

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA
PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA LOS PORTALES - ZONAL NORTE EN TIEMPOS
DE COVID-19

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

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autor

Bachiller Lennin Braydy Cortegana Castillo

Asesor

Maestro. Cesar Augusto Montoya Ramirez

<https://orcid.org/0000-0001-9670-3509>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación en la empresa. Audiencias y opinión pública

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. MIGUEL ANGEL LEÓN VILLARRUEL	09591047
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

23/4/23, 17:35

Turnitin - Informe de Originalidad - MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADO...

<p>Turnitin Informe de Originalidad</p> <p>Procesado el: 21-abr.-2023 23:00 -05 Identificador: 2056285059 Número de palabras: 18715 Entregado: 1</p>		<table border="1"> <tr> <td>Índice de similitud</td> <td>12%</td> </tr> </table>	Índice de similitud	12%	<p>Similitud según fuente</p> <p>Internet Sources: 12% Publicaciones: 3% Trabajos del estudiante: 9%</p>
Índice de similitud	12%				

MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LOS PORTALES - ZONAL NORTE EN TIEMPOS DE COVID-19

Por Lennin Braydy Cortegana Castillo 2% match (Internet desde 22-sept.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26136/Flores_CSJ-Gavidia_GOL.pdf?isAllowed=y&sequence=1

2% match (Internet desde 11-ago.-2021)

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7801/baz%c3%a1n_vjc.pdf

1% match ()

[Lorenzo Gilyonio, Esther Pilar. "La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017", Universidad César Vallejo, 2018](#)

1% match ()

[Arrustico Loyola, Johnny David. "Propuesta de una gestión de mantenimiento de clase mundial para incrementar la productividad en refinerías de petróleo en el Perú-2020", Universidad Privada del Norte SAC, 2021](#)

1% match ()

[Taculi Briones, Daysi Isabel. "El manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Caiamarca. S. A. C. durante la etapa de](#)

Resumen

En este documento, se presenta un trabajo de investigación relacionado a determinar si existe una relación entre el manejo de la Inteligencia Emocional y la productividad del Personal de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID – 19,

La empresa Los Portales, es una empresa peruana que brinda servicios de estacionamientos, la cual cuenta con más de 50 años de experiencia en el mercado nacional y un equipo de casi 2.000 colaboradores, la cual busca simplificar la vida de sus clientes ofreciendo sus servicios en ciudades como Lima, Ica, Arequipa, Cusco, Huacho, Piura, Cajamarca y Pucallpa.

En el primer capítulo, podemos observar la introducción donde se habla sobre la realidad problemática, se plantean los objetivos, tanto general como específicos, y se muestra la justificación de este estudio.

En el segundo capítulo, se detallan las bases teóricas que se utilizaron, ya sean libros, artículos, tesis de grado, entre otros.

En el tercer capítulo, se observa el planteamiento de las hipótesis, tanto general como específicas, así como la operacionalización de variables-

En el cuarto capítulo, se nos introduce a la descripción de los métodos y formas de análisis utilizados para esta investigación, ya que no existe mucho conocimiento sobre inteligencia emocional y productividad en entornos de pandemias; por lo cual, se nos dice que se realizó este estudio teniendo en cuenta una investigación de tipo descriptiva – básica pura con enfoque cuantitativo a nivel correlacional, en la que se utilizó como muestra a los 50 colaboradores de la empresa Los Portales Zonal Norte, integrada por el personal que labora en las ciudades de Cajamarca y Piura, con el fin de obtener una conclusión relevante sobre la existencia de una relación entre la Inteligencia Emocional y la productividad del personal, mientras se suscitaba la pandemia del COVID - 19.

Para la obtención de información, se recurrió al uso de fuentes primarias mediante la aplicación de encuestas y a fuentes secundarias. Entre los instrumentos de investigación utilizados, se encuentran la encuesta de Bar – On y una encuesta de productividad.

En el quinto capítulo, se nos muestra los resultados de la aplicación de dichos instrumentos, donde se pudo obtener un índice de correlación de Pearson de 0.113 entre la Inteligencia Emocional y la Productividad del personal, estableciendo una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la Productividad.

Finalmente, en el capítulo sexto, se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos en este estudio y se compara con los resultados obtenidos por otros investigadores. Asimismo, se muestran las conclusiones de la investigación entre las que encontramos que si bien hay una relación significativa y positiva entre las variables de Inteligencia Emocional y productividad, el hecho de ser analizadas bajo un entorno de pandemia como el COVID – 19, hizo que se acentuaran mucho más las necesidades de desarrollo emocional que tienen

los trabajadores, así como la necesidad de contar con planes de acción que deben tomar las empresas para mitigar los efectos negativos frente a este tipo de eventualidades. Además, también se brindan recomendaciones de relevancia para el conocimiento y mejora de la sociedad.

Abstract

In this document, we can appreciate a research work related to determining if there is a relationship between the management of Emotional Intelligence and the productivity of the Personnel of the company Los Portales – North Zone in times of COVID - 19.

The company Los Portales, is a Peruvian company that provides parking services, which has more than 50 years of experience in the national market and a team of almost 2,000 employees, which seeks to simplify the lives of its customers by offering its services in cities like Lima, Ica, Arequipa, Cusco, Huacho, Piura, Cajamarca and Pucallpa.

In the first chapter, we can see the introduction to the problematic reality is discussed, the objectives, both general and specific, are stated, and the justification for this study is shown.

In the second chapter, the theoretical bases that were used are detailed, whether they are books, articles, degree theses, among others.

In the third chapter, the approach of the hypotheses, both general and specific, as well as the operationalization of variables.

In the fourth chapter, we are introduced to the description of the methods and forms of analysis used for this research, since there is not much knowledge about emotional intelligence and productivity in pandemic environments; Therefore, we are told that this study was carried out taking into account a descriptive investigation - pure basic with a quantitative approach at the correlational level, in which the 50 employees of the company Los Portales North Zone, integrated by the personnel who work in the cities of Cajamarca and Piura, in order to obtain a relevant conclusion about the existence of a relationship between Emotional Intelligence and personnel productivity, while the COVID-19 pandemic was taking place.

To obtain information, the use of primary sources was used through the application of surveys and secondary sources. Among the research instruments used are the Bar-On survey and a productivity survey.

In the fifth chapter, we are shown the results of the application of these instruments, where it was possible to obtain a Pearson conversion index of 0.113 between Emotional Intelligence and Staff Productivity, demonstrating a positive and significant relationship between the dimensions of the Emotional Intelligence and Productivity.

Finally, in the sixth chapter, the discussion of the results obtained in this study is developed and compared with the results obtained by other researchers. Likewise, the conclusions of the research are shown, among which we find that although there is a significant and positive relationship between the variables of Emotional Intelligence and productivity, the fact of being analyzed under a pandemic environment such as COVID - 19, made it the emotional development needs of workers will be accentuated much more, as well as the need to have action plans that companies must take to reduce the negative effects of this type of eventuality. In addition, relevant recommendations are also provided for the knowledge and improvement of society.

Dedicatoria

Le dedico el resultado de este trabajo a mis padres, que siempre estuvieron para mí en los momentos más oscuros de mi vida, siempre me apoyaron y enseñaron que todo se puede lograr si tenemos fe y disciplina.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, también a mis padres y hermano por estar siempre presentes.

Tabla de contenidos

Carátula	i
Línea y sublínea de investigación.....	ii
Designación jurado	iii
Informe de similitud	iv
Resumen	v
Abstract.....	vii
Dedicatoria y agradecimiento	ix
Tabla de contenidos	x
Índice de tablas y figuras	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.2.1. Pregunta general	3
I.2.2. Preguntas específicas	3
I.3. Objetivos de la investigación.....	3
I.3.1. Objetivo general	3
I.3.2. Objetivos específicos.....	3
I.4. Justificación de la investigación	4
I.5. Alcance de la investigación	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
II.1. Antecedentes	6
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
II.1.2. Antecedentes nacionales	8
II.2. Bases Teóricas	10
II.2.1. Inteligencia	10
II.2.2. Emoción.....	11
II.2.3. Inteligencia Emocional	12
II.2.4. Producción.....	23
II.2.5. Productividad	25
II.2.6. Pandemia.....	28
II.2.7. COVID-19	28
II.3. Marco conceptual (terminología)	29

- Empresa.....	29
- Eficiencia	29
- Eficacia.....	29
- Recursos	30
- Inteligencia	30
- Emoción.....	30
- Inteligencia Emocional	30
- Producción.....	30
- Productividad	30
- Motivación	30
- Líder.....	30
- Liderazgo	30
- Pandemia.....	30
- COVID	30
III. HIPÓTESIS	31
III.1. Declaración de Hipótesis	31
III.1.1. Hipótesis general.....	31
III.1.2. Hipótesis específicas	31
III.2. Operacionalización de variables.....	32
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	36
IV.1. Tipo de investigación.....	36
IV.2. Nivel de investigación.....	36
IV.3. Diseño de investigación.....	36
IV.4. Método de investigación.....	37
IV.5. Población.....	38
IV.6. Muestra	38
IV.7. Técnicas de recolección de datos.....	38
IV.7.1. Técnica	38
IV.7.2. Instrumento	38
V. RESULTADOS	45
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	76
VI.1. Discusión	76
VI.2. Conclusiones.....	78
VI.3. Recomendaciones	79

Lista de referencias 80

Índice de tablas

Tabla N° 1..... 16

Tabla N° 2.....	20
Tabla N° 3.....	22
Tabla N° 4.....	23
Tabla N° 5.....	32
Tabla N° 6.....	42
Tabla N° 7.....	43
Tabla N° 8.....	45
Tabla N° 9.....	46
Tabla N° 10.....	48
Tabla N° 11.....	48
Tabla N° 12.....	49
Tabla N° 13.....	50
Tabla N° 14.....	51
Tabla N° 15.....	53
Tabla N° 16.....	55
Tabla N° 17.....	56
Tabla N° 18.....	56
Tabla N° 19.....	57
Tabla N° 20.....	58
Tabla N° 21.....	59
Tabla N° 22.....	60
Tabla N° 23.....	61
Tabla N° 24.....	62
Tabla N° 25.....	63
Tabla N° 26.....	64
Tabla N° 27.....	65
Tabla N° 28.....	66
Tabla N° 29.....	67
Tabla N° 30.....	68
Tabla N° 31.....	69
Tabla N° 32.....	70
Tabla N° 33.....	71
Tabla N° 34.....	72
Tabla N° 35.....	73

Tabla N° 36.	73
Tabla N° 37.	73
Tabla N° 38.	73
Tabla N° 39.	73
Tabla N° 40.	74

Índice de tablas y figuras

Figura N° 1.....	14
Figura N° 2.....	24
Figura N° 3.....	25
Figura N° 4.....	27
Figura N° 5.....	37
Figura N° 6.....	47
Figura N° 7.....	48
Figura N° 8.....	49
Figura N° 9.....	50
Figura N° 10.....	51
Figura N° 11.....	52
Figura N° 12.....	54
Figura N° 13.....	55
Figura N° 14.....	56
Figura N° 15.....	57
Figura N° 16.....	58
Figura N° 17.....	59
Figura N° 18.....	60
Figura N° 19.....	61
Figura N° 20.....	62
Figura N° 21.....	63
Figura N° 22.....	64
Figura N° 23.....	65
Figura N° 24.....	66
Figura N° 25.....	67
Figura N° 26.....	68
Figura N° 27.....	69
Figura N° 28.....	70
Figura N° 29.....	71
Figura N° 30.....	72
Figura N° 31.....	74

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Alrededor del mundo, las empresas contratan personas que cumplen requisitos específicos para puestos determinados, los cuales deberán cumplir con las tareas asignadas y recibirán a cambio, una compensación previamente acordada por ambas partes. Así es como podríamos definir breve y básicamente la relación que existe entre los empleadores y trabajadores; sin embargo, existen muchos otros factores que intervienen en el desarrollo de este vínculo laboral. Las empresas por su lado, siempre buscarán maximizar sus ganancias, ya sea mediante los cobros que realizan a sus clientes por los productos y/o servicios que brindan, o mediante la optimización de los recursos para la producción de bienes y/o servicios, siendo sus colaboradores, el recurso más valioso para cualquier empresa. Es así, que los encargados del área de Recursos Humanos o quienes cumplan con dicha función, elaboran diversos planes y estrategias que permitan mantener una adecuada relación con los colaboradores, capacitando y motivándolos para que se sientan a gusto con la empresa y sean más productivos.

Si bien no todas las empresas son lo suficientemente grandes para contar con un área dedicada específicamente al manejo del recurso humano, todas las empresas sin importar su tamaño, desarrollan algún tipo de relación con sus colaboradores, la cual puede ser buena o mala de acuerdo a las condiciones de trabajo y las facilidades que tienen ambas partes para comunicarse. Debemos tener en cuenta que, si una persona no está contenta con su trabajo, podría hacer solo lo necesario para cumplir o inclusive, realizar un mal trabajo. Si a esto, añadimos que a nivel mundial se declaró una pandemia en salud debido al virus del COVID-19, hace imperativo conocer el manejo que están realizando las empresas sobre la Inteligencia Emocional y cómo está impactando en sus colaboradores, puesto que la economía del sector privado ha sufrido grandes cambios debido al fallecimiento de trabajadores, familiares, socios, clientes u otros, sin mencionar el miedo de la población a contagiarse por ir a trabajar o inclusive, por salir de sus casas para realizar actividades que antes eran muy comunes.

