: inteligencia emocional	,141	35	,076	,943	35	,068
VD: desempeño laboral	,228	35	,000	,919	35	,013

a. Lilliefors Significance Correction

Nota: En la tabla observamos las 2 pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

Si las observaciones son mayores a 50 aplicamos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, sin embargo, en la presente investigación las observaciones son menores a 50, por tal motivo empleamos la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

Ahora determinamos si los datos son o no normales, para ello observamos el nivel de significancia, si es mayor a 0.05 significa que mis datos son normales, en la tabla observamos el nivel de significancia es de 0,068 por lo tanto, los datos son normales y aplicamos el coeficiente de correlación de Pearson.

El coeficiente de correlación de Pearson Tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta. El coeficiente se define por la siguiente fórmula (Restrepo & González, 2007):

$$\rho = \frac{cov(x, y)}{\sigma_x \sigma_y}, -1 \leq \rho \leq 1$$

ρ : Coeficiente de correlación de Pearson

$cov(x, y)$: covarianza

σ_x : Desviación de x

σ_y : Desviación de y

Se halló el coeficiente de correlación de Pearson y obtenemos como resultado un valor de 0.886, significa que las variables “inteligencia emocional” y “productividad laboral” se relaciona directa y significativamente, directa porque se obtiene un valor positivo y significativo porque el valor se acerca a 1.

Figura 3

Coeficiente de correlación de Pearson

		VI	VD
VI	Pearson Correlation	1	,886**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
VD	Pearson Correlation	,886**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nota: La figura muestra que existe un grado de correlación alto de las variables: independiente y dependiente, halladas en IBM SPSS Statistics 26.

Figura 4

Valores obtenidos en las encuestas realizadas, 5: Muy frecuentemente, 4: frecuentemente, 3: ocasionalmente, 2: raramente y 1: nunca.

Preguntas																													VI	VD	Cálculos		
VI: Inteligencia emocional																		VD: Productividad laboral															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	X	Y	X2	Y2	XY
4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	62	46	3844	2116	2852
5	4	4	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	63	47	3969	2209	2961
5	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	65	47	4225	2209	3055
5	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	65	47	4225	2209	3055
5	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	66	48	4356	2304	3168
5	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	68	49	4624	2401	3332
5	4	3	2	3	4	3	2	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	67	48	4489	2304	3216
5	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	69	50	4761	2500	3450
5	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	67	48	4489	2304	3216
5	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	68	48	4624	2304	3264
5	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	67	48	4489	2304	3216
5	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	65	48	4225	2304	3120
5	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	64	48	4096	2304	3072
5	4	4	2	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	68	49	4624	2401	3332
5	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	68	49	4624	2401	3332
5	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	66	48	4356	2304	3168
5	4	4	3	3	4	3	2	2	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	66	48	4356	2304	3168
5	4	4	3	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	69	49	4761	2401	3381
5	4	4	2	3	3	3	2	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	67	48	4489	2304	3216	
5	4	4	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	66	48	4356	2304	3168
3	4	4	2	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	63	47	3969	2209	2961

4	4	4	2	3	5	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	67	48	4489	2304	3216
4	4	5	2	3	5	4	3	2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	69	50	4761	2500	3450
4	3	4	2	4	5	4	3	2	4	4	5	3	5	2	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	65	47	4225	2209	3055
4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	5	3	4	4	3	4	3	2	5	5	4	5	4	5	5	4	63	46	3969	2116	2898
4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	2	5	4	2	3	5	4	3	4	2	2	5	5	4	5	4	5	5	4	61	45	3721	2025	2745
4	3	4	2	4	4	4	2	2	5	2	5	2	4	2	5	3	3	4	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	60	45	3600	2025	2700
4	4	4	3	4	4	4	2	3	5	2	5	2	4	4	5	4	3	4	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	66	48	4356	2304	3168
4	4	4	3	4	3	3	4	2	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	70	47	4900	2209	3290
4	3	4	3	4	4	4	2	2	5	4	4	2	1	4	5	4	2	4	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	61	45	3721	2025	2745
4	3	3	3	4	4	3	2	2	5	5	4	2	3	4	5	4	2	4	2	3	5	5	4	4	4	5	5	4	62	45	3844	2025	2790
3	3	4	1	4	4	4	2	2	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	2	3	5	5	5	4	4	5	4	4	62	45	3844	2025	2790
3	3	4	1	4	4	4	2	2	4	4	4	3	5	3	4	4	2	4	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	60	46	3600	2116	2760
4	3	4	1	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	5	60	44	3600	1936	2640
5	3	4	1	2	4	4	2	2	4	4	5	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	62	45	3844	2025	2790
Suma																												2277	1654	148425	78244	107740	
Media																												65.05714286	47.25714286	4240.714286	2235.542857	3078.285714	
Desviación X																												2.877924422					
Desviación Y																												1.518323458					
Covarianza																												3.871020408					
Pearson																												0.886					

Nota: en la figura se observa los valores obtenidos con las encuestas realizadas, el cálculo de la desviación estándar para la variable dependiente e independiente y el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo un valor alto y positivo de correlación.

$$\sigma_x = \sqrt{\frac{\sum_i^N (x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

x: variable independiente

σ_x : desviación de *x*

x_i: observación número *i* de la variable *x*

N: número de observaciones

\bar{x} : media de la variable

$$\sigma_y = \sqrt{\frac{\sum_i^N (y_i - \bar{y})^2}{N}}$$

y: variable dependiente

σ_y : desviación de *y*

y_i: observación número *i* de la variable *x*

N: número de observaciones

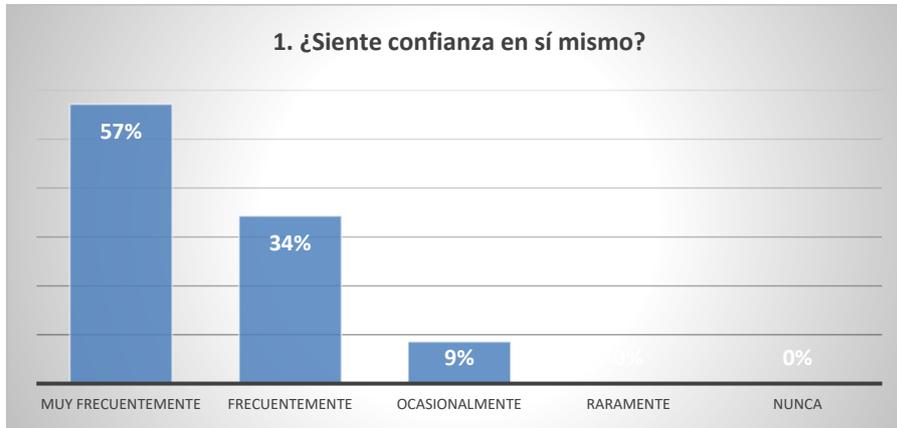
\bar{y} : media de la variable

V.2. Realizar un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial

En el área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca se ha detectado que los colaboradores tienen dificultad en expresar sus sentimientos, sin embargo, muestran confianza en sí mismo, reflejado en la habilidad de persuasión con las personas; tienen fuerte impulso hacia los logros y cuando no cumplen con sus metas u objetivos se enfadan rápidamente, mostrando deficiencia en el trabajo en equipo y poco optimismo frente al fracaso presentado. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis de que la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca es deficiente.

Figura 5

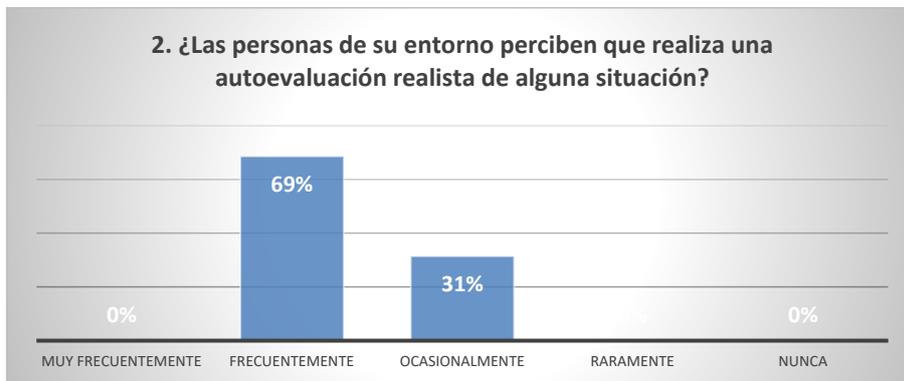
Confianza en sí mismo



Nota: La figura muestra que el 57% de encuestados muy frecuentemente siente confianza en sí mismo, el 34% de encuestados frecuentemente siente confianza en sí mismo y el 9% de encuestados muy ocasionalmente siente confianza en sí mismo; por los datos obtenidos puedo aseverar que los colaboradores del área comercial sienten confianza en sí mismos para desempeñar sus labores diarias.

Figura 6

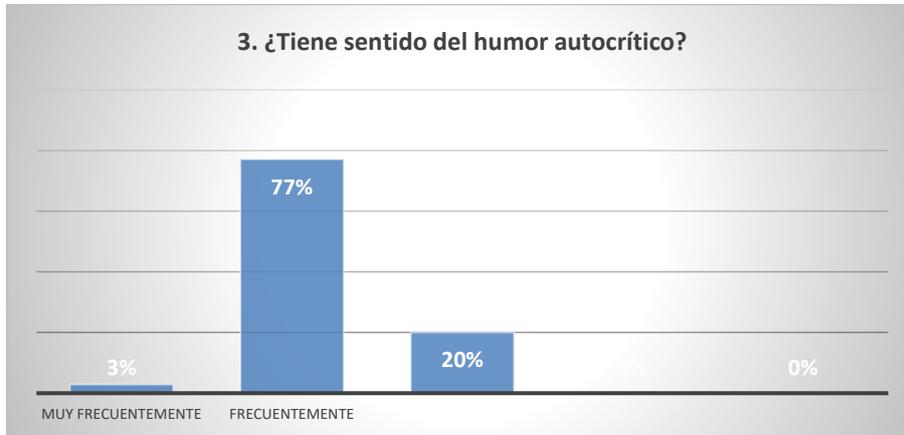
Autoevaluación realista



Nota: La figura muestra que el 69% de encuestados frecuentemente percibe que Ud. realiza una autoevaluación realista de alguna situación, el 31% de encuestados frecuentemente percibe que Ud. realiza una autoevaluación realista de alguna situación.