EL Banco Mundial (2021), indica que a casi un año después de que comenzó la pandemia, casi todas las empresas del mundo se vieron afectadas, donde las ventas cayeron en un 50% en una cuarta parte de las empresas, con una reducción promedio de 27% de las ventas en general, debiendo cerca del 65% de empresas, realizar ajustes en sus planillas implementando reducciones de salarios, horas de trabajo u otorgando licencias. Solo alrededor de un 11% de las empresas recurrió al despido de personal; sin embargo, si la situación económica y de salud no mejora, esta cantidad podría aumentar ya que solo 1 de cada 10 empresas en países que cuentan con ingresos bajos, recibió apoyo del gobierno.

La Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe - CEPAL (2020), indicaron que la pandemia del COVID-19 generó una crisis económica a lo largo de América Latina y el Caribe, especialmente en aquellos sectores y empresas que ya tenían estructuras productivas y empresariales débiles o que no habían sido solucionadas a lo largo de los años. Asimismo, indican que un 34.2% del empleo formal y un 24.6% del PBI son generados en aquellos sectores que han sido golpeados fuertemente por la crisis económica derivada de esta pandemia, generando que alrededor de 2,7 millones de empresas formales en toda la región, lo cual conllevaría a un aproximado de 8,5 millones de puestos de trabajo. Toda esta situación genera gran inestabilidad laboral y emocional en los colaboradores, lo cual afecta directamente la productividad de cada uno de ellos y por ende, de la empresa misma.

Como se puede apreciar, con esta nueva realidad de cara a una pandemia a nivel mundial, todas las empresas del mundo, sin importar su tamaño, se han visto afectadas. La empresa Los Portales - ZONAL NORTE no ha sido la excepción, puesto que, como todas, ha sufrido los reveses de esta pandemia que incluyen: reducción de personal en un cuarenta por ciento, cambios constantes de horarios programados, inestabilidad laboral, entre otros. Esto, ha causado que el clima laboral de la empresa se vea seriamente afectado y haya decrecido, lo cual se manifiesta en los resultados de una encuesta realizada en enero 2021 y que, al compararla con los resultados obtenidos por la encuesta realizada en enero del 2020, se evidencia un desempeño laboral que ha reducido hasta en un cuarenta por ciento, según las ratios con los que la empresa cuenta.

Como indica la compañía global Accenture (2020), es importante que, en esta nueva normalidad, las empresas sean conscientes de que existen implicancias humanas importantes que se deben tener en cuenta y que conforme se maneje cada una de ellas, serán mejores o peores las experiencias de las organizaciones. En nuestro país, en la web del Diario Gestión (2020), en un artículo indica que para que las empresas puedan adaptarse a la nueva realidad, deben destinar parte de sus recursos a fomentar tanto el bienestar físico como mental de sus colaboradores. Teniendo todo lo anterior en mente, se planteó el desarrollo de esta Tesis que lleva por título: "Manejo de la Inteligencia Emocional y la Productividad en los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID-19", a fin de conocer cómo es que se viene aplicando la Inteligencia Emocional en esta empresa y cómo es que está afectando la productividad de sus colaboradores, generando el conocimiento necesario para que se puedan tomar decisiones e implementar acciones que fortalezcan las actividades que aportan y se minimicen o en medida de lo posible, se eliminen, aquellas actividades o acciones que van en desmedro de la productividad.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre el manejo de la Inteligencia Emocional de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE y qué efecto tuvo en la productividad de sus colaboradores durante la pandemia por el COVID-19?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo se relaciona el manejo del componente intrapersonal y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19?
- ¿Cómo se relaciona el manejo del componente interpersonal y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19?
- ¿Cómo se relaciona el manejo del componente de adaptabilidad y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19?
- ¿Cómo se relaciona el manejo del componente del manejo del estrés y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19?
- ¿Cómo se relaciona el manejo del componente del estado de ánimo en general y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre el manejo de la Inteligencia Emocional de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE y qué efecto tuvo en la productividad de sus colaboradores durante la pandemia por el COVID-19.

I.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente intrapersonal y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19.
- Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente interpersonal y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19.
- Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente de adaptabilidad y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19.

- Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente del manejo del estrés y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19.
- Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente del estado de ánimo en general y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE durante la pandemia del COVID – 19.

I.4. Justificación de la investigación

Teniendo en cuenta lo dicho por Bernal (2010), para cualquier investigación, es necesario establecer la motivación e importancia que tiene el realizarla, dado que se encuentran orientadas a resolver algún problema. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la mayoría de las investigaciones se realizan con propósito definido, el cual debe sustentar la importancia y en algunos casos, demostrar los beneficios de realizarla. Por ello, se desarrolló lo siguiente:

- Justificación Teórica

La presente investigación, tiene como propósito el aportar un mayor conocimiento sobre el manejo de la inteligencia emocional sobre la productividad de los colaboradores de una empresa privada en época de pandemia, dado que la mayoría de teorías relacionadas han sido basadas teniendo en cuenta aspectos económicos, de desarrollo o normalidad de las empresas; sin embargo, son muy pocas las investigaciones que se han realizado teniendo en cuenta una crisis de salud como la que se viene atravesando; por lo cual, los resultados obtenidos en este documento podrán ser incorporados como conocimiento a las ciencias administrativas, permitiendo tener una mejor perspectiva del manejo que realizan las empresas sobre la inteligencia emocional y el impacto que tiene ese manejo sobre la productividad de los trabajadores que atraviesan una pandemia.

- Justificación Práctica

La pandemia del COVID-19 afectó millones de empresas a nivel mundial y muy pocas o tal vez ninguna, supo cómo afrontar este hecho y evitar una pérdida en su productividad. Por ello, esta investigación es necesaria debido a que permitirá brindar información relevante sobre el manejo de la inteligencia emocional y la productividad en épocas de pandemia, permitiendo elaborar planes de acción y/o de contingencia que podrán ayudar a mitigar los impactos negativos en las empresas, pudiendo ser aplicada inclusive en los momentos que estamos atravesando.

- Justificación Metodológica

Debido a que existen pocas investigaciones realizadas en el tema de estudio teniendo en cuenta aspectos de pandemia, en esta investigación se busca implementar instrumentos de medición con validez y un amplio margen de confiabilidad, los cuales puedan ser replicados y/o servir de base para otras investigaciones o propósitos que la comunidad científica crea conveniente.

I.5. Alcance de la investigación

Bernal (2010), nos indica que el alcance de una investigación, se centra en la amplitud que tendrá la misma en un determinado espacio geográfico, perfil de tiempo o algún perfil sociodemográfico que corresponda al objeto de estudio. Teniendo en cuenta esto, esta investigación se desarrollará en la empresa los portales sede Cajamarca y sede Piura durante el estado de emergencia sanitario decretado en Perú debido a la pandemia mundial del COVID-19, teniendo como referente el año 2021.

Debemos tener en cuenta, que al encontrarnos en un estado de emergencia que prioriza la salud pública y promueve el distanciamiento social, se priorizará la recolección de datos virtual en medida de lo posible y en caso de ser necesario, se obtendrá información de manera presencial respetando los protocolos de seguridad establecidos.

El presupuesto asignado para la presente investigación, ha sido financiado con recursos propios

II. MARCO TEÓRICO

Tal y como indican Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la revisión de la literatura al inicio de cualquier estudio o investigación, resulta de gran importancia debido a que nos permite obtener conocimientos relevantes sobre la materia de estudio, permitiendo definir y establecer de manera más precisa y eficiente, el problema de investigación así como las variables presentes, los mejores métodos a emplear, herramientas e instrumentos acordes a la investigación, entre otros. Con esto en mente, se tiene lo siguiente:

II.1. Antecedentes

Como en toda investigación, es necesario revisar los antecedentes del tema con el fin de conocer a mayor profundidad, los escenarios, realidades, herramientas y métodos de investigación así como los resultados obtenidos; por ello, se tiene lo siguiente:

II.1.1. Antecedentes internacionales

A nivel internacional, tenemos diversos autores que han tratado temas relacionados a esta investigación, teniendo entre ellos a los siguientes:

Zapatero (2018), en su tesis “Inteligencia emocional y coaching en la empresa”, buscaba analizar la relación que existe entre ambas variables, utilizando para ello una metodología de investigación confirmatoria y cualitativa con un enfoque inductivo aplicando entrevistas a profundidad, dando como conclusiones que mediante el coaching se puede desarrollar las competencias emocionales así como las habilidades sociales, lo cual repercute en un mejor desempeño y bienestar laboral de los colaboradores. Esta investigación, permite darnos cuenta que el coaching puede ser utilizado como herramienta para lograr un mejor desempeño laboral si es abordada con un liderazgo que maneja adecuadamente la inteligencia emocional.

Grimaldos, Sánchez, Ramírez & Cuervo (2018), en su investigación titulada “Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S.”, la cual tenía como objetivo identificar la importancia y la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa en específico, en favor del crecimiento y desarrollo de la empresa. Para esto, utilizaron una metodología descriptiva y cuantitativa, obteniendo como resultado una encuesta para medir e identificar el clima organizacional y el desempeño; la cual si bien no fue aplicada durante dicha investigación, sirve de base para la nuestra al mostrar elementos e indicadores que se pueden replicar para obtener información relevante del desempeño laboral.

Rosas (2017), en su investigación “Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización” donde buscaba identificar la importancia que tiene la inteligencia emocional para el desarrollo de las empresas, siendo de tipo bibliográfica, diciendo entre sus conclusiones que la inteligencia emocional resulta fundamental en el desarrollo de las capacidades y destrezas de los colaboradores, siendo que mientras más complejo sea el trabajo o labor a realiza, más necesario se hace un buen manejo de la inteligencia emocional. Esto nos sirve para tener en cuenta durante la investigación, que el manejo de la inteligencia emocional debe adecuarse a cada colaborador y a la complejidad de las funciones que realiza con el fin de fomentar su desempeño laboral.

Castañeda, Castillo, Flores, García & González (2016), realizaron una investigación titulada “Inteligencia emocional en nuevas entidades económicas”, en la cual buscaban demostrar la importancia que tiene un manejo adecuado de las emociones y la inteligencia emocional; para así, elevar el desempeño de los colaboradores y obtener mejores resultados. Esta investigación es de tipo descriptiva, aplicando una encuesta a los diez (10) trabajadores de la empresa Oriente T.V., concluyendo que en base a los resultados obtenidos, los colaboradores y su productividad se ven influenciados por las emociones y la forma en que las transmite su líder, dado que evalúan a sus jefes mediante la postura, gestos faciales así como el tono y forma en que se les habla; por lo cual, indican que las emociones del líder están estrechamente ligadas a la productividad de sus colaboradores. Esta investigación permitirá desarrollar instrumentos que consideren aspectos de la interacción entre el líder y sus colaboradores, así como el manejo de las emociones en cada uno de ellos.

Guevara (2016), en su investigación sobre “Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua”, la cual tenía como objetivo el identificar aquellos factores que se consideran como determinantes para el desempeño laboral en la empresa así como las actitudes que muestran los colaboradores las cuales influyen de manera positiva o negativa en su trabajo. Para esto, se utilizó una metofología de tipo descriptiva aplicando un test DACUM a una muestra de diez (10) colaboradores de la empresa así como observación de campo, obteniendo como conclusiones que dado que el trabajo ocupa gran parte del tiempo y día de las personas, es necesario e importante que la empresa tenga en cuenta también dentro de sus planes de acción aspectos personales como interacción social, identidad y autoestima, puesto que si el colaborador ve la preocupación y empatía de la empresa para que éste pueda cubrir sus expectativas, el mismo será más productivo y tendrá un mejor desempeño laboral. Esta investigación nos ayuda a darnos cuenta de la importancia que tiene el hecho de que la

empresa se preocupe por el bienestar de sus colaboradores, pues ellos son el motor de la organización y no debemos descuidar sus necesidades; para lo cual, se puede utilizar la inteligencia emocional.

Como se puede apreciar en los párrafos anteriores, otros investigadores y empresas en otros países, reconocen la importancia que tiene la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores, sirviendo de base para que podamos seguir incrementando el conocimiento de la ciencia aunando esfuerzos compartidos.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Dentro del ámbito nacional, también existen investigadores que realizaron trabajos que son de utilidad y relevancia para este documento. Entre ellos, tenemos:

Bayona (2018), en su investigación titulada “Relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018”, la cual tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre ambas variables aplicado al mundo laboral de aquellas personas que pertenecen a la Marina de Guerra del Perú, utilizando una metodología descriptiva – correlacional con diseño no experimental – transversal, aplicando una ficha técnica de desempeño laboral a una muestra de 80 personas (03 mujeres y 77 hombres), obteniendo como conclusiones que existe una relación comprobada estadísticamente que es significativa y positiva entre ambas variables. Esto nos ayuda a validar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad, permitiendo además conocer otra técnica e instrumento como base para esta investigación.

Herrera (2016), en su tesis sobre “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016”, cuyo objetivo era determinar de qué manera se relacionan ambas variables en una municipalidad de su ciudad, utilizando una investigación de carácter transversal de tipo correlacional aplicando una encuesta a una muestra de 152 colaboradores de la entidad, obteniendo como conclusión que a más alta o eficiente sea el uso de la inteligencia emocional, mejor será el desempeño de los colaboradores. Esto nos demuestra nuevamente la relación existente entre las variables y nos brinda conceptos a utilizar dentro de este documento.