Figura 7

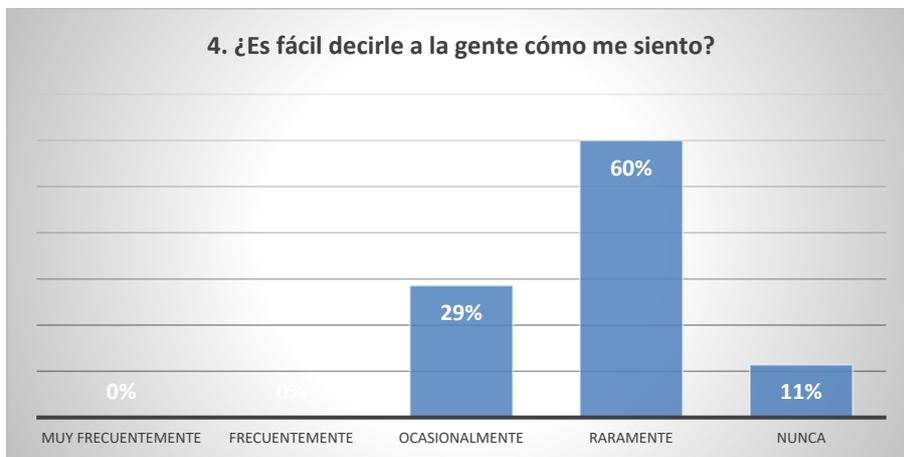
Sentido del humor autocrítico



Nota: La figura muestra que el 77% de encuestados frecuentemente percibe que Ud. realiza una autoevaluación realista de alguna situación, el 31% de encuestados frecuentemente percibe que Ud. realiza una autoevaluación realista de alguna situación.

Figura 8

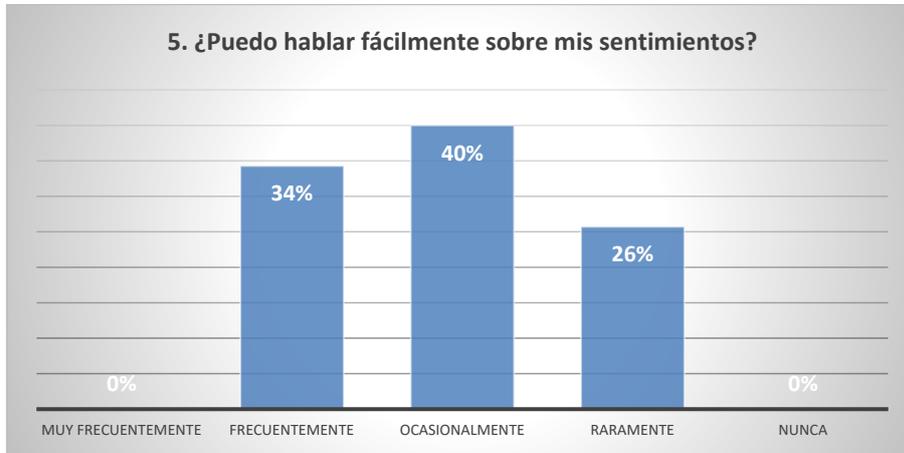
Facilidad en expresar sentimiento



Nota: La figura muestra que el 29% de encuestados ocasionalmente es fácil decir a las personas cómo se siente, sin embargo, un 60% de encuestados raramente es fácil decir a las personas cómo se siente y un 11% de encuestados nunca es fácil decir a las personas cómo se siente.

Figura 9

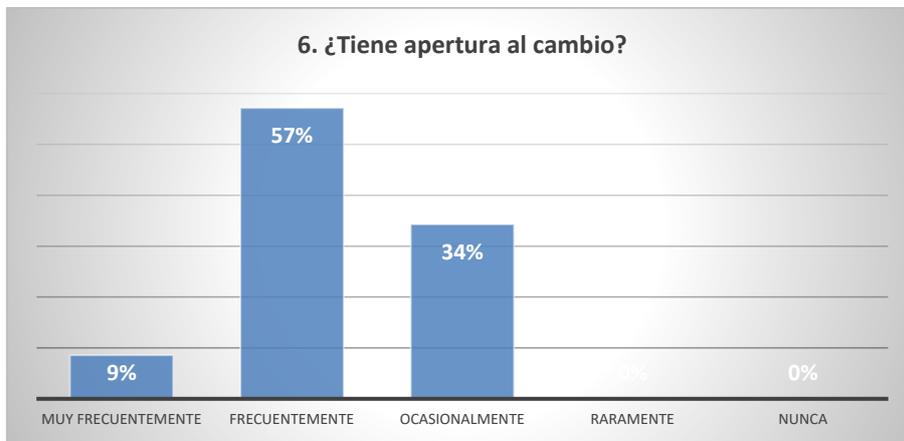
Hablar sobre mis sentimientos



Nota: La figura muestra que el 34% de encuestados frecuentemente puede hablar fácilmente sobre sus sentimientos, el 40% de encuestados ocasionalmente puede hablar fácilmente sobre sus sentimientos y un 26% de encuestados raramente puede hablar fácilmente sobre sus sentimientos.

Figura 10

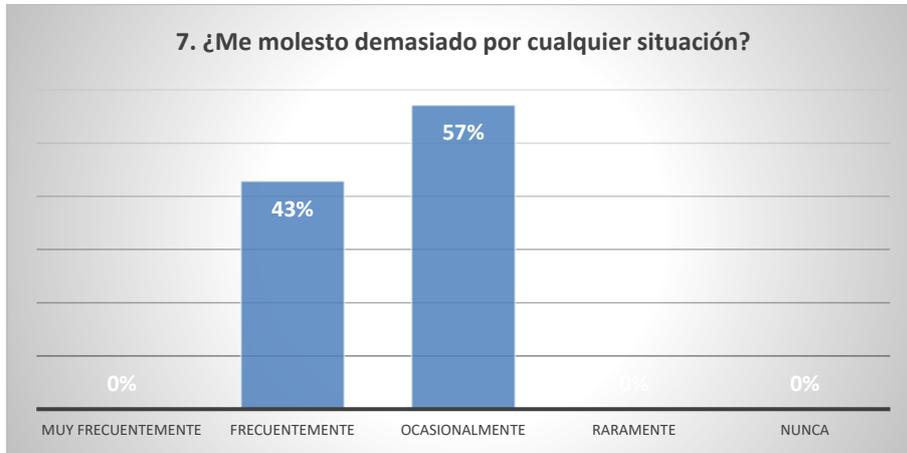
Apertura al cambio



Nota: La figura muestra que el 9% de encuestados muy frecuentemente tiene apertura al cambio, el 57% de encuestados frecuentemente tiene apertura al cambio y el 34% de encuestados ocasionalmente tiene apertura al cambio.

Figura 11

Molestarse por situaciones



Nota: La figura muestra que el 43% de encuestados frecuentemente se molestan demasiado por cualquier situación y el 57% de encuestados ocasionalmente se molestan demasiado por cualquier situación.

Figura 12

Disputas con personas



Nota: La figura muestra que el 3% de encuestados frecuentemente tienen disputas con las personas, el 34% de encuestados ocasionalmente tienen disputas con las personas y el 63% de encuestados raramente tienen disputas con las personas.

Figura 13

Actuar sin pensar



Nota: La figura muestra que el 31% de encuestados ocasionalmente se molestan y actúan sin pensar, el 69% de encuestados raramente se molestan y actúan sin pensar.

Figura 14

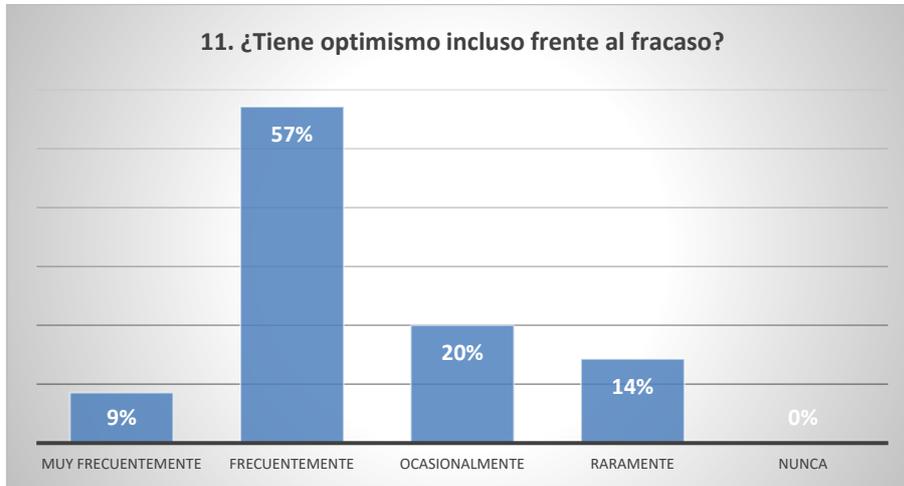
Impulso hacia el logro



Nota: La figura muestra que el 31% de encuestados muy frecuentemente tienen fuerte impulso hacia el logro de los objetivos planteados, el 69% de encuestados frecuentemente tienen fuerte impulso hacia el logro de los objetivos planteados.

Figura 15

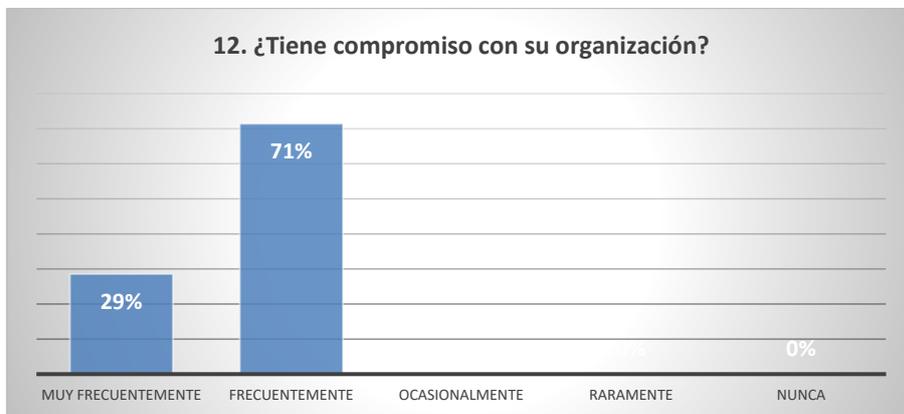
Impulso frente al fracaso



Nota: La figura muestra que el 9% de encuestados muy frecuentemente tienen optimismo incluso frente al fracaso, el 57% de encuestados frecuentemente tienen optimismo incluso frente al fracaso, el 20% de encuestados ocasionalmente tienen optimismo incluso frente al fracaso y el 14% de encuestados raramente tienen optimismo incluso frente al fracaso.

Figura 16

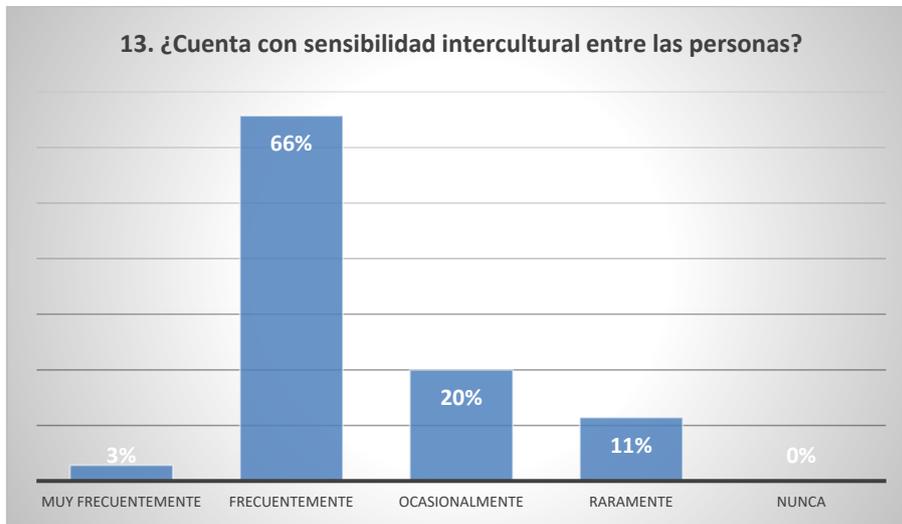
Compromiso con su organización



Nota: La figura muestra que el 29% de encuestados muy frecuentemente tienen compromiso con su organización y el 71% de encuestados frecuentemente tienen compromiso con su organización.

Figura 17

Sensibilidad intercultural



Nota: La figura muestra que el 3% de encuestados muy frecuentemente cuenta con sensibilidad intercultural entre las personas, el 66% de encuestados frecuentemente cuenta con sensibilidad intercultural entre las personas, el 20% de encuestados ocasionalmente cuenta con sensibilidad intercultural entre las personas y el 11% de encuestados raramente cuenta con sensibilidad intercultural entre las personas.

Figura 18

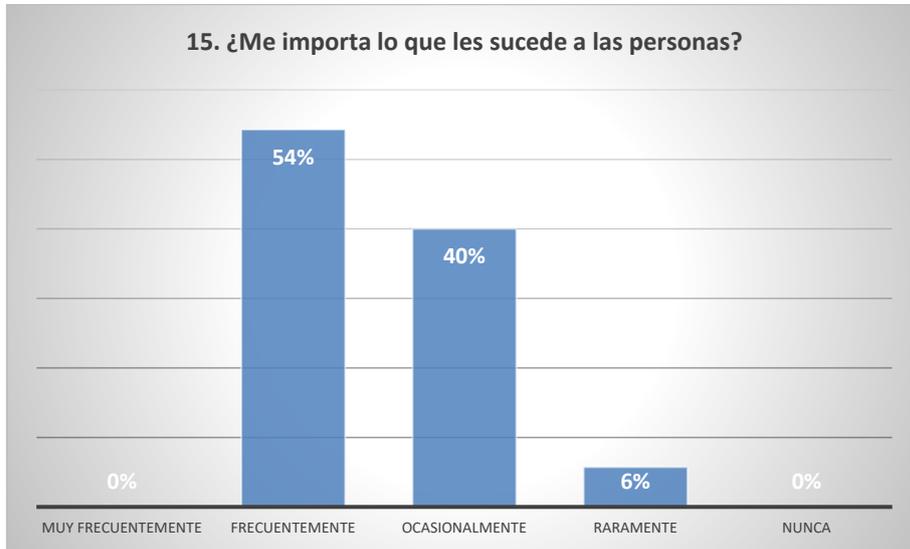
Servicio amable y cordial



Nota: La figura muestra que el 34% de encuestados muy frecuentemente brinda un servicio amable y cordial a los clientes, el 57% de encuestados frecuentemente brinda un servicio amable y cordial a los clientes, el 3% de encuestados ocasionalmente brinda un servicio amable y cordial a los clientes, el 3% de encuestados muy raramente brinda un servicio amable y cordial a los clientes y un el 4% de encuestados nunca brinda un servicio amable y cordial a los clientes.

Figura 19

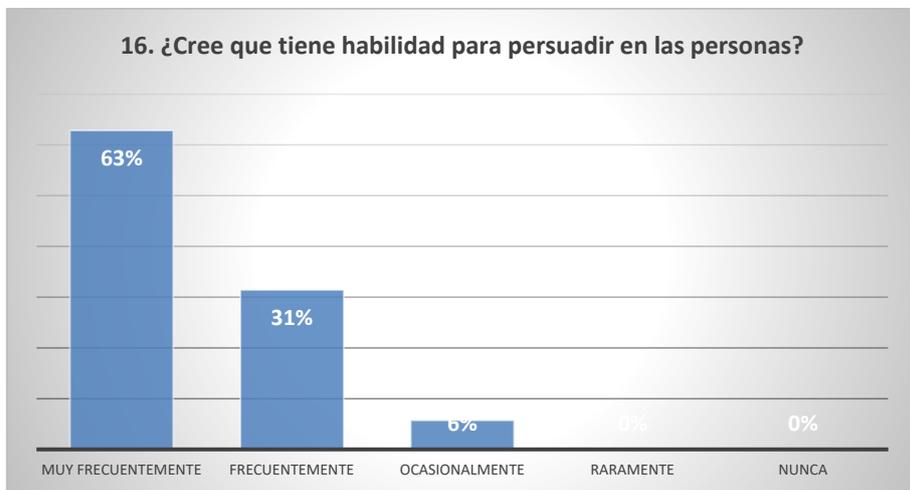
Me importa lo que sucede a las personas



Nota: La figura muestra que el 54% de encuestados frecuentemente le importa lo que les sucede a las personas, el 40% de encuestados ocasionalmente le importa lo que les sucede a las personas.

Figura 20

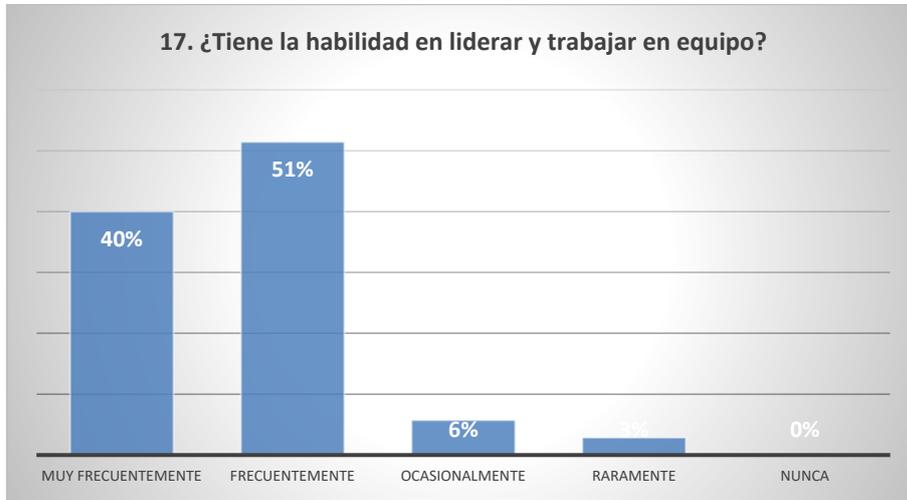
Habilidad para persuadir en las personas



Nota: La figura muestra que el 63% de encuestados muy frecuentemente cree que tiene habilidad para persuadir en las personas, el 31% de encuestados frecuentemente cree que tiene habilidad para persuadir en las personas y el 6% de encuestados ocasionalmente cree que tiene habilidad para persuadir en las personas.

Figura 21

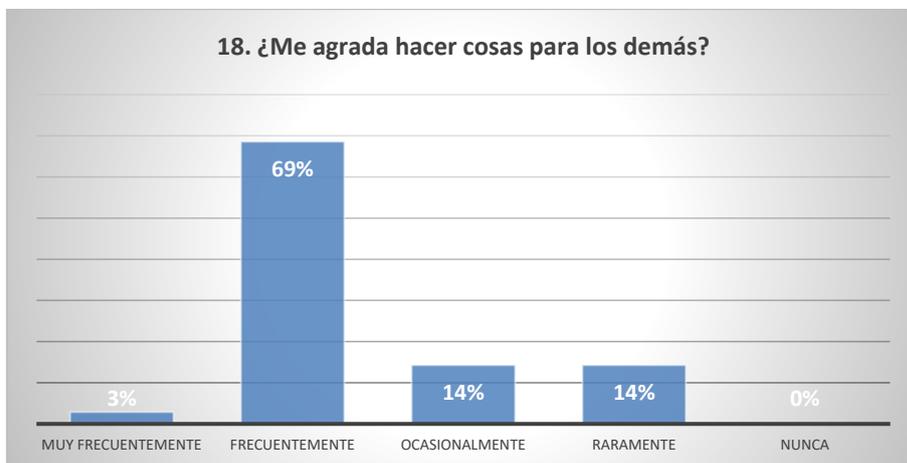
Habilidad en liderar



Nota: La figura muestra que el 40% de encuestados muy frecuentemente tiene habilidad en liderar y trabaja en equipo, el 51% de encuestados frecuentemente tiene habilidad en liderar y trabaja en equipo, el 6% de encuestados ocasionalmente tiene habilidad en liderar y trabaja en equipo y el 3% de encuestados raramente tiene habilidad en liderar y trabaja en equipo.

Figura 22

Hacer cosas para los demás



Nota: La figura muestra que el 3% de encuestados muy frecuentemente le agrada hacer cosas para los demás, el 69% de encuestados frecuentemente le agrada hacer cosas para los demás, el 14% de encuestados ocasionalmente le agrada hacer cosas para los demás y el 14% de encuestados raramente le agrada hacer cosas para los demás.