Alejandro (2018), en su tesis titulada Inteligencia emocional y desempeño docente en la Institución Educativa Particular “Señor de la Vida” Chimbote, la cual tuvo como objetivo el determinar si existía relación entre la inteligencia

emocional y el desempeño de los docentes, donde se utilizó una investigación correlacional de tipo no experimental, con una muestra de 30 docentes a quienes se les aplicó una encuesta y una ficha de monitoreo, generando entre sus conclusiones que en la institución educativa de estudio, se tiene un coeficiente de correlación de Spearman's de $r = 0.896$, indicando que sí existe una relación lineal con significancia estadística y directamente proporcional entre ambas variables; lo cual, ayuda en este trabajo a tener un conocimiento más profundo sobre la relación de las variables y el hecho de que ambas son directamente proporcionales.

Vallejos (2019), en su tesis titulada "Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal Post Venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo", cuyo objetivo fue el de identificar si las habilidades blandas que se practican en la empresa influyen en el desempeño laboral de los colaboradores; para esto, utilizó una investigación cuantitativa de nivel explicativo con diseño no experimental y un cuestionario el cual aplicó a una muestra de 39 personas que trabajan a tiempo completo en el área de Post Venta, indicando entre sus conclusiones que solo pudo demostrar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral, en la dimensión de habilidades sociales. Esto es de gran importancia para este documento, puesto que nos permite tener un mejor acercamiento a las habilidades sociales que se presentan en la empresa y la influencia en la variable del desempeño laboral.

Cáceres & Peralta (2016), en su tesis "Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016", cuyo objetivo fue determinar la existencia de una relación entre ambas variables aplicado a una clínica particular, utilizando una investigación de tipo descriptiva – correlacional con diseño no experimental – transversal, aplicando una encuesta a una muestra de 55 colaboradores e indicando entre sus conclusiones, que sí existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores; lo cual, nos ayuda a conocer otro aspecto a ser considerado dentro de la inteligencia emocional, puesto que el estrés puede influir en gran medida en los resultados que se desean obtener.

Todos estos antecedentes nacionales, aunados a la información obtenida de los internacionales, permiten esclarecer mejor un panorama y ruta a seguir, aportando las herramientas, técnicas, conocimientos e instrumentos que fueron necesarios para culminar con éxito esta investigación.

II.2. Bases Teóricas

Como en toda investigación, es necesario contar con literatura que nos sirva como base para conocer mejor las variables y los factores que se relacionan con ellas. Así, tenemos:

II.2.1. Inteligencia

Dado que la inteligencia emocional es parte fundamental de esta investigación es necesario que partamos desde la comprensión de qué es inteligencia. Para ello, tenemos que entre definiciones que nos da la Real Academia de la Lengua Español – RAE, nos da a entender que la inteligencia viene a ser la capacidad, habilidad, destreza o experiencia para entender o comprender una proposición o situación con la capacidad de resolver problemas. Ardila (2010), en una concepción similar, nos dice que tradicionalmente asociamos el término de inteligencia a la capacidad que tiene un individuo para afrontar los problemas que se le presentan, razonando de manera lógica y adaptándose al medio ambiente hasta encontrar una solución. Sin embargo, el autor nos precisa que existen numerosas definiciones de inteligencia que han sido acuñadas a lo largo de los años. Entre estas, tenemos:

Según Ebbinghaus en 1885 (como se citó en Ardila, 2010), la Inteligencia es la capacidad de los individuos para adaptarse a nuevas situaciones. Binet (como se citó en Ardila, 2010), indica que la inteligencia se caracteriza por la capacidad de comprensión, invención, dirección y censura.

Thurstone (como se citó en Ardila, 2010), introduce el término de soluciones factoriales dentro del concepto de inteligencia, apoyándose en las técnicas del análisis factorial y en la elaboración de tests con el fin de medir un factor o una capacidad primaria, dentro de las que se encuentran: la capacidad verbal, la fluencia verbal, la capacidad para el manejo de números, la velocidad mental, la memoria inmediata, la capacidad para captar o entender reglas y las relaciones lógicas.

Boring (1923, como se citó en Ardila, 2010), nos dice que la inteligencia es aquello que puede ser medido por los tests de inteligencia.

Sternberg (1985, como se citó en Ardila, 2010), nos brindó una teoría sobre la inteligencia que difiere de las teorías clásicas, argumentando que la inteligencia está basada en tres categorías: habilidades analíticas, creativas y prácticas. Siendo esta teoría la que da origen al Test de Habilidades Triádicas de Sternberg (STAT por sus siglas en inglés) la cual utiliza ítems de selección múltiple, verbales, cuantitativos y de figuras.

Salovey y Mayer (1990, como se citó en Ardila, 2010), nos hablan de una inteligencia emocional, la cual fue popularizado por Daniel Goleman en 1995 en donde se la define como la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos junto a la habilidad para manejarlos adecuadamente. Esta inteligencia cuenta con cinco dimensiones que incluyen: conocer las emociones y

sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear nuestras propias motivaciones y manejar las relaciones interpersonales. Sobre este tipo de inteligencia se profundizó más adelante.

Por último, Howard Gardner (1983, 1993, como se citó en Ardila, 2010), nos habla de las Inteligencias múltiples, en la cual se considera que la inteligencia, viene a ser la capacidad para resolver problemas o elaborar productos los cuales pueden ser valorados en determinada cultura, resaltando diversos tipos de inteligencia como el caso de la lógico - matemática, lingüística, musical, espacial, intrapersonal, interpersonal o social y corporal sinestésica.

Como podemos apreciar en las anteriores definiciones, si bien cada autor tiene su propio concepto de qué es la inteligencia, todos tienen similitudes que nos ayudan a comprender mejor este término, logrando interpretar que la inteligencia se refiere al conjunto de capacidades que posee un individuo, para interactuar con su entorno de manera lógica y que por el medio del uso de sus habilidades, puede resolver problemas que se le presenten o generar ideas para producir bienes o servicios que satisfagan alguna necesidad.

II.2.2. Emoción

Después de tener en claro lo que es inteligencia, para comprender la primera variable debemos conocer también a que nos referimos con emoción o emociones; por ello, tenemos que según la RAE, se considera como emoción a la alteración del ánimo, la cual puede ser intensa y pasajera, agradable o triste, las cuales generalmente van acompañadas por alguna conmoción somática.

El Ministerio de Sanidad Español (s.f.), define las emociones como aquellas reacciones que todos somos capaces de experimentar tales como alegría, tristeza, miedo, ira, entre otros. Nos indican además que estas emociones si bien son conocidas por todos nosotros, no por ello dejan de ser complejas de entender y manejar. Un mal manejo de las emociones, podría desencadenar en algún tipo de bloqueo o incluso, en el peor de los casos, una enfermedad.

Belli & Íñiguez-Rueda (2008), nos dicen que por lo general, usualmente se considera que las emociones corresponden a diversas experiencias corporales que se suscitan naturalmente y que luego son expresadas por medio del lenguaje

y ese lenguaje, a su vez, se le asigna un sentido irracional y subjetivo. Asimismo, resalta que primero se siente en el cuerpo lo que posteriormente se emite a través del habla en forma de un discurso y que no siempre obedece a la razón, debido a que las emociones son creadas desde el inconsciente y no a voluntad, puesto que son generadas espontáneamente más que por una decisión del individuo; es decir, son, en palabras del autor, “más sentidas que pensadas” (Belli & Íñiguez-Rueda, 2008, p. 140).

Denzin (2009, como se cita en Bericat, 2012) nos define la emoción como ‘una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de y recorriendo el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional’ (Denzin, 2009 [1984]: 66).

Para Bericat (2012), luego de analizar diferentes definiciones de emoción, considera que es aquella manifestación o expresión corporal generada por la importancia que asigna un individuo, a algún acontecimiento del mundo natural o social. Adicionalmente, menciona que

“el ‘yo’ o sujeto se constituye la referencia central en torno a la que giran las emociones... El sujeto de las emociones no es, por tanto, un organismo o cuerpo herméticamente aislado del entorno, sino un sujeto obligado a lograr sus metas relacionándose con los otros y con las otras cosas existentes en su medio” (Bericat, 2012, p.2).

Luego de conocer algunas de las definiciones que diversos autores brindan al concepto de emoción, podemos entender que las emociones son aquellos sentimientos de un individuo que son generadas de manera espontánea por la interacción con factores del medio que los rodea, variando de intensidad acorde a la importancia que el individuo asigne a estos factores, pudiendo manifestarse a través del cuerpo e incluso, generar alteraciones que pueden desencadenar en enfermedades.

II.2.3. Inteligencia Emocional

Habiendo definido y entendido lo que significan tanto la inteligencia como las emociones, podemos profundizar sobre el término inteligencia emocional. Para esto, se puede iniciar conociendo los orígenes de este término, donde Rivas & Trujillo (2005) nos indican que el estudio de la inteligencia puede ser definido por seis etapas muy marcadas, iniciando por las Teorías Legas (donde surge el interés por el estudio de la mente y el pensamiento), los estudios psicométricos (donde se empiezan a desarrollar diversos instrumentos para la medición de la inteligencia

de los individuos), la jerarquización (donde empieza a surgir la definición de inteligencia tal y como la conocemos actualmente y a la vez, se considera que el conjunto de valores obtenidos por las pruebas de inteligencia, daba como resultado un solo factor de inteligencia único y por lo que se llama jerarquización).

Otra etapa, es la pluralización (donde se generan pensamientos que consideran no solo un factor de inteligencia sino varios factores que la componen, la contextualización (en donde los investigadores consideran que la inteligencia verbal y matemática predominan sobre el resto de componentes o factores específicos de inteligencia) y la distribución (donde los investigadores se centran en una inteligencia que considera una relación entre el individuo, los objetos y el ambiente que lo rodea, partiendo de la teoría de las inteligencias múltiples hasta acuñar el término de inteligencia emocional).

Como se ha visto en puntos anteriores, existen muchos autores los cuales dan su propia definición de inteligencia emocional y a través de los años, se ha ido profundizando en el campo de las emociones y la forma en como estos influyen en nuestras decisiones, reacciones y actitudes de nuestra vida cotidiana.

Según Rivas & Trujillo (2005), después de realizar su investigación documental, encontraron que existen 240 modelos para cuantificar la inteligencia emocional; los cuales, se pueden clasificar en modelos de habilidades y modelos mixtos. De estos 240 modelos, seleccionaron solo aquellos que cumplan con 3 características esenciales para ser estudiadas, siendo estas condiciones las siguientes: que presentaran evidencia empírica que haya sido obtenida por medio de la aplicación de métodos formales, que el modelo haya sido previamente validado y que tanto el autor como el modelo, hayan sido citados en el Art and Humanitics. Después de hacer esta revisión, solo cinco modelos cumplieron con dichas características; de las cuales, 2 corresponden a modelos de habilidades y 3 a modelos mixtos.

De los cinco modelos mencionados anteriormente y que son utilizados para cuantificar la inteligencia emocional, pueden clasificarse de acuerdo al enfoque que tiene cada uno de ellos, dividiéndose en dos grupos: para el área educativa y para el área administrativa. Con esto en mente, tenemos:

(1) Instrumentos de IE enfocados en el Área Educativa:

Según Rivas & Trujillo (2005), los modelos para cuantificar la inteligencia emocional que se enfocan en el área educativa, son los modelos de habilidades. Éstos, se dedican evaluar la relación que existe entre los datos e información relacionadas en el contexto emocional y el estudio de las capacidades que se utilizan para procesar dicha información, basados en una

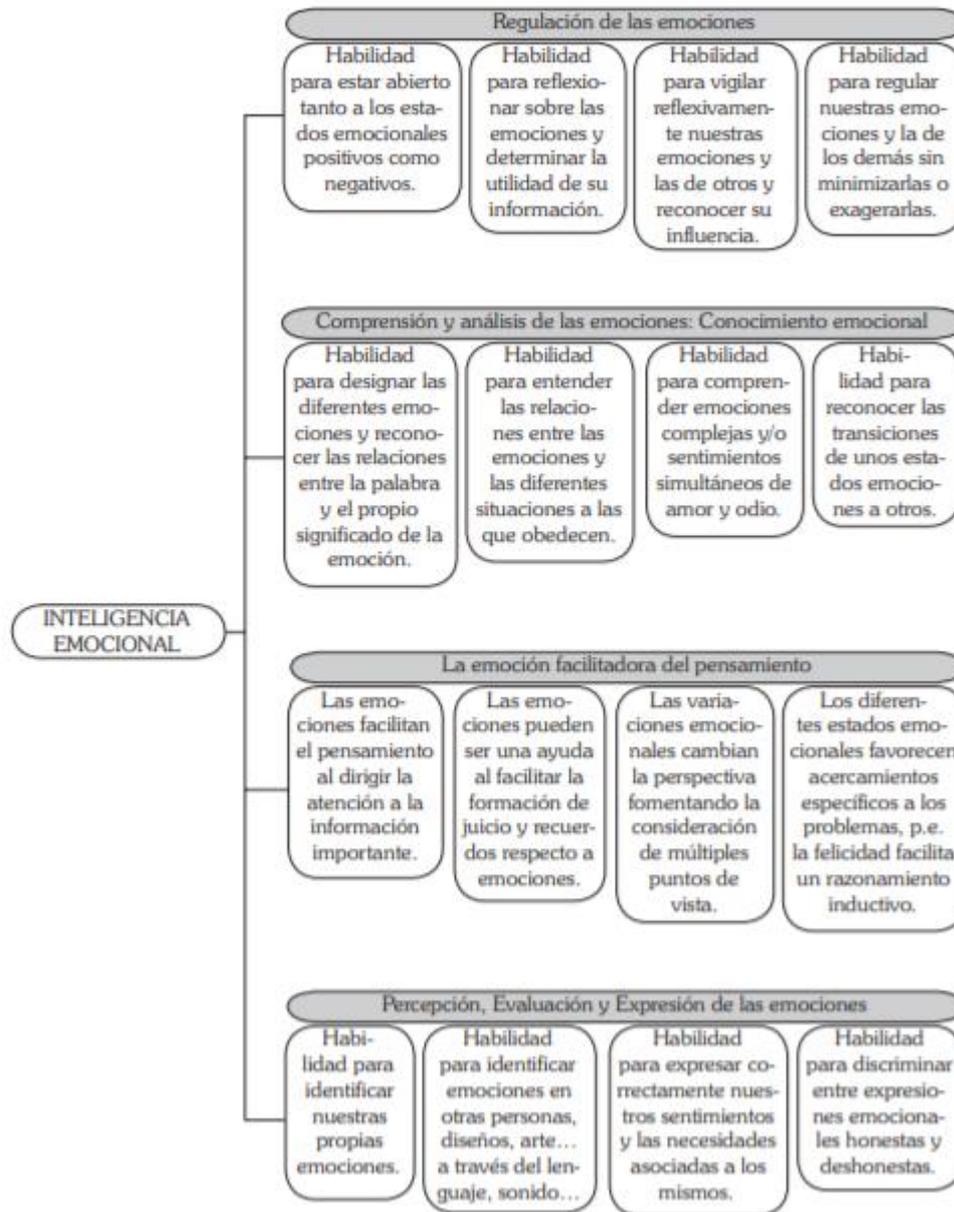
investigación descriptiva elaborada mediante el uso de instrumentos que hacen uso de escalas y medidas de procesos mentales para medir la Inteligencia Emocional. Estos modelos son los siguientes:

(a) Modelo de Mayer y Salovey

Extremera & Fernández-Berrocal (2005), nos indican que en el modelo de Mayer y Salovey, se considera a la Inteligencia Emocional como una habilidad la cual se encuentra enfocada en procesar la información que deriva de las emociones y que al unificarse con el razonamiento, permite usar nuestras emociones para conseguir un razonamiento más efectivo y una forma de pensar más inteligente sobre la vida emocional (Mayer y Salovey, 1997). Este modelo se centra en 4 habilidades básicas que son:

Figura N° 1.

Modelo Inteligencia Emocinal de Mayer y Salovey



Nota: Fuente y elaboración por Extremera & Fernández-Berrocal (2005)

A este modelo se le conoce como Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y se utiliza como una medida de autoinforme respecto a la inteligencia emocional percibida. Para ello, cuenta con un total de 48 ítems distribuidos en tres dimensiones que a la vez, analizan aspectos a nivel intrapersonal: sentimientos por medio de 21 ítems, claridad de los sentimientos por medio de 12 ítems y reparación emocional por medio de 12 ítems. Este modelo nos ayuda a conocer las habilidades que nos permiten tener conciencia sobre nuestras emociones y la capacidad que tenemos para regularlas.

(b) Modelo de Extremera y Fernández-Berrocal

Basados en el modelo TMMS de Salovey y Mayer, Extremera y Fernández-Berrocal desarrollaron un modelo en 2001; el cual, evalúa tres variables: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional, cada una con ocho ítems a evaluar. Este modelo es conocido como el TMMS-24 y ha sido utilizado en forma empírica por estudiantes al haber sido validado con su aplicación a diversas poblaciones y obteniendo resultados útiles en contextos educativos y/o clínicos.

Tabla N° 1.

Modelo Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey

Dimensiones	Definiciones
Percepción	Capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente
Comprensión	Comprensión de los estados emocionales
Regulación	Capacidad de regular estados emocionales correctamente

Nota: Fuente por Fernández-Berrocal & Ramos Díaz (2002, p. 35-38) y elaboración por Rivas & Trujillo (2005)

(2) Instrumentos de IE enfocados en el Área Administrativa:

Según Rivas & Trujillo (2005), los modelos para cuantificar la inteligencia emocional que se enfocan en el área administrativa, son los modelos mixtos. En estos modelos, se combinan las dimensiones dentro de la personalidad así como la capacidad para automatizarse y las habilidades que tiene el individuo para regular sus emociones. Bajo este enfoque, los investigadores orientaron su trabajo a entender cómo se relacionan los diversos tipos de inteligencia, cómo afectan las habilidades y el uso de la inteligencia. Estos modelos son los siguientes:

(a) Modelo de Bar-On.

Rivera, Pons, Rosario-Hernández, & Ortiz (2008) nos indican que el Inventario Bar-On viene a ser la primera prueba que Bar-On desarrolló en 1980. La versión que se encuentra y utiliza actualmente, es el resultado de más de 17 años de investigación sobre la inteligencia emocional aplicada a diversos grupos poblacionales. El Inventario Bar-On se fundamenta en un concepto de inteligencia emocional donde la define

como: “un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en la capacidad para triunfar y reaccionar con precisión a las demandas del ambiente” (Bar-On, 1997, p.14, como se citó en Rivera, Pons, Rosario-Hernández, & Ortiz, 2008).

Esta prueba está compuesta por 133 inferencias las cuales permiten una respuesta utilizando una escala tipo Likert; en la cual, el individuo debe elegir una de cinco alternativas: Muy rara vez; Rara vez; A veces; Frecuentemente; Muy frecuentemente. Las inferencias pueden presentarse ya sea de forma positiva como negativa, debiendo en caso de usar las segundas, asignar un valor inverso a fin de no causar un sesgo al momento de cuantificar el puntaje. Esta prueba se basa en cuatro escalas de validez y una puntuación total a la que denominaron como Cociente Emocional. El Cociente Emocional se encuentra dividido en cinco escalas, las que se subdividen en 15 subescalas. De acuerdo a lo dicho por Rivera, Pons, Rosario-Hernández & Ortiz (2008), tenemos lo siguiente:

- **Intrapersonal:**

Goleman (2017), nos dice que la inteligencia intrapersonal, es una habilidad que permite dar un vistazo hacia el interior de las personas, la cual nos permite crear una imagen exacta y verdadera de quienes somos nosotros mismos y a la vez, podemos utilizar ese conocimiento e imagen de nosotros para tomar mejores decisiones en la vida y tener resultados más eficaces. Por otro lado, Ugarriza & Pajares (2005), la definen como la habilidad para autocomprenderse uno mismo, permitiendo ser asertivo y visualizarse uno mismo de forma positiva. En la subescala intrapersonal tenemos:

Conciencia Emocional de Sí Mismo (el self): Es la habilidad para reconocer los propios sentimientos.

Asertividad - Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias, pensamientos y para defender los propios derechos de una forma no destructiva.

Consideración - Es la habilidad para respetarse y aceptarse uno/a mismo/a como básicamente bueno.

Actualización de Sí Mismo (el self) - Es la habilidad para desarrollar las capacidades que son caracterizadas por la búsqueda que encabeza un sentido de riqueza y vida plena.

Independencia - Es la habilidad para ser autodirigido/a y autocontrolado/a en lo que uno/a piensa y actúa y ser libre de dependencias emocionales.

- **Interpersonal:**

Goleman (2017), nos dice que esta es la capacidad de entender y reconocer adecuadamente los estados de ánimo, emociones, temperamentos, motivaciones y pretensiones de otras personas. Además, Ugarriza & Pajares (2005), nos indican que este componente incluye destrezas relacionadas a la empatía y responsabilidad social, relaciones con otras personas de manera satisfactoria al saber escuchar y poder comprender los sentimientos y apreciar las emociones de las otras personas. Dentro de esta subescala, tenemos:

Empatía - Es la habilidad para entender y apreciar los sentimientos de otros y otras.

Relaciones Interpersonales - Es la habilidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias que están caracterizadas por intimidad y afecto.

Responsabilidad Social - Es la capacidad para mostrarse uno/a mismo/a como un integrante cooperador/a, contribuyente y constructivo/a en un grupo social.

- **Adaptabilidad:**

En este componente, Ugarriza & Pajares (2005), nos dicen que este componente incluye habilidades para resolver problemas y pruebas de realidad, siendo flexibles, realistas y efectivos al momento de afrontar los cambios y ser eficaces resolviendo los problemas del día a día. Dentro de esta subescala, se encuentran:

Resolver Problemas - Es la habilidad para conocer y definir problemas así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.

Prueba de Realidad - Es la habilidad para valorar la correspondencia entre lo que se experimenta y que objetivamente existe por un lado y la habilidad para probar esta correspondencia por el otro.

Flexibilidad - Es la habilidad para ajustarse a los pensamientos, emociones y comportamiento para cambiar situaciones y condiciones. Incluye la capacidad para alterar la rutina.

- Manejo de Estrés:

En esta subescala, Ugarriza & Pajares (2005) nos dicen que se incluyen habilidades como la tolerancia al estrés y mantener bajo control los impulsos, manteniendo una actitud calmada y realizar un buen trabajo bajo presión, siendo poco impulsivo y sin desmoronarse emocionalmente ante hechos u eventos estresantes. Aquí, se tiene:

Tolerancia al Estrés - Es la habilidad para resistir eventos adversos y situaciones estresantes sin caer rendido/a, actuando activa positivamente con el estrés.

Control del Impulso - Es la habilidad para resistir o disminuir un impulso, manejo o tentación de actuar.

- Estado de ánimo en general:

Ugarriza & Pajares (2005), nos hablan de que se incluye la felicidad y el optimismo, permitiendo tener una forma positiva de ver las cosas u eventos que se nos presenten, por lo que es agradable estar cerca de este tipo de personas. Además, indican que este componente sirve inicialmente como un facilitador para el desarrollo de la inteligencia emocional antes de formar parte de ella. Así, se tiene:

Felicidad - Es la habilidad para sentirse satisfecho con la vida de uno/a y disfrutarse uno/a mismo/a y a los otros y otras.

Optimismo - Es la habilidad para ver el lado brillante de la vida y mantener una actitud positiva aun en momentos de adversidad. (Los conceptos son más ampliamente discutidos en el área de definición de términos). Rivera, Pons, Rosario-Hernández & Ortiz (2008)

(b) Modelo de Daniel Goleman

Goleman (1998), nos indica que en una encuesta que se realizó entre empresarios ha dado como resultado que más del 50% de los trabajadores no cuentan con la motivación requerida para aprender y mejorar en sus puestos de trabajo. A esto, se suma que cuatro de cada diez trabajadores, no son capaces trabajar en equipo y que únicamente el 19% de los

colaboradores, se esfuerzan lo suficiente para demostrar un trabajo adecuado, siendo que muy pocas personas son capaces de manejar adecuadamente sus emociones y se dejan llevar por ellas durante las horas de trabajado, siendo un ejemplo muy común y universal aquellos casos en los que al momento de dar una opinión constructiva sobre el trabajo realizado por alguien, éste lo tome como una forma de ataque personal a su trabajo y la forma en que lo hace, no siendo esa la intención.

Al consultar con los empresarios que es lo que buscan en sus nuevos colaboradores, estos respondieron que adicionalmente a las competencias técnicas requeridas para desempeñarse en un puesto de trabajo, se requieren otras habilidades entre las que desatacan las siguientes:

- Capacidad de escuchar y de comunicarse verbalmente
- Adaptabilidad y capacidad de dar una respuesta creativa ante los contratiempos y los obstáculos
- Capacidad de controlarse a sí mismo, confianza, motivación para trabajar en la consecución de determinados objetivos, sensación de querer abrirse un camino y sentirse orgulloso de los logros conseguidos
- Eficacia grupal e interpersonal, cooperación, capacidad de trabajar en equipo y habilidad para negociar las disputas
- Eficacia dentro de la organización, predisposición a participar activamente y potencial de liderazgo. (Goleman, 1998, p.19)

Teniendo en cuenta lo anterior, Goleman desarrolló un instrumento el cual pueda unificar aquellas habilidades dentro de la inteligencia emocional con las que deberían contar los colaboradores, elaborando un instrumento que permite medir las competencias personales o inteligencia intrapersonal (conciencia de uno mismo, autorregulación y motivación) así como las competencias sociales o inteligencia interpersonal (empatía y habilidades sociales). Todo esto se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N° 2.

Modelo de Daniel Goleman

Competencia personal: Estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos.

Conciencia de uno mismo
Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones
<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y sus efectos. • Valoración adecuada de uno mismo: Conocer las propias fortalezas y debilidades • Confianza en uno mismo: Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades
Autorregulación
Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos
<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol: Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos • Confianza: Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad • Integridad: Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal • Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios • Innovación: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información • Motivación: Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos • Motivación de logro: Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia • Compromiso: Secundar los objetivos de un grupo u organización. • Iniciativa: Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión • Optimismo: Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos

Competencia social: Estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con los demás.

Empatía
Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas
<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de los demás: Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan • Orientación hacia el servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes • Aprovechamiento de la diversidad: Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas • Conciencia política: Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo
Habilidades sociales
Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás
<ul style="list-style-type: none"> • Influencia: Utilizar tácticas de persuasión eficaces • Comunicación: Emitir mensajes claros y convincentes • Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos y personas • Catalización del cambio: Iniciar o dirigir los cambios • Resolución de conflictos: Capacidad de negociar y resolver conflictos • Colaboración y cooperación: Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común • Habilidades de equipo: Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas

Nota: Fuente y elaboración por Goleman (1998)

(c) Modelo EQ- Map de Oriolo y Cooper

Para este modelo, Esther Oriolo y Robert Cooper estudiaron el concepto de la inteligencia emocional partiendo de un análisis psicológico y de teorías filosóficas a fin de situarlas dentro del conocimiento directo, la exploración y la aplicación. Los factores que consideraron para este

modelo fueron: alfabetización emocional, agilidad emocional, profundidad emocional y alquimia emocional.