Figura 23

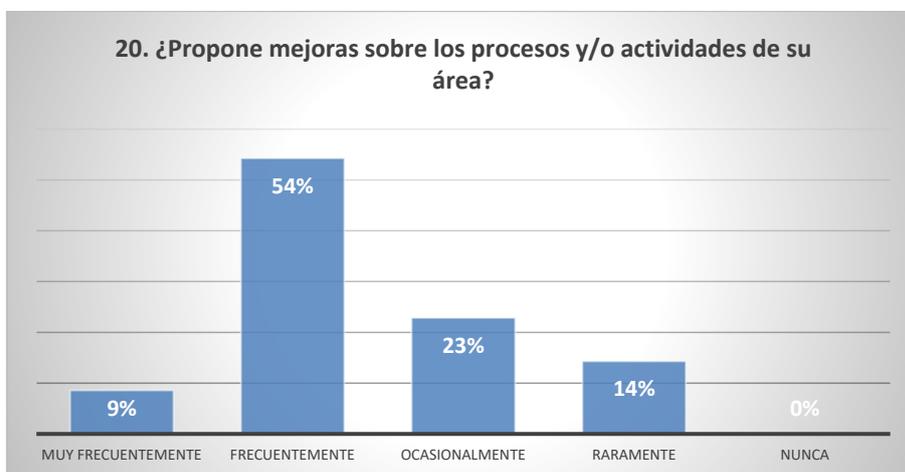
Trabajo supera las expectativas planificadas



Nota: La figura muestra que el 3% de encuestados muy frecuentemente el trabajo que realiza supera las expectativas planificadas, el 66% de encuestados frecuentemente el trabajo que realiza supera las expectativas planificadas, el 26% de encuestados ocasionalmente el trabajo que realiza supera las expectativas planificadas y el 6% de encuestados raramente el trabajo que realiza supera las expectativas planificadas.

Figura 24

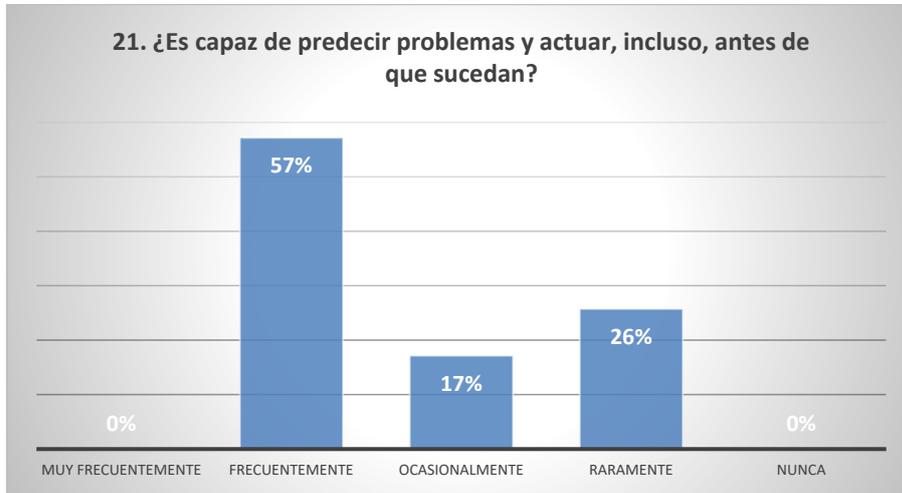
Propone mejoras



Nota: La figura muestra que el 9% de encuestados muy frecuentemente propone mejorar sobre los procesos y/o actividades de su área, que el 54% de encuestados frecuentemente propone mejorar sobre los procesos y/o actividades de su área, que el 23% de encuestados ocasionalmente propone mejorar sobre los procesos y/o actividades de su área y el 14% de encuestados raramente propone mejorar sobre los procesos y/o actividades de su área.

Figura 25

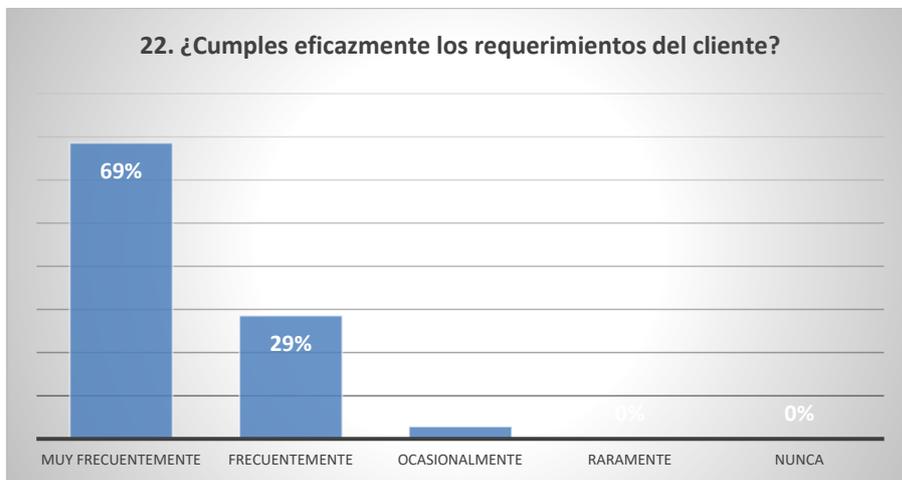
Capaz de predecir problemas



Nota: La figura muestra que el 57% de encuestados frecuentemente son capaces de predecir problemas y actuar, incluso antes de que sucedan; el 17% de encuestados ocasionalmente son capaces de predecir problemas y actuar, incluso antes de que sucedan y el 26% de encuestados raramente son capaces de predecir problemas y actuar, incluso antes de que sucedan.

Figura 26

Cumple eficazmente requisitos



Nota: La figura muestra que el 69% de encuestados muy frecuentemente cumplen eficazmente los requerimientos del cliente, el 29% de encuestados frecuentemente cumplen eficazmente los requerimientos del cliente, el 3% de encuestados ocasionalmente cumplen eficazmente los requerimientos del cliente.

Figura 27

Tratas con respecto y amabilidad a los demás



Nota: La figura muestra que el 97% de encuestados muy frecuentemente trata con interés, respeto y amabilidad a los demás, el 3% de encuestados frecuentemente trata con interés, respeto y amabilidad a los demás.

Figura 28

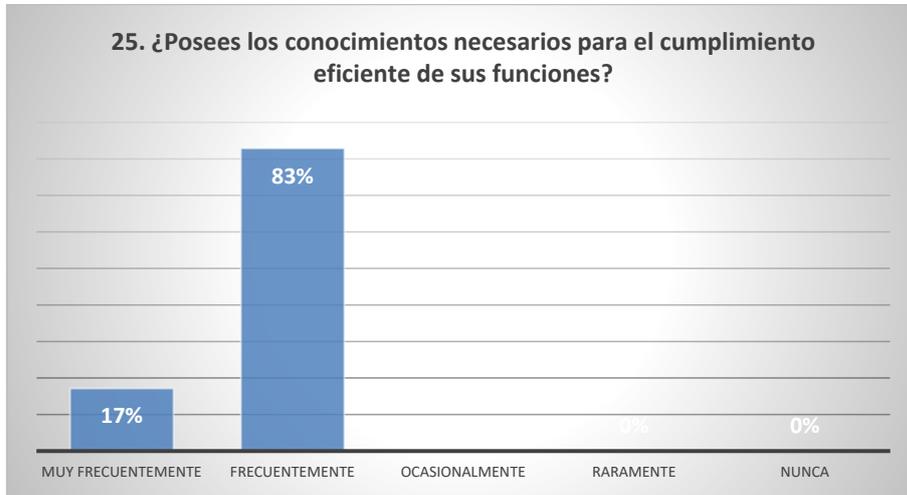
Comprende la necesidad del cliente



Nota: La figura muestra que el 46% de encuestados muy frecuentemente comprende las necesidades del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno, el 54% de encuestados frecuentemente comprende las necesidades del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno.

Figura 29

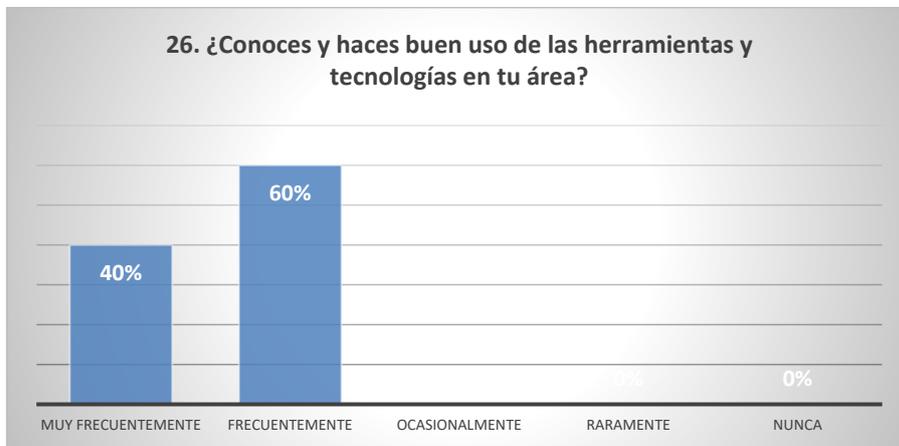
Posee conocimientos necesarios para realizar sus funciones



Nota: La figura muestra que el 17% de encuestados muy frecuentemente posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones, el 83% de encuestados frecuentemente posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones.

Figura 30

Hace buen uso de herramientas y tecnología



Nota: La figura muestra que el 40% de encuestados muy frecuentemente conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías en su área y el 60% de encuestados frecuentemente conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías en su área.

Figura 31

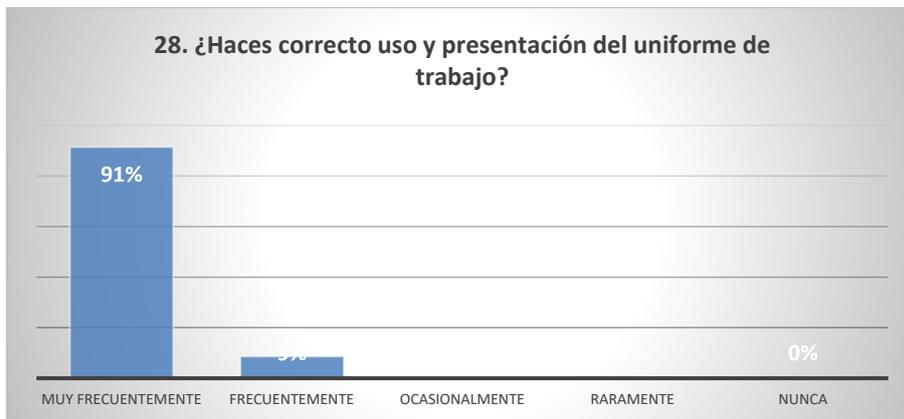
Cumple con el horario establecido



Nota: La figura muestra que el 97% de encuestados muy frecuentemente cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de su área de trabajo y el 3% de encuestados frecuentemente cumple responsablemente con el horario de entrada y salida de su área de trabajo.