Este instrumento busca conocer a un individuo como un ser humano de forma integral y además, al haber sido ampliamente aplicado en investigaciones rigurosas a colaboradores de mandos medios en empresas tanto de Estados Unidos y Canadá, demuestra su validez tanto estadística como práctica, proveyendo de confiabilidad para su aplicación debido a que fue diseñada teniendo en cuenta las aptitudes y vulnerabilidades que tiene cada individuo respecto al rendimiento, permitiendo identificar los patrones individuales e interpersonales haciendo uso de cinco aptitudes: entorno habitual, conciencia emocional, competencias, valores y actitudes. Cada una de estas, cuenta con varias subescalas para un total de 21 items, tal y como se puede apreciar en la Tabla N° 3.

Tabla N° 3.

Aptitudes y subescalas del modelo de Oriolo-Cooper

Aptitudes	Subescalas
Entorno habitual	Sucesos de la vida. Presiones del trabajo. Presiones personales. Auto actualización e independencia.
Conciencia emocional	Conciencia emocional de uno mismo. Expresión emocional. Conciencia emocional de otros.
Competencias	Intención. Creatividad. Elasticidad. Conexiones interpersonales. Descontento constructivo.
Valores	Compasión. Perspectiva. Intuición radio de confianza. Poder personal. Integridad.
Actitudes	Salud general. Calidad de vida. Cociente de relaciones. Óptimo rendimiento.

Nota: Fuente por Oriolo y Cooper (1198,p.289-301, como se citó en Rivas & Trujillo, 2005)

Como se ha podido observar, existen diferentes modelos que proponen instrumentos para cuantificar la inteligencia emocional de uno o más individuos; sin embargo, existen muchos más de los que se han presentado y aún en la actualidad, se siguen desarrollando nuevas metodologías de evaluación las cuales después de un proceso de validación, puedan ser consideradas y confiables de aplicación. Adicionalmente, hemos podido evidenciar que todos estos modelos cuentan con similitudes pero a la vez, algunos funcionan mejor dependiendo del estudio que se desee realizar, puesto que algunos se orientan al área educativa y otros al área administrativa. Esto se puede apreciar en la Tabla n° 4.

Tabla N° 4.

Modelos de Inteligencia emocional y ámbito de análisis

ÁMBITO DE ANÁLISIS	AUTORES	DEFINICIÓN	HABILIDADES	TIPO DE MODELO	NOMBRE DEL MODELO
Área educativa	Mayer J., Salovey P., (1997)	IE es un conjunto de habilidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender nuestras emociones. Más formalmente la IE, es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento para comprender emociones y razonar emocionalmente (Mayer, Salovey, 1997., p. 10)	<ul style="list-style-type: none"> Percepción, evaluación y expresión de emociones. Asimilación de las emociones en nuestro pensamiento. Comprensión y análisis de las emociones. Regulación reflexiva de las emociones. 	Modelo de habilidades	Trait Meta-Mood scale (TMMS)
Área educativa	Fernández-Berrocal P., Extremera, Pacheco N. (2002). (Adaptación del modelo de Salovey-Mayer)	Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, a partir de la percepción, comprensión, regulación (Fernández-Berrocal 2002)	<ul style="list-style-type: none"> Percepción. Comprensión. Regulación. 	Modelo de habilidades	Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24)
Área de mandos medios	Reuven Bar-On, (1997) (versión orquestada como evaluación 360°)	IE es un conjunto de capacidades no-cognitivas, competencias y destrezas que influyen para afrontar exitosamente presiones y demandas ambientales (Bar-On, 1997, p. 14)	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades intrapersonales. Habilidades interpersonales. Adaptabilidad. Manejo de estrés. Estado anímico general. 	Modelo mixto	EQ-I
Área alta dirección	Goleman D., (1995)	IE incluye: autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo.. hay una palabra pasada de moda que engloba todo un abanico de destrezas que integran la IE: el carácter (Goleman, 1995., p. 28)	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de las propias emociones. Manejo emocional. Auto-motivación.. Reconocimiento de las emociones en otros. Manejo de las relaciones interpersonales. 	Modelo mixto	ECI (Emotional Competente Inventory)
Área gerencial	Esther Oriolo, Robert, K. Cooper., (2001)	IE es el instrumento para conocer al ser humano íntegramente.	<ul style="list-style-type: none"> Entorno habitual. Conciencia emocional. Competencia. Valores. Actitudes. 	Modelo mixto	EQ-map

Nota: Fuente y elaboración por Rivas & Trujillo (2005)

Para esta investigación, se utilizará el modelo de Bar-On con una escala de likert, dado que su área de análisis se ubica dentro de los mandos medios.

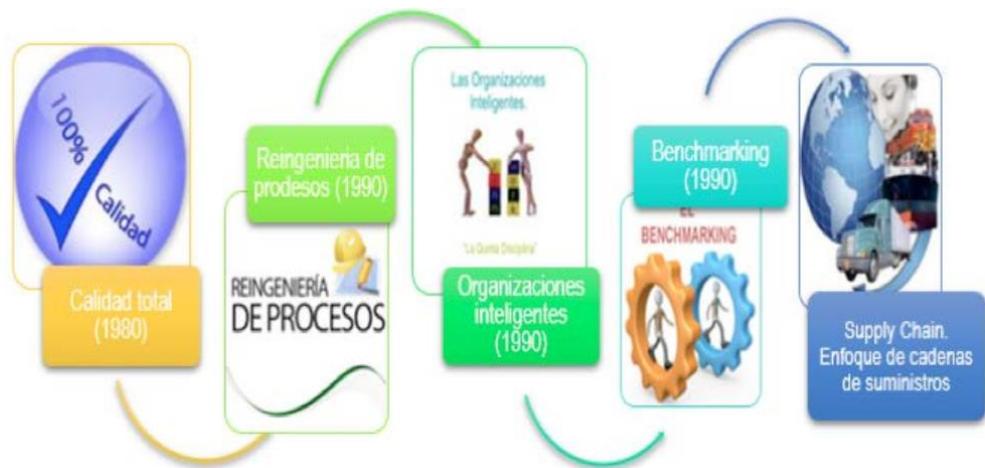
II.2.4. Producción

En toda empresa, existe un área fundamental y que constituye el corazón de la misma y esta es, el área de producción. Sin embargo, debemos tener muy en claro a que nos referimos con producción y para ello, tenemos que según Moreno (2017), lo primero es determinar cual será el producto o servicio que se desea producir. Este producto será elaborado teniendo en cuenta la necesidad a satisfacer y dotado de condiciones propias que incluyen la marca, la presentación, diseño, empaquetado, entre otros. Según indica el autor, cuando la empresa tenga esta información y desee llevar su producto al mercado sin que se produzcan

faltantes o sobrantes, se debe utilizar la información provista por el área de ventas así como la evaluación de los datos históricos de ventas obtenidos de periodos previos. Según el autor, el sistema de producción ha pasado por varios cambios a través de la historia, siendo que en nuestra era, se orienta a la administración por procesos según las últimas tendencias relacionadas a enfoques gerenciales, las cuales estarán basadas en la información y experiencias de las siguientes corrientes:

Figura N° 2.

Corrientes que influyen la producción del siglo XX



Nota: Fuente y elaboración por Moreno (2017)

Paredes (2001) describe todo un sistema abocado a la producción, el cual se encuentra conformado por varios componentes como por ejemplo: ingeniería industrial, planificación y control de la producción, control de calidad e ingeniería de servicios; los cuales, son considerados como subsistemas en sí mismos y que cumplen su objetivo al servicio del sistema central para la transformación de recursos en productos.

Asimismo, Moreno (2017), nos dice que el área de producción se debe interrelacionar con otras áreas de la empresa de forma que le provean de los insumos y recursos necesarios para desarrollar el proceso productivo. Así, considera a cada área como áreas funcionales, las cuales colaboran entre sí para lograr los objetivos de la empresa, siendo las áreas principales el área de producción, finanzas, mercadeo y talento humano. Cabe resaltar que el área de talento humano o de recursos humanos, son los que realizarán el la búsqueda, reclutamiento y capacitación del personal idóneo para participar dentro de los procesos de la empresa. Asimismo, esta área se encargará del bienestar de los

trabajadores y de la relación que llevan con la empresa. Todo esto se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura N° 3.

Relación entre áreas funcionales de la empresa



Nota: Fuente y elaboración por Moreno (2017)

Como se puede observar, la producción se encuentra definida por el acto de transformar insumos y recursos en productos, ya sean bienes y/o servicios, los cuales serán ofertados al mercado por la empresa, cual deberá contar con las áreas necesarias para asegurarse de llevar a cabo aduadamente el proceso productivo.

II.2.5. Productividad

Carro & González (s.f.), nos dicen que la productividad implica en si misma, una mejora del proceso productivo; por ello, describen este término como una comparación favorable realizada entre la cantidad de insumos o recursos utilizados y la cantidad de productos, ya sean bienes o servicios, producidos. Asimismo, la categorizan como un índice que brinda información de la relación entre lo producido por el sistema y los recursos que se utilizaron para producirlo.

Por otro lado, Paredes (2001) nos describe la productividad como un factor que muestra la manera en que cada individuo o recurso cumple su objetivo con los mismo o diferentes resultados mediante la realización de una misma tarea, siendo este factor, diferente para cada caso en particular, debido a que cada persona tiene distintas habilidades, conocimientos o destrezas y adicionalmente, indican que incluso un mismo individuo puede tener un resultado de productividad

diferente de acuerdo al horario de trabajo, nivel de estrés, cansancio u otros factores.

Morales & Masis (2014) nos hablan del éxito que tuvo en 1995 el Centro de Productividad Japonés, el cual después del terrible impacto que la guerra tuvo en ese país, logró hacer resurgir su economía hasta convertirse en referentes mundiales respecto a la productividad. Respecto a ello, Shimizu, Wainai y Nagai (2001), CEFOF (1995) y Leandro (2007) (como se citaron en Morales & Masis, 2014), quienes indicaron que para lograr replicar estos resultados satisfactorios en la productividad, se debía tener en cuenta el concepto social y cuatro objetivos:

- 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 (Japan Productivity Center, s.f.) son:

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

(Shimizu, Wainai y Nagai, 2001, CEFOF, 1995 y Leandro, 2007, como se citaron en Morales & Masis, 2014)

Por último, debemos tener en cuenta lo indicado por Moreno (2017) quien nos dice que la decisión más importante que debe tomar la gerencia de cualquier empresa y especialmente los jefes o encargados del área de operaciones, es

definir, buscar y encontrar la mejor alternativa para producir, tomando en consideración el entorno y el contexto en el cual se desarrolla la actividad económica de la empresa; para ello, deben encontrar una solución que permita satisfacer los requerimientos de los clientes y/o consumidores sin descuidar los costos de fabricación y las limitaciones existentes en los procesos de producción. Esta búsqueda de mejorar la productividad en uno o varios procesos sin perder de vista los requerimientos del mercado y los costos que implica para la empresa, repercuten directa y positivamente en la calidad del producto, siendo que si se continúa replicando el ciclo, se producirá un ciclo de mejora continua .

Figura N° 4.

Ciclo de mejora continua del proceso



Nota: Fuente y elaboración por Moreno (2017)

Teniendo en cuenta lo anterior, no podemos hablar de productividad sin mencionar las siguientes dimensiones:

Eficacia

Robbins y Judge (2013), nos indican que se considera eficacia al grado o nivel en el cual una empresa logra satisfacer las necesidades de sus clientes y/o consumidores.

Eficiencia

En este caso, Robbins y Judge (2013), indica que se considera eficiencia al grado o nivel en el cual una empresa puede conseguir sus objetivos a un bajo costo.

Como se observa, la productividad es un indicador fundamental dentro de toda empresa, puesto que nos ayuda a determinar que tan eficiente es el uso de los recursos y nos permite desarrollar estrategias para aumentar la cantidad de bienes o servicios que producimos. El desacuidar los factores que influyen en la productividad como los materiales, calidades, recurso humano, maquinarias u otros, puede significar la caída de la calidad de nuestro producto final y por ende, el fracaso de la empresa si no se toman las medidas correctivas.

II.2.6. Pandemia

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), nos define este término como la propagación a nivel mundial producida por una nueva enfermedad. Ya el Colegio de Sociólogos del Perú (2020), nos decía en su obra que cuando una pandemia ocurre, siempre altera la vida de las personas generando entre sus consecuencias el miedo e incluso el pánico colectivo debido a la alta tasa de mortalidad que éstas conllevan.

II.2.7. COVID-19

Cubeiro (2020) nos describe el COVID-19 como un “rinoceronte gris” al cual se lo veía venir de una manera u otra, concordando con lo dicho por la analista Michelle Wucker (s.f., como se citó en Cubeiro, 2020) quien dijo que se avecinaba una pandemia obvia y visible, la cual llegaría a nosotros con un alto potencial de impacto y probabilidad de consecuencias que cambiarían la vida como la conocemos.

La Asociación de Exportadores (2020) nos dice que el COVID – 19 es una cepa la cual no había sido previamente identificada en humanos y que su medio de propagación es de persona a persona a través de las gotículas acuosas que permanecen en el ambiente después de toser o estornudar. El contagio también puede ocurrir con una exposición o contacto físico con una persona o superficies infectadas. Asimismo nos hablan de las responsabilidades que tienen las empresas y en especial las áreas de recursos humanos, para elaborar los planes y protocolos de trabajo a fin de salvaguardar la integridad física y emocional de sus colaboradores, priorizando en medida de lo posible, el trabajo remoto y en caso de trabajo presencial, facilitar los ambientes, guías y recursos necesarios para evitar la propogación del virus.