Figura 32

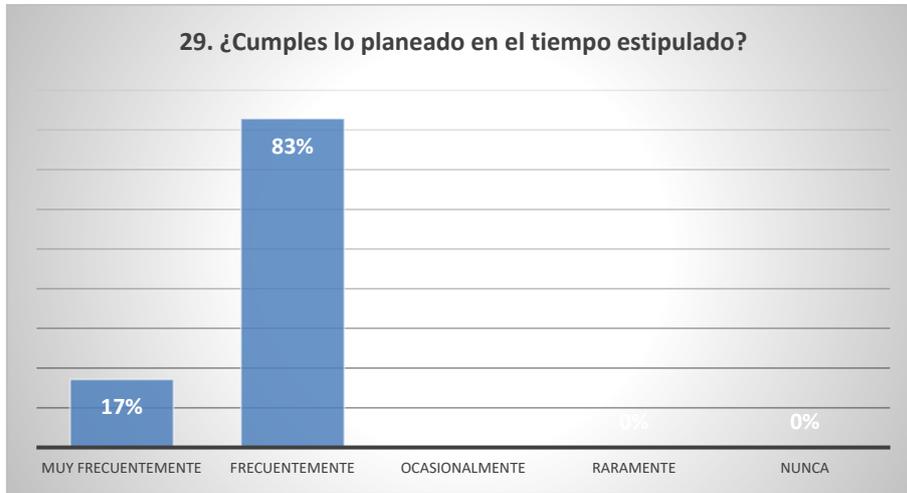
Hace correcto uso del uniforme



Nota: La figura muestra que el 91% de encuestados muy frecuentemente hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo y el 9% de encuestados frecuentemente hace correcto uso y presentación del uniforme de trabajo.

Figura 33

Cumple lo planeado



Nota: La figura muestra que el 17% de encuestados muy frecuentemente cumple lo planeado en el tiempo estipulado y el 83% de encuestados frecuentemente cumple lo planeado en el tiempo estipulado.

V.3. Realizar un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la productividad laboral de los colaboradores del área comercial

A continuación, observamos la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021 y enero y febrero del 2022, podemos observar que las metas no siempre son cumplidas a un 100%. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis de que la producción laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca es deficiente.

Figura 34

Productividad del mes de febrero 2022

INCENTIVOS DEL MES FEBRERO 2022 - SEDE CAJAMARCA								
PREGRADO								
CONSEJEROS/TLMK	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG			
	46746827-3	KATHERINE AMAYA JARA	112	100	89%			
	73483647-3	VALERIA MARINA ALARCON PANDO	112	152	135%			
	75067555-2	ANA YULISA MENDOZA HUINGO	112	175	156%			
	77062441-5	SHERLYN GABRIELA CULQUITANTA SALAZAR	112	131	116%			
	71976814-3	SOFIA MERCEDES LOPEZ PRADO	112	85	75%			
	71818874-7	ANA DORIZA ESCALANTE CHAVEZ	112	129	115%			
	71273791-9	MELISSA LORENA VIGO GALVEZ	112	67	59%			
	72115952-9	DAMARIS BETSABE MOLLAN ESCALANTE	112	135	120%			
	73221708-3	CAROLINA MURIEL CASTILLO RAMIREZ	112	140	125%			
	70515704-4	LESLIE PAMELA SALAZAR OLORTEGUI	112	126	112%			
	75815925-1	SAMANTHA NICOLLE TORRES CASTAÑEDA	112	83	74%			
	47211087-5	ROLANDO MOGROVEJO RODRIGUEZ	112	146	130%			
	76773163-4	HENRRY JHONATHAN POMPA EUGENIO	112	135	120%			
	72215938-7	LUZ ROSMERI OCAS CHUNQUE	112	143	127%			
	72492351-3	CAROLINA MENDOZA VARGAS	112	120	107%			
	73900945-1	JAIR PAULO YEPEZ HOLGUIN	112	81	72%			
	73323787-8	NORA BEATRIZ MINCHAN DIAZ	112	126	112%			
	71975516-5	SOPHIA DE LOS ANGELES ESPINOZA RAYCO	112	100	89%			
	74653422-7	ARACELI GABRIELA SOTO VEINTIMILLA	75	57	76%			
	73440107-8	LUZ INES SOTO CELIS	81	80	98%			
	47292898-3	SARA JAKELINE ESTRADA LEON	27	28	103%			
	71033187-7	WALTER LAMFRANCO CISNEROS SANTA MARIA	24	15	62%			
TOTAL			2223	2354	106%			
COORDINADOR TELEMARKETING	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG			
	73004546-3	ZULLY ANALI MARIN TELLO	1226	1173	95%			
	70611091-2	SAMANTHA ISABEL ALIAGA ZURITA	1226	1254	102%			
JEFE ADMISION	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG	OBJETIVO MATRICULAS WA	REAL MATRICULAS WA	% CUM WA
	70196100-1	JHIMY DANIEL TAFUR CHAVEZ	2452	2424	98%	660	664	100%
WORKING ALDULT								
CONSEJERO/TLMK	CODIGO	NOMBRE	META MATRICULAS WA	REAL MATRICULA WA	% CUM			
	76056634-4	VICTORIA DEL PILAR SANTOS BURGOS	88	103	117%			
	43020786-1	AGLAIDIS MELQUIADES DURAN LOZANO	88	129	146%			
	71226196-5	GREDSSI MAYRA LETICIA YDROGO LOZANO	88	127	144%			
	41726333-6	LUZ MAYORI AMAYA PEREZ	88	105	119%			
	70207773-2	MARIA ESPERANZA ALVARADO MARTOS	88	88	100%			
	44126250-2	JUDITH OLGA ISABEL MENDOZA ALFARO	79	80	101%			
	71509810-1	MARGARITA DEL PILAR ALBITRES VALDEZ	23	10	43%			
	70668733-1	WALTER ORLANDO CABRERA GONZALES	23	21	91%			
	TOTAL			565	663	117%		
COORDINADOR ADMISION WA	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULA WA	REAL MATRICULA WA	% CUM			
	48168550-3	GRACE CARBAJAL CABRERA	660	664	100%			

Nota: La figura muestra las metas versus lo real y el porcentaje de cumplimiento del mes de febrero 2022

En el mes de febrero del 2022 los consejeros de pregrado han sobrepasado la meta establecida obteniendo un 106%, los coordinadores a pesar de que tuvieron un alto porcentaje de cumplimiento, uno de ellos no logró el 100%, obteniendo un 95%; el jefe de admisión también con un alto porcentaje de cumplimiento no logró el 100%, obteniendo el

98%. En cuanto a working adult los consejeros han sobrepasado la meta establecida obteniendo un 117%, el coordinador también logró el porcentaje del 100%.

De acuerdo con la data mostrada Working adult cumplió las metas establecidas a diferencia de pregrado.

Figura 35

Productividad del mes de enero 2022

INCENTIVOS DEL MES ENERO 2022 - SEDE CAJAMARCA								
PREGRADO								
CONSEJEROS/TL MK	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG			
	46746827-3	KATHERINE AMAYA JARA	90	93	103%			
	73483647-3	VALERIA MARINA ALARCON PANDO	90	128	142%			
	75067555-2	ANA YULISA MENDOZA HUIINGO	90	134	148%			
	77062441-5	SHERLYN GABRIELA CULQUITANTA SALAZAR	90	105	116%			
	71976814-3	SOFIA MERCEDES LOPEZ PRADO	90	80	88%			
	71818874-7	ANA DORIZA ESCALANTE CHAVEZ	90	114	126%			
	71273791-9	MELISSA LORENA VIGO GALVEZ	90	57	63%			
	72115952-9	DAMARIS BETSABE MOLLAN ESCALANTE	90	100	111%			
	73221708-3	CAROLINA MURIEL CASTILLO RAMIREZ	90	122	135%			
	70515704-4	LESLIE PAMELA SALAZAR OLOTEGUI	90	106	117%			
	75815925-1	SAMANTHA NICOLLE TORRES CASTAÑEDA	90	64	71%			
	47211087-5	ROLANDO MOGROVEJO RODRIGUEZ	90	117	130%			
	76773163-4	HENRRY JHONATHAN POMPA EUGENIO	90	104	115%			
	72215938-7	LUZ ROSMERI OCAS CHUNQUE	90	127	141%			
	72492351-3	CAROLINA MENDOZA VARGAS	90	93	103%			
	73900945-1	JAIR PAULO YEPEZ HOLGUIN	90	70	77%			
	73323787-8	NORA BEATRIZ MINCHAN DIAZ	90	98	108%			
	71975516-5	SOPHIA DE LOS ANGELES ESPINOZA RAYCO	90	71	78%			
	74653422-7	ARACELI GABRIELA SOTO VEINTIMILLA	53	49	92%			
	73440107-8	LUZ INES SOTO CELIS	59	51	86%			
	71033187-7	WALTER LAMFRANCO CISNEROS SANTA MARIA	2	1	50%			
	TOTAL			1734	1884	109%		
COORDINADOR TELEMARKETING	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG			
	73004546-3	ZULLY ANALI MARIN TELLO	983	948	96%			
	70611091-2	SAMANTHA ISABEL ALIAGA ZURITA	983	1036	105%			
JEFE ADMISION	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG	OBJETIVO MATRICULAS WA	REAL MATRICULAS WA	% CUM WA
	70196100-1	JHIMY DANIEL TAFUR CHAVEZ	1964	1984	101%	473	460	97%
WORKING ALDULT								
CONSEJERO/TLM K	CODIGO	NOMBRE	META MATRICULAS WA	REAL MATRICULA WA	% CUM			
	76056634-4	VICTORIA DEL PILAR SANTOS BURGOS	68	55	80%			
	43020786-1	AGLAIDIS MELQUIADES DURAN LOZANO	68	95	139%			
	71226196-5	GREDSI MAYRA LETICIA YDROGO LOZANO	68	65	95%			
	41726333-6	LUZ MAYORI AMAYA PEREZ	68	83	122%			
	70207773-2	MARIA ESPERANZA ALVARADO MARTOS	68	62	91%			
	44126250-2	JUDITH OLGA ISABEL MENDOZA ALFARO	59	48	81%			
	71509810-1	MARGARITA DEL PILAR ALBITRES VALDEZ	10	1	10%			
	70668733-1	WALTER ORLANDO CABRERA GONZALES	10	9	90%			
	TOTAL			419	418	100%		
COORDINADOR ADMISION WA	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULA WA	REAL MATRICULA WA	% CUM			
	48168550-3	GRACE CARBAJAL CABRERA	473	460	97%			

Nota: La figura muestra las metas versus lo real y el porcentaje de cumplimiento del mes de enero 2022.