El Colegio de Sociólogos del Perú (2020), nos habla de que el COVID – 19 se ha expandido en todas las sociedades del mundo actual, impactando

especialmente a aquellas personas que creían que esta enfermedad y la consecuente pandemia, eran un mito o realidades muy poco probables, ya que no solo se ha limitado a un mero problema de salud, sino que ha desvelado todas las falencias en nuestra forma de vivir como individuos y como parte de la sociedad, desencadenando o agudizando una gran variedad de problemas tanto en el corto como en el mediano plazo. Incluso, nos dicen que en los años y décadas venideras, vamos a tener que vivir en un proceso de cambio e inestabilidad social; lo cual, nos llevará a una nueva sociedad que no necesariamente sea mejor que la actual, sino que dependerá de nuestras acciones hoy para forjar un mañana.

Sin lugar a dudas, el virus del COVID-19 ha cambiado radicalmente nuestra forma de vivir, nuestra relación con la familia, los amigos, el trabajo y nuestra vida en general. Se desconoce las consecuencias finales que tendrá la presencia de este virus, ya sean vidas humanas, recursos o efectos económicos, pero lo que se puede hacer por el momento, es cumplir un rol ciudadano y responsable socialmente, permitiendo desde las empresas que los colaboradores puedan acceder a las herramientas necesarias para que desarrollen su trabajo con una mínima o nula exposición al virus y fomentando una cultura de motivación y salud mental que los hace atravesar estos duros momentos, pensando no solo en el beneficio en la productividad que estas medidas acarrearán al ponerlas en práctica, sino también en el recurso humano que ayuda a hacer crecer día con día a la empresa y cuyo beneficio, es el beneficio de toda la organización.

II.3. Marco conceptual (terminología)

Con el fin de estandarizar la terminología a utilizar dentro de esta investigación, se ha buscado la definición de diversos términos dentro del diccionario de la Real Academia Española, a fin de tener un respaldo válido a nivel internacional y estandarizado de cada uno de ellos. Así, tenemos lo siguiente:

- **Empresa**

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos

- **Eficiencia**

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

- **Eficacia**

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

– **Recursos**

Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

– **Inteligencia**

Capacidad de resolver problemas.

– **Emoción**

Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.

– **Inteligencia Emocional**

Capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás.

– **Producción**

Acción de producir.

– **Productividad**

Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

– **Motivación**

Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

– **Líder**

Persona o entidad que va a la cabeza entre los de su clase.

– **Liderazgo**

Ejercicio de las actividades del líder.

– **Pandemia**

Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

– **COVID**

Síndrome respiratorio agudo producido por un coronavirus.

III. HIPÓTESIS

En este capítulo, es necesario tener en cuenta lo dicho por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), quienes nos indican que las hipótesis vienen a ser las explicaciones tentativas que se pueden dar al fenómeno o sujeto de investigación, las cuales son enunciadas como proposiciones o afirmaciones.

III.1. Declaración de Hipótesis

Para lograr los objetivos de esta investigación, se plantearon las siguientes hipótesis:

III.1.1. Hipótesis general

Para la elaboración de la hipótesis general, se tiene en cuenta el objetivo general de la investigación; por ello, tenemos la siguiente:

“Existe una relación significativa entre el manejo de la Inteligencia Emocional y la productividad del Personal de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19”

III.1.2. Hipótesis específicas

Para la elaboración de las hipótesis específicas, se tuvo en cuenta tanto los objetivos específicos como la metodología de Inteligencia Emocional provista por Bar-On. Así, tenemos:

- Existe una relación significativa entre el manejo del Componente Intrapersonal y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19.
- Existe relación significativa entre el manejo del Componente Interpersonal y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19.
- Existe relación significativa entre el manejo del Componente Adaptabilidad y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19.
- Existe relación significativa entre el manejo del Componente manejo del estrés y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19.
- Existe relación significativa entre el manejo del Componente estado de ánimo en general y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19.

III.2. Operacionalización de variables

Según Solís (2013, como se citó en Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), indica que “*el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina operacionalización*” (Solís, 2013), por lo que la operacionalización se basa en una definición conceptual y operacional de cada variable. Así, tenemos:

Tabla N° 5.

Operacionalización de Variables

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub- variables)	Definición conceptual	Indicador	Ítems	Nivel de Medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
Inteligencia Emocional	Discreta	La inteligencia emocional es la capacidad de expresar nuestros propios sentimientos del modo más adecuado y eficaz, posibilitando la colaboración en la consecución de un objetivo por medio del conocimiento y uso de un componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y un estado de	Es el conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. BarOn citado por Ugarriza (2001, p. 131)	Componente intrapersonal	Ugarriza & Pajares (2005), la definen como la habilidad para auto comprenderse uno mismo, permitiendo ser asertivo y visualizarse uno mismo de forma positiva	Conciencia Emocional de Sí Mismo	+7 +9 -23 -35 -52 +63 +88 -116	1. Nunca es mi caso 2. Pocas veces es mi caso 3. A veces es mi caso 4. Muchas veces es mi caso 5. Siempre es mi caso
						Asertividad	-22 +37 +67 -82 +96 -111 -126	
						Consideración	+11 -24 +40 -56 -70 +85 +100 +114 +129	
						Actualización de Sí Mismo	+6 -21 -36 -51 -66 +81 +95 +110 -125	
						Independencia	+3 -19 -32 -48 -92 -107 -121	

		ánimo en general. (Goleman, 1998)			Ugarriza & Pajares (2005), nos indican que este componente incluye destrezas relacionadas a la empatía y responsabilidad social, relaciones con otras personas de manera satisfactoria al saber escuchar y poder comprender los sentimientos y apreciar las emociones de las otras personas	Empatía	-18 +44 +55 +61 +72 +98 +119 +124	
			Componente interpersonal			Relaciones interpersonales	-10 -23 +31 +39 +55 +62 -69 +84 +99 +113 -128	
						Responsabilidad social	+16 -30 -46 +61 +72 +76 +90 +98 +104 +119	
			Componente de adaptabilidad		Ugarriza & Pajares (2005), nos dicen que este componente incluye habilidades para resolver problemas y pruebas de realidad, siendo flexibles, realistas y efectivos al momento de afrontar los cambios y ser eficaces resolviendo los problemas del día a día	Resolver Problemas	+1 +15 -29 +45 +60 -75 +89 -118	
						Prueba de realidad	+8 -35 -38 - 53 -68 -83 +88 -97 +112 -127	
						Flexibilidad	-14 -28 -43 - 59 +74 -87 - 103 - 131	
			Componente de manejo de estrés		Ugarriza & Pajares (2005) nos dicen que se incluyen habilidades como la tolerancia al estrés y mantener bajo	Tolerancia al estrés	+4 +20 +33 -49 -64 +78 -93 +108 - 122	

					control los impulsos, manteniendo una actitud calmada y realizar un buen trabajo bajo presión, siendo poco impulsivo y sin desmoronarse emocionalmente ante hechos u eventos estresantes	Control del impulso	-13 -27 -42 -58 -73 -86 -102 -110 -117 -130	
				Componente del estado de ánimo en general	Ugarriza & Pajares (2005), nos hablan de que se incluye la felicidad y el optimismo, permitiendo tener una forma positiva de ver las cosas u eventos que se nos presenten, por lo que es agradable estar cerca de este tipo de personas. Además, indican que este componente sirve inicialmente como un facilitador para el desarrollo de la inteligencia emocional antes de formar parte de ella	Felicidad	-2 -17 +31 +47 +62 -77 -91 +105 +120	
						Optimismo	+11 +20 +26 +54 +80 +106 +108 -132	
Productividad	Discreta			Eficacia	Los autores Robbins y Judge (2013), consideran que la	Eficacia al realizar actividades	+1 +2	1. Nunca es mi caso 2. Pocas

					Grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores.	Eficacia en la generación de valor	+3 +4	veces es mi caso 3. A veces es mi caso 4. Muchas veces es mi caso 5. Siempre es mi caso
						Eficacia en la utilización de recursos	+5 +6	
						Eficacia en la comunicación	+7 +8	
						Eficacia en el desarrollo de problemas	+9 +10	
				Eficiencia	Los autores Robbins y Judge (2013), consideran que el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo.	Eficiencia en su manejo de recursos	+11 +12	
						Eficiencia en cuanto al tiempo	+13 +14	
						Eficiencia en el ambiente laboral	+15 +16	
						Eficiencia en las capacitaciones brindadas	+17 +18	

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

Para desarrollar esta investigación y a fin de que ésta pueda contar con la validez pertinente, debemos tener en cuenta lo dicho por Bernal (2016), quien señalando a Bonilla y Rodríguez (2005), nos da a entender que el método científico es la unión de diversos supuestos, reglas y normas que se utilizan para analizar y encontrar una solución a un problema o problemas de investigación. Nos refiere que el método científico está conformado por el conjunto de actividades o procesos que mediante el uso de diversos instrumentos o técnicas de investigación, explora, analiza y brinda una solución a un problema de investigación. (Bernal Torres, 2016)

Asimismo, Bernal en el mismo libro Metodología de la Investigación, citó a Cerda (2000), concluyendo que para el desarrollo de la metodología a emplear, se debe tener en cuenta dos perspectivas, la primera referida a la parte lógica de la investigación, donde se realiza una descripción de la investigación, se explica y justifica la necesidad de llevar a cabo el estudio y lo que se espera conseguir a su término; y en segundo lugar, toda la parte operativa que se llevará a cabo dentro de la investigación. (Bernal Torres, 2016)

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha elaborado lo siguiente:

IV.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva – básica pura con enfoque cuantitativo, pues se busca conocer y describir de la forma más clara y precisa posible, la relación que existe entre el manejo de la inteligencia emocional y la productividad en tiempos de pandemia, a fin de generar nuevos conocimientos que sirvan como teoría para futuras investigaciones y/o proyectos. Por otro lado, se considera con enfoque cuantitativo, pues se busca interpretar las variables enmarcados en una medición numérica de cumplimiento de determinados criterios.

IV.2. Nivel de investigación

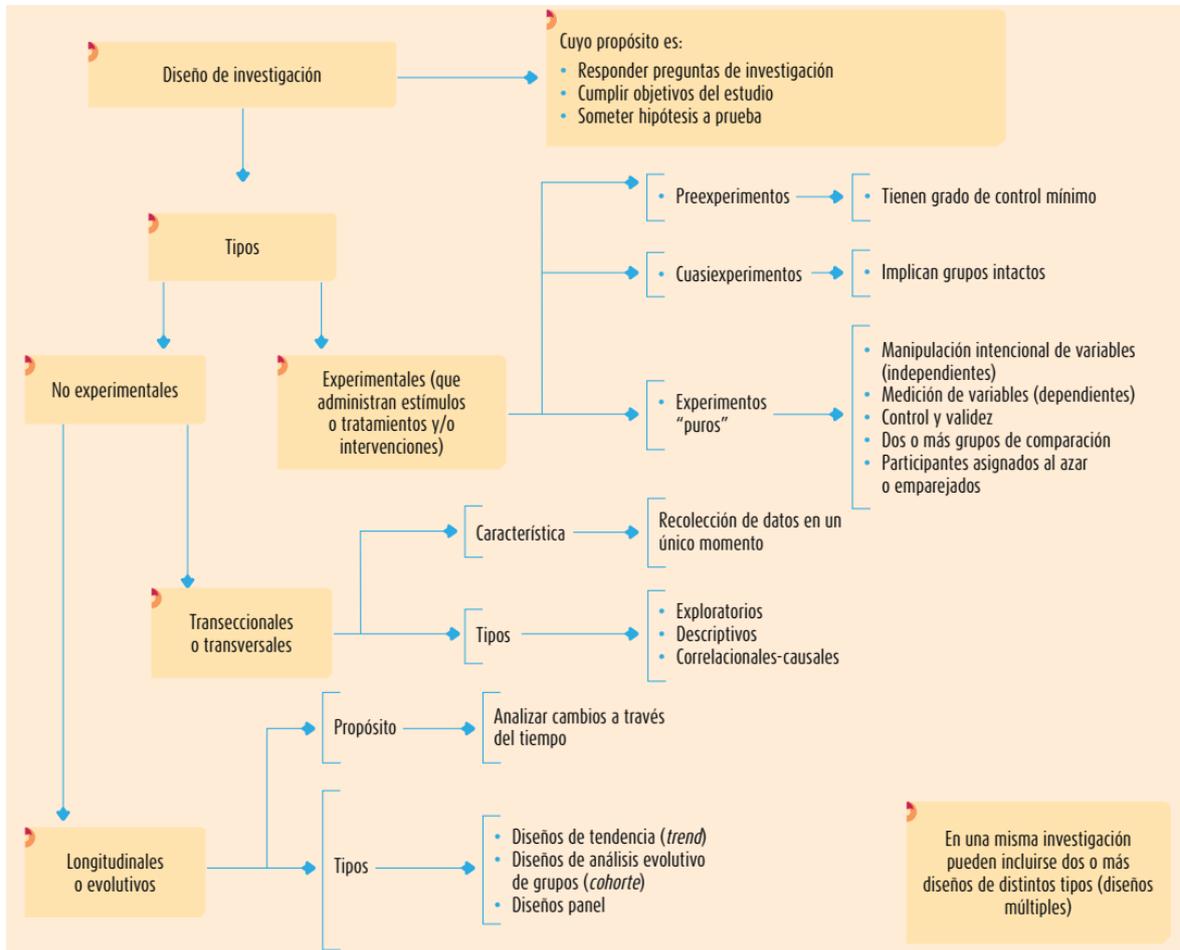
Se tendrá en cuenta un tipo de investigación correlacional, puesto que acorde a lo dicho por Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2014), para evaluar el grado o nivel de asociación entre dos o más variables, se debe realizar un estudio correlacional en el que se mida cada variable, se cuantifican, analizan y se determinan las asociaciones entre ellas.