En el mes de enero del 2022 los consejeros de pregrado han sobrepasado la meta establecida obteniendo un 109%, los coordinadores a pesar de que tuvieron un alto porcentaje de cumplimiento, uno de ellos no logró el 100%, obteniendo un 96%; el jefe de admisión sobrepasó la meta obteniendo un 101%. En cuanto a working adult los consejeros han sobrepasado la meta establecida obteniendo un 100%, el coordinador a pesar de tener un alto porcentaje de cumplimiento no logró el 100%, obtuvo el 97%.

Figura 36

Productividad del mes de diciembre 2021

INCENTIVOS DEL MES DICIEMBRE 2021 - SEDE CAJAMARCA									
PREGRADO									
CONSEJEROS/TLMK	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG				
	46746827-3	KATHERINE AMAYA JARA	61	66	108%				
	73483647-3	VALERIA MARINA ALARCON PANDO	61	97	159%				
	75067555-2	ANA YULISA MENDOZA HUINGO	61	75	122%				
	77062441-5	SHERLYN GABRIELA CULQUITANTA SALAZAR	61	73	119%				
	71976814-3	SOFIA MERCEDES LOPEZ PRADO	61	47	77%				
	71818874-7	ANA DORIZA ESCALANTE CHAVEZ	61	81	132%				
	71273791-9	MELISSA LORENA VIGO GALVEZ	61	40	65%				
	72115952-9	DAMARIS BETSABE MOLLAN ESCALANTE	61	56	91%				
	73221708-3	CAROLINA MURIEL CASTILLO RAMIREZ	61	76	124%				
	70515704-4	LESLIE PAMELA SALAZAR OLORTEGUI	61	70	114%				
	75815925-1	SAMANTHA NICOLLE TORRES CASTAÑEDA	61	47	77%				
	47211087-5	ROLANDO MOGROVEJO RODRIGUEZ	61	64	104%				
	76773163-4	HENRRY JHONATHAN POMPA EUGENIO	61	64	104%				
	72215938-7	LUZ ROSMERI OCAS CHUNQUE	61	85	139%				
	72492351-3	CAROLINA MENDOZA VARGAS	61	58	95%				
	73900945-1	JAIR PAULO YEPEZ HOLGUIN	61	65	106%				
	73323787-8	NORA BEATRIZ MINCHAN DIAZ	61	52	85%				
	71975516-5	SOPHIA DE LOS ANGELES ESPINOZA RAYCO	61	47	77%				
	46182938-0	KAREN DENISSE CHOTA RODRIGUEZ	61	39	63%				
	74086034-3	XIOMARA JHASMINE DE MARIA RUIZ BUENO	61	69	113%				
	74653422-7	ARACELI GABRIELA SOTO VEINTIMILLA	43	38	88%				
	73440107-8	LUZ INES SOTO CELIS	30	28	93%				
		TOTAL		1293	1337	103%			
	COORDINADOR TELEMARKETING	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG			
		73004546-3	ZULLY ANALI MARIN TELLO	669	660	98%			
		70611091-2	SAMANTHA ISABEL ALIAGA ZURITA	669	686	102%			
JEFE ADMISION	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULAS PG	% CUM PG	OBJETIVO MATRICULAS WA	REAL MATRICULAS WA	% CUM WA	
	70196100-1	JHIMY DANIEL TAFUR CHAVEZ	1339	1346	100%	334	286	85%	
WORKING ADULT									
CONSEJERO/TLMK	CODIGO	NOMBRE	META MATRICULAS WA	REAL MATRICULA WA	% CUM				
	76056634-4	VICTORIA DEL PILAR SANTOS BURGOS	42	29	69%				
	43020786-1	AGLAIDIS MELQUIADES DURAN LOZANO	42	56	133%				
	71226196-5	GREDSSI MAYRA LETICIA YDROGO LOZANO	42	29	69%				
	41726333-6	LUZ MAYORI AMAYA PEREZ	42	52	123%				
	70207773-2	MARIA ESPERANZA ALVARADO MARTOS	42	37	88%				
	44126250-2	JUDITH OLGA ISABEL MENDOZA ALFARO	33	21	63%				
	TOTAL		243	224	92%				
COORDINADOR ADMISION WA	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULA WA	REAL MATRICULA WA	% CUM				
	48168550-3	GRACE CARBAJAL CABRERA	334	286	85%				

Nota: La figura muestra las metas versus lo real y el porcentaje de cumplimiento del mes de diciembre 2021.

En el mes de diciembre del 2021 los consejeros de pregrado han sobrepasado la meta establecida obteniendo un 103%, los coordinadores a pesar de que tuvieron un alto porcentaje de cumplimiento, uno de ellos no logró el 100%, obteniendo un 98%; el jefe de admisión obtuvo el 100% de cumplimiento. En cuanto a working adult los consejeros no lograron la meta establecida, logrando un 92%; el coordinador a pesar de tener un alto porcentaje de cumplimiento no logró el 100%, obtuvo el 85%.

Figura 37

Productividad del mes de noviembre 2021

INCENTIVOS DEL MES NOVIEMBRE 2021 - SEDE CAJAMARCA							
PREGRADO							
CONSEJEROS/TL MK	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATICULAS PG	REAL MATICULAS PG	% CUM PG		
	46746827-3	KATHERINE AMAYA JARA	40	44	110%		
	73483647-3	VALERIA MARINA ALARCON PANDO	40	59	147%		
	75067555-2	ANA YULISA MENDOZA HUINGO	40	32	80%		
	77062441-5	SHERLYN GABRIELA CULQUITANTA SALAZAR	40	47	117%		
	71976814-3	SOFIA MERCEDES LOPEZ PRADO	40	27	67%		
	71818874-7	ANA DORIZA ESCALANTE CHAVEZ	40	46	115%		
	71273791-9	MELISSA LORENA VIGO GALVEZ	40	19	47%		
	72115952-9	DAMARIS BETSABE MOLLAN ESCALANTE	40	31	77%		
	73221708-3	CAROLINA MURIEL CASTILLO RAMIREZ	40	45	112%		
	70515704-4	LESLIE PAMELA SALAZAR OLORTEGUI	40	43	107%		
	75815925-1	SAMANTHA NICOLLE TORRES CASTAÑEDA	40	26	65%		
	47211087-5	ROLANDO MOGROVEJO RODRIGUEZ	40	43	107%		
	76773163-4	HENRRY JHONATHAN POMPA EUGENIO	40	32	80%		
	72215938-7	LUZ ROSMERI OCAS CHUNQUE	40	47	117%		
	72492351-3	CAROLINA MENDOZA VARGAS	40	33	82%		
	73900945-1	JAIR PAULO YEPEZ HOLGUIN	40	34	85%		
	73323787-8	NORA BEATRIZ MINCHAN DIAZ	40	33	82%		
	71975516-5	SOPHIA DE LOS ANGELES ESPINOZA RAYCO	40	21	52%		
	46182938-0	KAREN DENISSE CHOTA RODRIGUEZ	40	18	45%		
	74086034-3	XIOMARA JHASMIN DE MARIA RUIZ BUENO	40	44	110%		
	74653422-7	ARACELI GABRIELA SOTO VEINTIMILLA	22	23	104%		
	73440107-8	LUZ INES SOTO CELIS	9	2	22%		
		TOTAL	831	749	90%		
	COORDINADOR TELEMARKETING	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATICULAS PG	REAL MATICULAS PG	% CUM PG	
		73004546-3	ZULLY ANALI MARIN TELLO	433	374	86%	
		70611091-2	SAMANTHA ISABEL ALIAGA ZURITA	413	386	93%	
JEFE ADMISION	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATICULAS PG	REAL MATICULAS PG	% CUM PG		
	70196100-1	JHIMY DANIEL TAFUR CHAVEZ	846	760	89%		
WORKING ADULT							
CONSEJERO/TL K	CODIGO	NOMBRE	META MATICULAS WA	REAL MATICULA WA	% CUM		
	76056634-4	VICTORIA DEL PILAR SANTOS BURGOS	22	20	90%		
	45467031-6	CLAUDIA XIOXMARA CARUAJULCA YZQUIERDO	22	28	127%		
	43020786-1	AGLAIDIS MELQUIADES DURAN LOZANO	22	31	140%		
	71226196-5	GREDESSI MAYRA LETICIA YDROGO LOZANO	22	18	81%		
	41726333-6	LUZ MAYORI AMAYA PEREZ	22	27	122%		
	70207773-2	MARIA ESPERANZA ALVARADO MARTOS	22	22	100%		
	48109467-0	NATHALY MEDINA ORTEGA	22	19	86%		
	44126250-2	JUDITH OLGA ISABEL MENDOZA ALFARO	13	18	138%		
		TOTAL	167	183	110%		
	COORDINADOR ADMISION WA	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATICULA WA	REAL MATICULA WA	% CUM	
48168550-3		GRACE CARBAJAL CABRERA	172	184	106%		

Nota: La figura muestra las metas versus lo real y el porcentaje de cumplimiento del mes de noviembre 2021.

En el mes de noviembre del 2021 los consejeros de pregrado no lograron el 100%, obteniendo un 90% de cumplimiento; los 2 coordinadores a pesar de que tuvieron un alto porcentaje de cumplimiento no lograron el 100%, obteniendo 86% y 93% de cumplimiento; el jefe de admisión obtuvo el 89% de cumplimiento. En cuanto a working adult los consejeros sobrepasaron la meta, logrando un 110% de cumplimiento; el coordinador también sobrepasó la meta, logrando un 106% de cumplimiento.

Figura 38

Productividad del mes de octubre 2021

INCENTIVOS DEL MES OCTUBRE 2021 - SEDE CAJAMARCA							
PREGRADO							
CONSEJEROS/TL MK	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULA S PG	% CUM PG		
	46746827-3	KATHERINE AMAYA JARA	23	25	108%		
	73483647-3	VALERIA MARINA ALARCON PANDO	23	35	152%		
	75067555-2	ANA YULISA MENDOZA HUINGO	23	22	95%		
	77062441-5	SHERLYN GABRIELA CULQUITANTA SALAZAR	23	22	95%		
	71976814-3	SOFIA MERCEDES LOPEZ PRADO	23	14	60%		
	71818874-7	ANA DORIZA ESCALANTE CHAVEZ	23	28	121%		
	71273791-9	MELISSA LORENA VIGO GALVEZ	23	10	43%		
	72115952-9	DAMARIS BETSABE MOLLAN ESCALANTE	23	15	65%		
	73221708-3	CAROLINA MURIEL CASTILLO RAMIREZ	23	26	113%		
	70515704-4	LESLIE PAMELA SALAZAR OLORTEGUI	23	18	78%		
	75815925-1	SAMANTHA NICOLLE TORRES CASTAÑEDA	23	16	69%		
	47211087-5	ROLANDO MOGROVEJO RODRIGUEZ	23	25	108%		
	76773163-4	HENRRY JHONATHAN POMPA EUGENIO	23	15	65%		
	72215938-7	LUZ ROSMERI OCAS CHUNQUE	23	31	134%		
	72492351-3	CAROLINA MENDOZA VARGAS	23	25	108%		
	73900945-1	JAIR PAULO YEPEZ HOLGUIN	23	28	121%		
	73323787-8	NORA BEATRIZ MINCHAN DIAZ	23	25	108%		
	71975516-5	SOPHIA DE LOS ANGELES ESPINOZA RAYCO	23	15	65%		
	46182938-0	KAREN DENISSE CHOTA RODRIGUEZ	23	9	39%		
74086034-3	XIOMARA JHASMINE DE MARIA RUIZ BUENO	23	25	108%			
74653422-7	ARACELI GABRIELA SOTO VEINTIMILLA	7	1	14%			
TOTAL			467	430	92%		
COORDINADOR TELEMARKETING	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULA S PG	% CUM PG		
	73004546-3	ZULLY ANALI MARIN TELLO	253	217	85%		
	70611091-2	SAMANTHA ISABEL ALIAGA ZURITA	253	233	92%		
JEFE ADMISION	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULAS PG	REAL MATRICULA S PG	% CUM PG		
	70196100-1	JHIMY DANIEL TAFUR CHAVEZ	506	450	88%		
WORKING AULDT							
CONSEJERO/TLMK	CODIGO	NOMBRE	META MATRICULAS WA	REAL MATRICULA WA	% CUM		
	76056634-4	VICTORIA DEL PILAR SANTOS BURGOS	9	8	88%		
	45467031-6	CLAUDIA XIOXMARA CARUJULCA YZQUIERDO	9	16	177%		
	43020786-1	AGLAIDIS MELQUIADES DURAN LOZANO	9	13	144%		
	71226196-5	GREDSSI MAYRA LETICIA YDROGO LOZANO	9	9	100%		
	41726333-6	LUZ MAYORI AMAYA PEREZ	9	18	200%		
	70207773-2	MARIA ESPERANZA ALVARADO MARTOS	9	11	122%		
	48109467-0	NATHALY MEDINA ORTEGA	9	7	77%		
	44126250-2	JUDITH OLGA ISABEL MENDOZA ALFARO	4	4	100%		
	TOTAL			63	82	130%	
COORDINADOR ADMISION WA	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO MATRICULA WA	REAL MATRICULA WA	% CUM		
	48168550-3	GRACE CARBAJAL CABRERA	70	82	117%		

Nota: La figura muestra las metas versus lo real y el porcentaje de cumplimiento del mes de octubre 2021.

En el mes de octubre del 2021 los consejeros de pregrado no lograron el 100%, obteniendo un 92% de cumplimiento; los 2 coordinadores a pesar de que tuvieron un alto

porcentaje de cumplimiento no lograron el 100%, obteniendo 85% y 92% de cumplimiento; el jefe de admisión obtuvo el 88% de cumplimiento. En cuanto a working adult los consejeros sobrepasaron la meta, logrando un 130% de cumplimiento; el coordinador también sobrepasó la meta, logrando un 117% de cumplimiento.

V.4. Determinar la relación entre la competencia personal y la productividad laboral

El coeficiente de correlación de Pearson Tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta. El coeficiente se define por la siguiente fórmula (Restrepo & González, 2007):

$$\rho = \frac{cov(x, y)}{\sigma_x \sigma_y}, -1 \leq \rho \leq 1$$

ρ : Coeficiente de correlación de Pearson

$cov(x, y)$: covarianza

σ_x : Desviación de x

σ_y : Desviación de y

Se halló el coeficiente de correlación de Pearson entre la “competencia personal” y la “productividad laboral, obteniendo como resultado un valor de 0.444, significa que hay una relación directa porque el valor obtenido es positivo, con este resultado se comprueba la hipótesis planteada.

Figura 39

Coefficiente de correlación de Pearson entre competencia personal y productividad laboral

		CP	VD
CP	Pearson Correlation	1	,444**
	Sig. (2-tailed)		,008
	N	35	35
VD	Pearson Correlation	,444**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nota: La figura muestra que existe un grado de correlación directo entre la competencia personal y la productividad laboral, halladas en IBM SPSS Statistics 26.

V.5. Determinar la relación entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca.

El coeficiente de correlación de Pearson Tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta. El coeficiente se define por la siguiente fórmula (Restrepo & González, 2007):

$$\rho = \frac{cov(x,y)}{\sigma_x \sigma_y}, -1 \leq \rho \leq 1$$

ρ : Coeficiente de correlación de Pearson

$cov(x,y)$: covarianza

σ_x : Desviación de x

σ_y : Desviación de y

Se halló el coeficiente de correlación de Pearson entre la “competencia social” y la “productividad laboral, obteniendo como resultado un valor de 0.738, significa que hay una

relación directa porque el valor obtenido es positivo, con este resultado se comprueba la hipótesis planteada.

Figura 40

Coefficiente de correlación de Pearson entre competencia social y productividad laboral

		VD	CS
VD	Pearson Correlation	1	,738**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	35	35
CS	Pearson Correlation	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nota: La figura muestra que existe un grado de correlación directo entre la competencia social y la productividad laboral, halladas en IBM SPSS Statistics 26

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

Se halló el coeficiente de correlación de Pearson y obtenemos como resultado un valor de 0.886, significa que las variables “inteligencia emocional” y “productividad laboral” se relaciona directa y significativamente, directa porque se obtiene un valor positivo y significativo porque el valor se acerca a 1, corroborando en el estudio realizado por (Bolívar, 2019) en donde menciona que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016 . ($P < 0,05$). De la misma manera (Méndez, 2020) en su estudio encuentra que existe relación directa alta ($r = 0,729$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes de una I.E. pública del distrito El Porvenir. De la misma manera (Méndez, 2020) en su estudio menciona que existe relación directa alta ($r = 0,729$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes de una I.E. pública del distrito El Porvenir. También concuerdo con (Carrillo, 2021) cuando menciona que la Inteligencia emocional de los docentes de la institución educativa particular es alto, mejorando sus habilidades en pro de la enseñanza aprendizaje.

A continuación, observamos la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021 y enero y febrero del 2022, podemos observar que las metas no siempre son cumplidas a un 100%. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis de que la producción laboral de los colaboradores del área comercial de una universidad privada del distrito de Cajamarca es deficiente y que la inteligencia emocional ayudaría mucho en el desempeño de sus labores ya que al sentirse bien consigo mismo y los demás, permitiría rendir al 100%. Corroborando con el estudio de (España, 2019) cuando menciona 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. De la misma manera (García, 2020) en su estudio menciona que la Inteligencia Emocional como una competencia necesaria para el desempeño de cualquier rol y posición dentro de estas organizaciones, sin que se haya establecido que fue una habilidad previamente evaluada por cada compañía, como requisito para ingresar y mantenerse dentro de la compañía. También (Duque et al., 2017) en su estudio concluye que cuando el individuo reconoce e identifica sus emociones y las consecuencias positivas y negativas de ellas, es persistente en el logro de objetivos. (Portilla, 2020) también corrobora lo encontrado en los resultados cuando menciona que la inteligencia emocional contribuye a percibir y mantener una actitud positiva frente al trabajo y, por lo tanto, poseer una buena satisfacción laboral. Asimismo, (Dávila, 2020) menciona que la inteligencia emocional se relaciona con el desarrollo de las Competencias Gerenciales de las empresas ADEFOR, COSID S.R.L.

Se halló el coeficiente de correlación de Pearson entre la “competencia personal” y la “productividad laboral, obteniendo como resultado un valor de 0.444, significa que hay una relación directa porque el valor obtenido es positivo, con este resultado se comprueba la hipótesis planteada. Corroborando los resultados con el estudio de (Bornaz, 2017) quién determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.670$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De la misma manera (Sánchez, 2020) menciona que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la motivación laboral en el colaborador de

una entidad financiera en Cajamarca, 2020, siendo la motivación uno de los indicadores de la competencia personal.

Se halló el coeficiente de correlación de Pearson entre la “competencia social” y la “productividad laboral, obteniendo como resultado un valor de 0.738, significa que hay una relación directa porque el valor obtenido es positivo, con este resultado se comprueba la hipótesis planteada. Corroborando con el estudio de (Bornaz, 2017) quién Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.695$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De la misma manera (Picoy, 2019) menciona que las habilidades sociales influyen en un 70% en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco. Concuero con (Salcedo, 2018) quien en su investigación concluye que el componente interpersonal es el que está ligeramente más desarrollado en comparación a los otros componentes.