IV.3. Diseño de investigación

Es necesario desarrollar un diseño metodológico específico para nuestro caso de estudio. Ante esto, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), nos muestran un gráfico muy completo sobre el diseño de la investigación y como se desglosan los diferentes tipos de investigación. Podemos ver esta figura a continuación:

Figura N° 5.

Diseño de Investigación



Nota: Fuente de Metodología de la Investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación tienen un diseño de tipo No Experimental de corte Transversal, puesto que la investigación se centra en un momento determinado del tiempo, en el que se evaluará los resultados del manejo de la inteligencia emocional en la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca y Piura.

IV.4. Método de investigación

Se utilizó un método de investigación hipotético deductivo, puesto que en este trabajo de investigación, se formularon una hipótesis general y 5 hipótesis específicas, las cuales son verificadas o negadas mediante un proceso de inducción y confrontación con los hechos y resultados obtenidos mediante las herramientas de investigación.

IV.5. Población

La población se encuentra conformada por todos los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca y Piura, los cuales suman en total 50 (cincuenta) personas.

IV.6. Muestra

Debido a que la población total es de 50 (cincuenta) colaboradores, se considerará dentro del estudio al total de la población.

Se considera como unidad de estudio al colaborador de la empresa Los Portales de las sedes de Cajamarca y Piura.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

Con el fin de determinar adecuadamente el manejo de la Inteligencia Emocional y la productividad en los colaboradores de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de Covid-19, es necesario establecer las técnicas e instrumentos necesarios para recabar la información que se analizará posteriormente. Para ello, se ha considerado lo siguiente:

IV.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó para recolectar la información de la muestra es la encuesta.

IV.7.2. Instrumento

Los instrumentos que se utilizarán serán el Inventario EQ-I BarOn, del cual ya hablamos previamente, y la ficha de encuesta de productividad.

Con el fin de asegurarnos de que los instrumentos a aplicar cumplen con todos los requisitos necesarios para recolectar y brindar información confiable, se elaboraron las siguientes fichas técnicas de los instrumentos:

FICHA TECNICA Y CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO EQ-I BARON

a) Ficha técnica:

- Nombre : EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory
- Autor : Reuven Bar-On
- Procedencia : Toronto- Canadá
- Adaptación : Ugarriza Chávez, Nelly
- Administración : Individual
- Duración : No tiene límite de tiempo
- Aplicación : 50 sujetos dentro de la muestra.
- Puntuación : Calificación computarizada
- Significación : Estructura Factorial ICE-T-5 factores
componentes con 15 subcomponentes
- Tipificación : Baremos adaptado a la realidad peruana.
- Usos en el estudio : Educacional, laboral e investigación.
- Materiales : Cuestionario que contiene los ítems del I-CE en
cuestionario en línea, hoja de respuestas en Excel, Plantilla de
Corrección en Excel, Hoja de Resultados en Excel.

b) Descripción de la prueba:

Este inventario de preguntas, permite conocer y expresar de manera numérica un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos, los cuales se encuentran basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes que conforman la inteligencia emocional y social de acuerdo a los quince factores evaluados por el (I-CE) Bar-On.

c) Normas para la corrección y puntuación:

Después de haber aplicado el cuestionario, se debe seguir las siguientes reglas para la calificación del Inventario de Cociente Emocional (I-CE):

Primero: Evaluar la validez de los resultados del I-CE.

Para considerar la validez de un resultado, se debe tener en cuenta un margen aceptable de omisiones al momento de responder las preguntas del cuestionario, para que una respuesta sea considerada como válida, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si de la cantidad total de preguntas han sido omitidas 8 o más respuestas (6% del total de preguntas), excluyendo la respuesta del último ítem el cual no es considerado para el cálculo del puntaje, el resultado de dicho cuestionario será considerado inválido.

- Para aquellos subcomponentes que cuentan con 9 o más ítems (AC, AR, RI, RS, PR, TE, CI, FE); se aceptará como resultado válido solo si máximo 3 ítems han sido omitidos.
- En el caso de los subcomponentes que tiene 8 ítems (CM, EM, FL, SO, OP), se aceptará hasta máximo 2 ítems omitidos.
- En el caso de los subcomponentes que tienen 7 ítems (AS, IN), solo se puede aceptar 1 ítem omitido.

Para determinar si la prueba es considerada como válida, debemos tener en cuenta el siguiente procedimiento:

- Se debe ingresar en la plantilla de corrección las respuestas obtenidas con la aplicación del cuestionario del I-CE Baron y verificar la hoja de resultados del I-CE.
- Se deben consignar el número de omisiones. Al momento del llenado en la hoja Excel, se podrá verificar si existen ítems sin responder; en ese caso, se debe revisar cuál es el código (letra) que le corresponde al ítem omitido para identificar los subcomponentes al que pertenece. Se contará el número total de omisiones y será anotados en el casillero Total correspondiente. Si las omisiones en las respuestas exceden alguno de los criterios de validez establecidos, prueba será considerada inválida.

Segundo: Determinación de puntajes estándar para cada uno de los subcomponentes.

- Llenar la plantilla de corrección y obtener la hoja de respuestas.
- Se deben sumar los valores absolutos de cada ítem teniendo en cuenta el valor positivo o negativo del ítem.
- Se anotarán los puntajes en las celdas correspondientes a cada una de las 15 escalas.
- Ubicar en el baremo correspondiente los puntajes derivados (CE) que corresponde a cada puntaje directo obtenido por el encuestado y escribirlo en su respectiva celda.

Tercero: Obtención de los puntajes estándar para los componentes del I-CE.

- Para obtener los puntajes en cada una de las cinco escalas del I-CE, se debe los puntajes obtenidos en cada una de las escalas de los componentes.
- Solamente para el ítem del componente Interpersonal (IA), a la suma de los puntajes obtenidos en las escalas de este componente, se le restará la sumatoria de los valores absolutos de los ítems: 55, 61, 71, 98, y 119 que fueron respondidos por el encuestado. Esta resta se realiza ya que en esta escala hay cinco ítems que forman parte de dos escalas al mismo tiempo, y para obtener el puntaje de esta escala compuesta, sólo se debe ser contabilizada una vez.
- Se debe ubicar en el baremo el percentil que corresponde y el puntaje de escala (CE) para cada uno de los cinco componentes del I-CE para ser ingresado en las hojas de resultados.

Cuarto: Obtención del puntaje estándar CE del I-CE.

- En la sumatoria de los puntajes de los cinco componentes del ICE, se deben de respetar los valores absolutos obtenidos en los ítems 11, 20, 23, 31, 62, 88 y 108 respondidos por el encuestado.
- Se buscará en el Baremo la suma total para obtener el puntaje estándar; es decir, el Cociente Emocional Total (CET), en la hoja de resultados.
-

d) Confiabilidad:

En los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero, han sido centrados en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa de Cronbach promedio consignan valores altos para casi todos los subcomponentes, siendo el más bajo de 0.69 en el ítem de Responsabilidad Social y siendo el más alto de 0.86 para el ítem de Compresión de sí mismo.

Para el caso de la muestra peruana, los coeficientes alfa de Cronbach arrojaron resultados donde la consistencia interna para el inventario total es muy alta, obteniendo un valor de 0.93, donde los componentes del I-CE oscilan entre 0.77 y 0.91. Los valores más bajos de coeficientes pertenecen a los subcomponentes de Flexibilidad con 0.48 e Independencia y Solución de Problemas con 0.60. Los trece factores restantes, muestran valores por encima de 0.70.

e) Validez:

Alrededor del mundo se han aplicado estudios utilizando los cuestionarios de Bar-On, demostrando la validez y eficiencia de la aplicación de este instrumento en las investigaciones del Cociente Emocional.

f) Interpretación de los resultados:

Para la interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, se tendrán en cuenta los siguientes intervalos:

Tabla N° 6.

Interpretación del CE para el total, los componentes, y subcomponentes.

Puntajes estándares	Pautas de Interpretación
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional Inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta, Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

FICHA TECNICA Y CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

a) Ficha técnica

- Nombre : Cuestionario de Productividad
- Autor : Robbins y Judge (2013) y adaptado por Lorenzo (2018)
- Adaptación : Por el investigador
- Propósito : Evaluar la productividad del personal
- Administración : Individual.
- Aplicación : 50 sujetos dentro de la muestra.
- Duración : 10 minutos
- Administración : Individual
- Aplicación : 50 sujetos dentro de la muestra.
- Puntuación : Calificación computarizada
- Significación : Mide el índice de productividad Laboral
- Usos en el estudio : Educativo, laboral e investigación.
- Materiales : Cuestionario de preguntas sobre productividad laboral en línea, hoja de respuestas en Excel, Hoja de Resultados en Excel.

b) Descripción:

Se realizó una adaptación al cuestionario elaborado por Robbins y Judge (2013) y que después fuera adaptado por Lorenzo (2018), teniendo en cuenta una escala de Likert.

c) Confiabilidad:

Para conocer el nivel de confiabilidad de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de productividad, se utilizó el método estadístico de fiabilidad del “Alfa de Cronbach”, obteniendo como valor un 0,9770 el cual representa un alto grado de fiabilidad dado que su valor es muy próximo al 1.

Tabla N° 7.

Alfa de Cronbach: Cuestionario de Productividad

Alfa de Cronbach / Variable (X): Productividad laboral	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.9770	18

Nota: Tomado del cuestionario de Productividad laboral

d) Validez:

Para determinar la validez de este instrumento, se ha tenido en cuenta que el mismo ha sido aplicado y analizado como válido por Pizarro (2017) y por Lorenzo (2018). Con el fin de que el instrumento sea válido para esta investigación, se realizó una adaptación al cuestionario y fue validada mediante el juicio de 3 expertos.

e) Normas de aplicación:

La aplicación será realizada de manera individual, en un tiempo de 10 minutos y teniendo en cuenta el llenado completo de todas las preguntas, lo cual será verificado antes de que el encuestado se retire.

f) Normas de corrección y calificación:

Se tendrá en cuenta que en caso algún cuestionario no haya sido llenado por completo; es decir, que la respuesta de algún ítem sea omitida, será considerado como inválido y no se computará en los resultados finales. Asimismo, se ha utilizado una escala de Likert para la evaluación de las respuestas, agrupando cada grupo de acuerdo a la información obtenida.

V. RESULTADOS

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación. Así, tenemos entre los resultados más importantes tenemos:

Mediante la aplicación del Cuestionario de Bar-On se obtuvo lo siguiente:

Tabla N° 8.

Puntaje de Inteligencia Emocional

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
GENERAL	90
Optimismo (OP)	90
Felicidad (FE)	94
ESTADO DE ANIMO GENERAL	91
Control de Impulsos (CI)	101
Tolerancia al Estrés (TE)	94
MANEJO DEL ESTRES	97
Flexibilidad (FL)	96
Prueba de la Realidad (PR)	92
Solucion de Problemas (SP)	75
ADAPTABILIDAD	86
Responsabilidad Social (RS)	93
Relaciones Interpersonales (RI)	92
Empatia (EM)	84
INTERPERSONAL	91
Independencia (IN)	90
Autorrealizacion (AR)	92
Autoconcepto (AC)	101
Asertividad (AS)	89
Comprensión de sí mismo (CM)	102
INTRAPERSONAL	94

En la tabla N°8, podemos observar que, en promedio, de manera general se obtuvieron 90 puntos, en la Dimensión de Estado de Ánimo General 91 puntos, en la Dimensión de Manejo del Estrés 97 puntos, en la Dimensión de Adaptabilidad 86 puntos, en la Dimensión Interpersonal 91 puntos y en la Dimensión Intrapersonal 94 puntos.

Tabla N° 9.

Resultados de Inteligencia Emocional

Descripción	MUY BAJA		BAJA		PROMEDIO		BUENA		ALTA	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GENERAL	78	10.40%	158	21.07%	445	59.33%	69	9.20%	0	0.00%
Optimismo (OP)	5	10.00%	0	0.00%	41	82.00%	4	8.00%	0	0.00%
Felicidad (FE)	5	10.00%	2	4.00%	42	84.00%	1	2.00%	0	0.00%
ESTADO DE ANIMO GENERAL	10	10.00%	2	2.00%	83	83.00%	5	5.00%	0	0.00%
Control de Impulsos (CI)	1	2.00%	12	24.00%	23	46.00%	14	28.00%	0	0.00%
Tolerancia al Estrés (TE)	0	0.00%	13	26.00%	33	66.00%	4	8.00%	0	0.00%
MANEJO DEL ESTRES	1	1.00%	25	25.00%	56	56.00%	18	18.00%	0	0.00%
Flexibilidad (FL)	1	2.00%	14	28.00%	29	58.00%	6	12.00%	0	0.00%
Prueba de la Realidad (PR)	13	26.00%	1	2.00%	35	70.00%	1	2.00%	0	0.00%
Solucion de Problemas (SP)	21	42.00%	20	40.00%	9	18.00%	0	0.00%	0	0.00%
ADAPTABILIDAD	35	23.33%	35	23.33%	73	48.67%	7	4.67%	0	0.00%
Responsabilidad Social (RS)	0	0.00%	14	28.00%	35	70.00%	1	2.00%	0	0.00%
Relaciones Interpersonales (RI)	0	0.00%	18	36.00%	32	64.00%	0	0.00%	0	0.00%
Empatia (EM)	16	32.00%	12	24.00%	21	42.00%	1	2.00%	0	0.00%
INTERPERSONAL	16	10.67%	44	29.33%	88	58.67%	2	1.33%	0	0.00%
Independencia (IN)	1	2.00%	27	54.00%	22	44.00%	0	0.00%	0	0.00%
Autorrealizacion (AR)	5	10.00%	9	18.00%	31	62.00%	5	10.00%	0	0.00%
Autoconcepto (AC)	5	10.00%	0	0.00%	26	52.00%	19	38.00%	0	0.00%
Asertividad (AS)	5	10.00%	15	30.00%	30	60.00%	0	0.00%	0	0.00%
Comprensión de sí mismo (CM)	0	0.00%	1	2.00%	36	72.00%	13	26.00%	0	0.00%
INTRAPERSONAL	16	6.40%	52	20.80%	145	58.00%	37	14.80%	0	0.00%

Nota: De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento

Como se observa en la Tabla N°9 y en la Figura N°6, los resultados del instrumento aplicado a los 50 trabajadores arrojan que, de manera general, el 59.33% de los encuestados tienen un nivel de inteligencia emocional dentro del promedio, un 21.07% tiene un nivel de inteligencia emocional bajo, un 10.40% muy bajo y el 9.20% restante, un nivel bueno.