VI.2. Conclusiones

- Se determinó la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca mediante el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo como resultado un valor de 0.886, por lo que podemos mencionar que las variables “inteligencia emocional” y “productividad laboral” se relaciona directa y significativamente, directa porque se obtiene un valor positivo y significativo porque el valor se acerca a 1.
- Se realizó un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, encontrando que para el 60% de encuestados raramente es fácil decir a las personas cómo se siente, el 26% de encuestados raramente puede hablar fácilmente sobre sus sentimientos, el 34% de encuestados ocasionalmente tienen disputas con las personas y que para el 31% de encuestados ocasionalmente se molestan y actúan sin pensar.
- Se realizó un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, encontrando que, a pesar de tener un porcentaje alto de productividad, no logran alcanzar el 100% en su totalidad en los meses de estudios: octubre, noviembre y diciembre del 2021 y en enero y febrero del 2022.
- Se determinó la relación entre la competencia personal y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca mediante el coeficiente de correlación de Pearson entre, obteniendo como resultado un valor de 0.444, significa que hay una relación directa porque el valor obtenido es positivo.
- Se determinó la relación entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de

Cajamarca mediante el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo como resultado un valor de 0.738, significa que hay una relación directa porque el valor obtenido es positivo.

VI.3. Recomendaciones

- Se recomienda a la gerencia general de la Universidad Privada del Distrito de Cajamarca incorporar en su plan de trabajo talleres, charlas, conferencias, entre otros; que permitan mejorar las capacidades emocionales para mejorar la productividad laboral de forma más efectiva y eficiente.
- Se recomienda a la gerencia general de la Universidad Privada del Distrito de Cajamarca reforzar los feedback a los colaboradores a través de sus coordinadores para identificar debilidades y fortalezas que puedan ser mejoradas y reforzadas referente a la identificación y comunicación de su forma de sentir y pensar.
- Se recomienda a la gerencia general de la Universidad Privada del Distrito de Cajamarca implementar capacitaciones en el área de ventas con especialistas que refuercen la competencia de orientación al logro y capacidad de análisis
- Se recomienda a la gerencia general de la Universidad Privada del Distrito de Cajamarca brindar talleres para mejorar la autoconciencia, autocontrol y Motivación junto a sus coordinadores ya que al ser indicadores de la competencia personal, permitirá mejorar la productividad laboral.
- Se recomienda a la gerencia general de la Universidad Privada del Distrito de Cajamarca brindar talleres para mejorar la Empatía y las Habilidades sociales junto a sus coordinadores ya que, al ser indicadores de la competencia personales, permitirá mejorar la productividad laboral.

VII. Referencias Bibliográficas

- Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MRHGO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf
- Andahuasi, H. (2015). *Teoría de desempeño laboral*. <https://1library.co/article/teor%C3%ADa-de-desempe%C3%B1o-laboral-fundamentaci%C3%B3n-conceptual.zkw3ev4z>
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). *Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. 2, 16.
- Bolívar, J. (2019). *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, Diresa callao, 2016” por la Universidad Nacional Federico Villareal*.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3265/BOLIVAR%20RENON%20JENNY%20LUZ%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bornaz, K. Y. (2017). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro red la molina—Cieneguilla*. 113.
- Bueno, A. (2019). *La inteligencia emocional: Exposición teórica de los modelos fundantes*. 6.
- Carmona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Carrillo, M. (2021). *Inteligencia emocional y competencias digitales de los docentes de una Institución Educativa Particular de la ciudad de Cajamarca, 2020*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28360/Carrillo%20Carranza%20Milagros%20Del%20Pilar-Parcial.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2019). *Productividad y competitividad*. 18.

- Cortes, N. (2021). Productividad Laboral: ¿Qué es y cómo mejorarla? *Geovictoria (Perú)*.
<https://www.geovictoria.com/pe/operaciones/productividad-laboral/>
- Dávila, D. M. B. (2020). *La inteligencia emocional y el desarrollo de competencias gerenciales de las empresas Adefor, Cosid S.R.L, Empresa Soluciones y Servicios S.A. - Cajamarca*. 117.
- Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo | Lector mejorado de Elsevier*. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- España, D. (2019). *La inteligencia emocional: Una herramienta eficaz para la productividad en la gestión pública*. 58.
- Estevez, A. (2019). *Factores que influyen en el desempeño laboral: Experiencia, formación, ambiente*. <https://significado.com/desempeno/>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125.
- García, R. (2020). *La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá, Panamá*. 169.
- Giménez, S., & García, M. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *ESPIRAL. CUADERNOS DEL PROFESORADO*, 3(6), 43-52.
<https://doi.org/10.25115/ecp.v3i6.909>
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. 376.
- Instituto Peruano de Economía. (2007). Productividad laboral. *Instituto Peruano de Economía*.
<https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- Méndez, E. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de una I.E. pública del distrito El Porvenir en Trujillo 2020*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48490/M%C3%A9ndez_L-EJ-SD.pdf?sequence=1

Muñoz, P. (2019). *Cociente intelectual*. <https://psicoabaco.es/que-es-el-cociente-intelectual/>

Naranjo, M. L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510>

Picoy, S. (2019). *Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco*.

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1651/3/T026_04083561_M.pdf

Portilla, A. C. de la C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92.

Ramírez, A. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: Una visión actual. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(3), 217-224.

Restrepo, L., & González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 183-192.

Rodríguez, K. (2021). *La Inteligencia, qué es y cómo ha evolucionado*.

<https://www.psicoactiva.com/blog/concepto-inteligencia-ha-evolucionado/>

Salcedo, R. (2018). *Inteligencia emocional y su incidencia en el liderazgo directivo de los administradores de agencias bancarias de la ciudad de Cajamarca*.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1964/INTELIGENCIA%20EMOCION%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20LIDERAZGO%20DIRECTIVO%20DE%20LOS%20ADMINISTRADORES%20DE%20AGENCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salessi, S., & Omar, A. (2017). *Comportamientos proactivos en el trabajo: Una puesta al día*.

<https://www.redalyc.org/pdf/3334/333454618005.pdf>

Sánchez, T. (2020). *Inteligencia emocional y motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020.*

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26221/Sanchez%20Vargas%20Taisbel-Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandoval, C. M., & Arce, A. M. (2014). La Medición de la Productividad del Valor Agregado: Una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *Tec Empresarial*, 8(2), 41-49.

Simkin, H., & Becerra, G. (2012). *El proceso de socialización. Apuntes para su exploración en el campo psicosocial.* <https://www.redalyc.org/pdf/145/14529884005.pdf>

Tomás, P. (2014). *Reconociendo las emociones.* 58.

VIII. Anexos

Tabla 4

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de Investigación:
¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022	La inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente en la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022.	Inteligencia Emocional	Basica no experimental de corte transversal
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Nivel de la Investigación:
¿Cuál es la situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022?	Realizar un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022.	La situación actual respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca es deficiente		Descriptivo - Correlacional
				3. Diseño de la Investigación:
¿Cuál es la situación actual respecto a la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022?	Realizar un diagnóstico sobre la situación actual respecto a la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022.	La situación actual respecto a la producción laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca es deficiente	Variable 2:	Diseño descriptivo. - no experimental
				4. Metodo:
			Productividad laboral	Investigación es cualitativa
				5. Población:

<p>¿Existe relación entre la competencia personal y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la competencia personal y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022</p>	<p>Existe relación directa entre la competencia personal y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca</p>		<p>Compuestas por los 35 colaboradores que trabajan en el área comercial</p>
<p>¿Existe relación entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022</p>	<p>Existe relación directa entre la competencia social y la productividad laboral de los colaboradores del área comercial de una Universidad Privada del Distrito de Cajamarca, en los años 2021 y 2022.</p>	<p>Variable 3:</p>	<p>6. Muestra:</p>
				<p>Compuestas por los 35 colaboradores que trabajan en el área comercial</p>
				<p>7. Unidad de Estudio:</p>
				<p>8. Técnica de Recoleccion:</p>
				<p>Encuesta</p>
				<p>9. Instrumento de Recoleccion:</p>
				<p>1 Cuestionario</p>
				<p>2</p>
				<p>3</p>
				<p>4</p>

Nota: Esta tabla muestra las variables, formulación del problema, objetivos e hipótesis del estudio.

Encuesta de Inteligencia Emocional y Productividad Laboral

Estimado colaborador a continuación encontrará enunciados respecto a las variables importantes que conllevas dentro de tu trabajo. Lea cuidadosamente y califica los siguientes elementos en una escala del 1 al 5, siendo 5: Muy frecuentemente, 4: frecuentemente, 3: ocasionalmente, 2: raramente y 1: nunca.

Preguntas	Respuestas				
	1	2	3	4	5
1. ¿Siente confianza en sí mismo?	1	2	3	4	5
2. ¿Las personas de su entorno perciben que realiza una autoevaluación realista de alguna situación?	1	2	3	4	5
3. ¿Tiene sentido del humor autocrítico?	1	2	3	4	5
4. ¿Es fácil decirle a la gente cómo me siento?	1	2	3	4	5
5. ¿Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos?	1	2	3	4	5
6. ¿Tiene apertura al cambio?	1	2	3	4	5
7. ¿Me molesto demasiado por cualquier situación?	1	2	3	4	5
8. ¿Tengo disputas con las personas?	1	2	3	4	5
9. ¿Cuándo me molesto actúo sin pensar?	1	2	3	4	5
10. ¿Tiene fuerte impulso hacia el logro de los objetivos planteados?	1	2	3	4	5
11. ¿Tiene optimismo incluso frente al fracaso?	1	2	3	4	5
12. ¿Tiene compromiso con su organización?	1	2	3	4	5
13. ¿Cuenta con sensibilidad intercultural entre las personas?	1	2	3	4	5
14. ¿El servicio que brinda a los clientes es amable y cordial?	1	2	3	4	5
15. ¿Me importa lo que les sucede a las personas?	1	2	3	4	5
16. ¿Cree que tiene habilidad para persuadir en las personas?	1	2	3	4	5
17. ¿Tiene la habilidad en liderar y trabajar en equipo?	1	2	3	4	5
18. ¿Me agrada hacer cosas para los demás?	1	2	3	4	5
19. ¿El trabajo que realizas supera las expectativas planificadas?	1	2	3	4	5
20. ¿Propone mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	1	2	3	4	5
21. ¿Es capaz de predecir problemas y actuar, incluso, antes de que sucedan?	1	2	3	4	5
22. ¿Cumples eficazmente los requerimientos del cliente?	1	2	3	4	5
23. ¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	1	2	3	4	5
24. ¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	1	2	3	4	5
25. ¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	1	2	3	4	5
26. ¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías en tu área?	1	2	3	4	5
27. ¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	1	2	3	4	5
28. ¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	1	2	3	4	5
29. ¿Cumples lo planeado en el tiempo estipulado?	1	2	3	4	5

Muchas gracias por tu tiempo.