Figura N° 6.

Resultados de Inteligencia Emocional

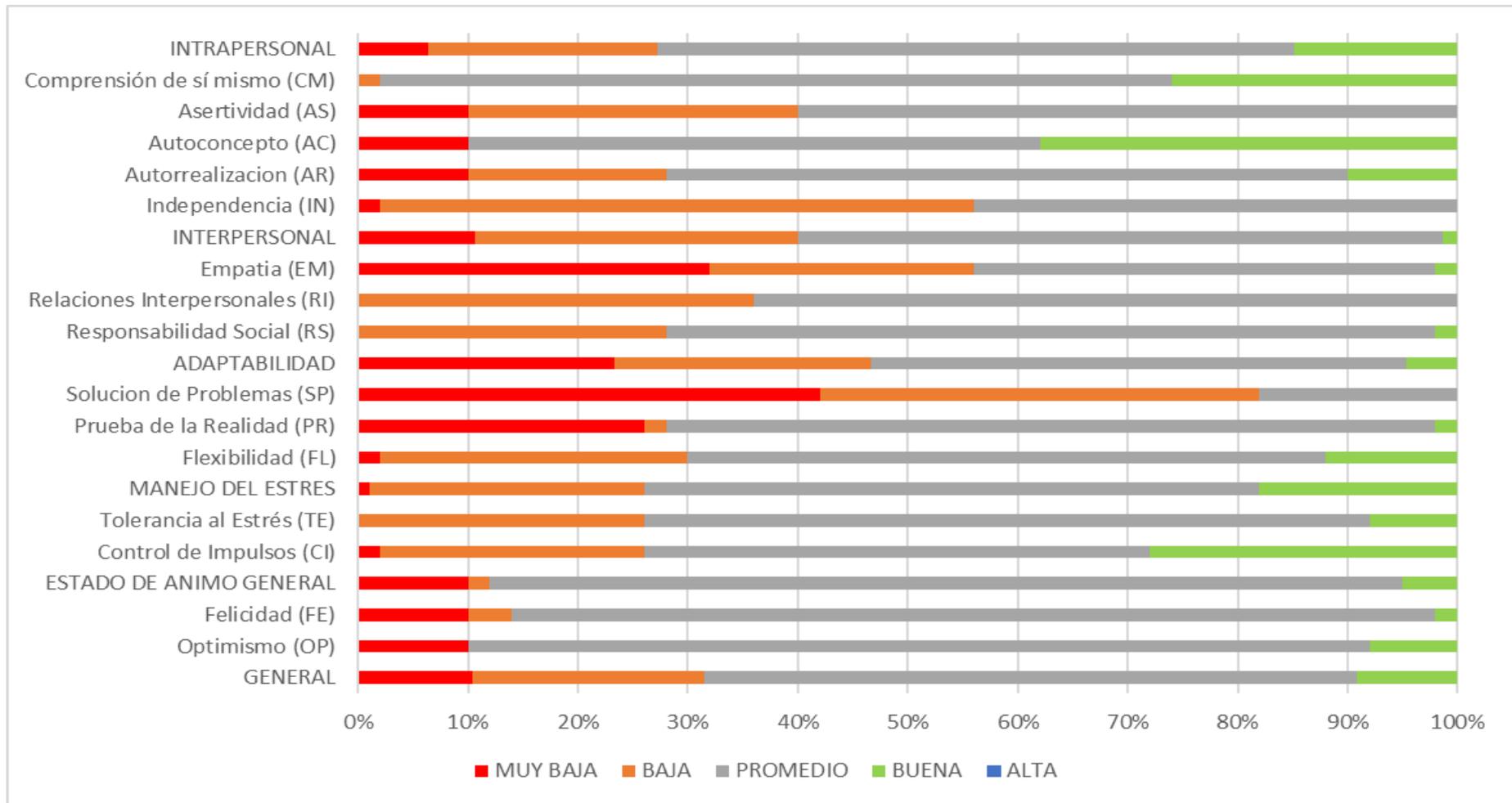


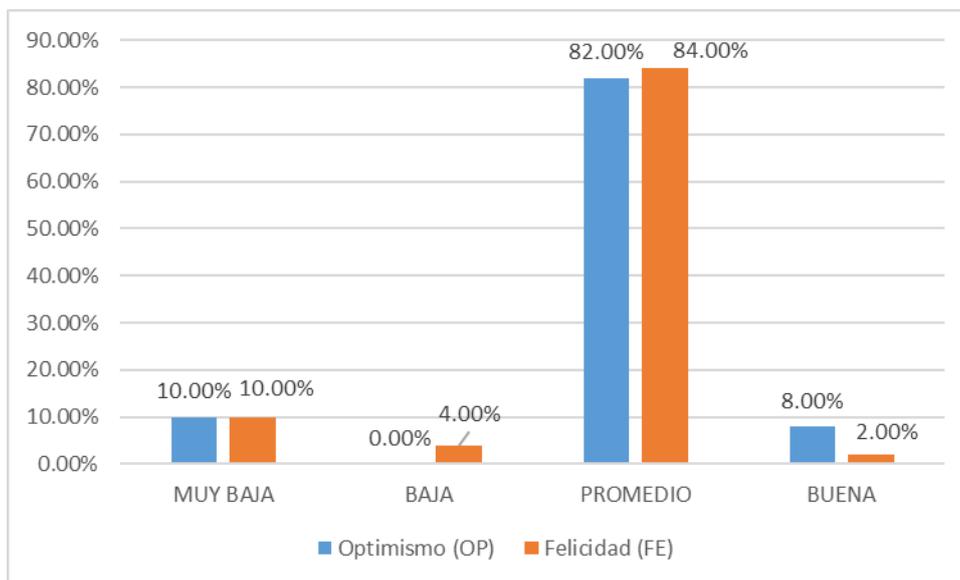
Tabla N° 10.

Resultados de la Dimensión Estado de Ánimo General

Descripción	MUY BAJA	BAJA	PROMEDIO	BUENA
Optimismo (OP)	10.00%	0.00%	82.00%	8.00%
Felicidad (FE)	10.00%	4.00%	84.00%	2.00%
ESTADO DE ANIMO GENERAL	10.00%	2.00%	83.00%	5.00%

Figura N° 7.

Resultados de la Dimensión Estado de Ánimo General



Como se puede observar en la Tabla N°10 y Figura N°7, de los resultados evidencian un Estado de Ánimo General con un 82% en la sub escala de Optimismo y un 84% en la sub escala de Felicidad con una calificación promedio, un 10% para ambas sub escalas con una calificación de muy baja, un 8% en Optimismo y un 2% en Felicidad con una calificación de buena y, por último, un 4% en Felicidad con una calificación de baja.

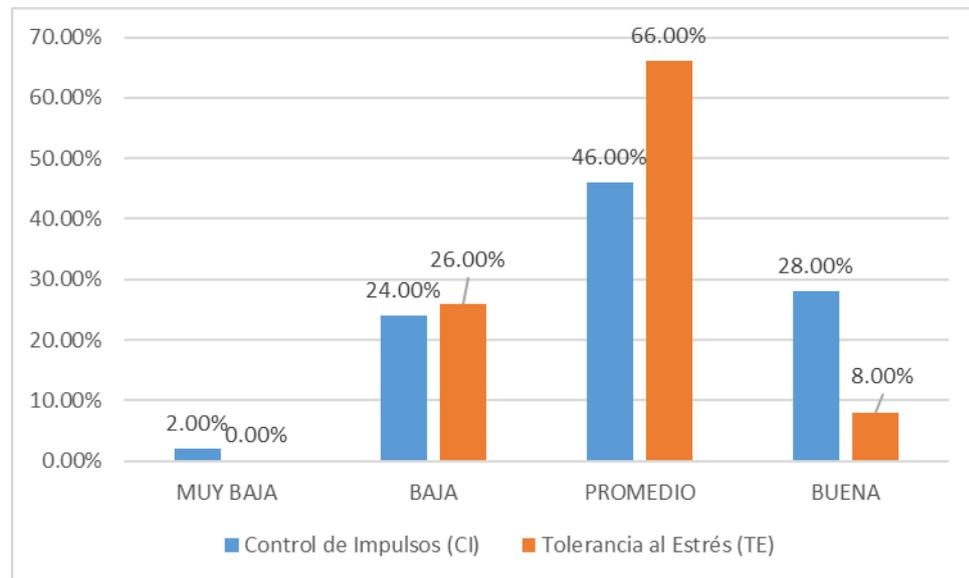
Tabla N° 11.

Resultados de la Dimensión Manejo del Estrés

Descripción	MUY BAJA	BAJA	PROMEDIO	BUENA
Control de Impulsos (CI)	2.00%	24.00%	46.00%	28.00%
Tolerancia al Estrés (TE)	0.00%	26.00%	66.00%	8.00%
MANEJO DEL ESTRES	1.00%	25.00%	56.00%	18.00%

Figura N° 8.

Resultados de la Dimensión Manejo del Estrés



Como se puede observar en la Tabla N°11 y Figura N°8, de los resultados evidencian un Manejo del estrés donde se tiene que un 66% en la sub escala de Tolerancia al Estrés y un 46% en la sub escala de Control de Impulsos tienen una calificación promedio, un 26% en Tolerancia al Estrés y un 24% en Control de Impulsos cuentan con una calificación baja, un 28% en Control de Impulsos y un 8% en Tolerancia al Estrés cuentan con una calificación de buena y por último, un 2% en Control de Impulsos cuentan con una calificación de muy baja.

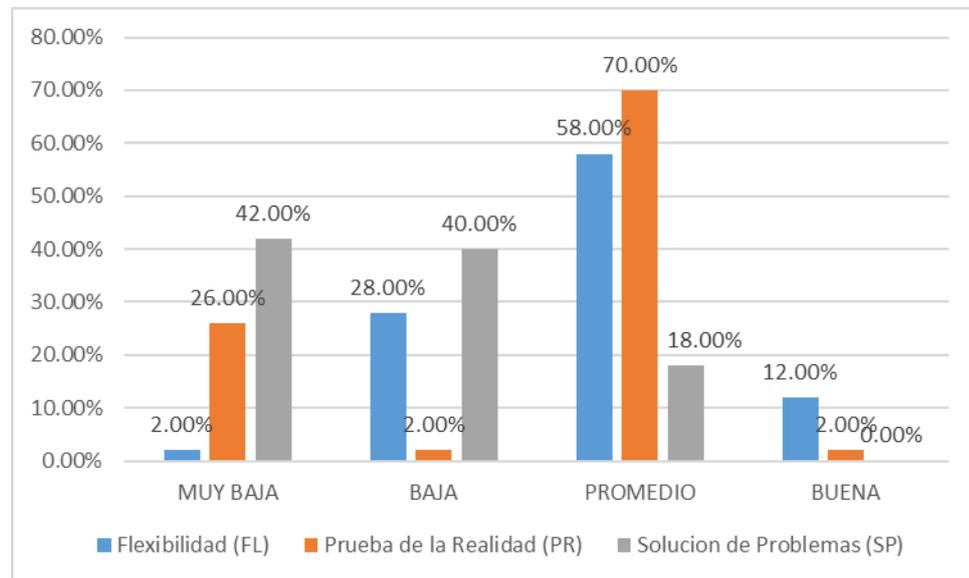
Tabla N° 12.

Resultados de la Dimensión Adaptabilidad

Descripción	MUY BAJA	BAJA	PROMEDIO	BUENA
Flexibilidad (FL)	2.00%	28.00%	58.00%	12.00%
Prueba de la Realidad (PR)	26.00%	2.00%	70.00%	2.00%
Solución de Problemas (SP)	42.00%	40.00%	18.00%	0.00%
ADAPTABILIDAD	23.33%	23.33%	48.67%	4.67%

Figura N° 9.

Resultados de la Dimensión Adaptabilidad



Como se puede observar en la Tabla N°12 y Figura N°9, de los resultados evidencian una Adaptabilidad donde se tiene que un 70% en la sub escala de Prueba de la Realidad, un 58% en la sub escala de Flexibilidad y un 18% en la sub escala de Solución de Problemas tienen una calificación promedio, un 40% en Prueba de la Realidad, un 28% en Flexibilidad y un 2% en Solución de Problemas cuentan con una calificación baja, un 42% en Solución de Problemas, un 26% en Prueba de la Realidad y un 2% en Flexibilidad cuentan con una calificación de muy baja y por último, un 12% en Flexibilidad y un 2% en Prueba de la Realidad cuentan con una calificación de buena.

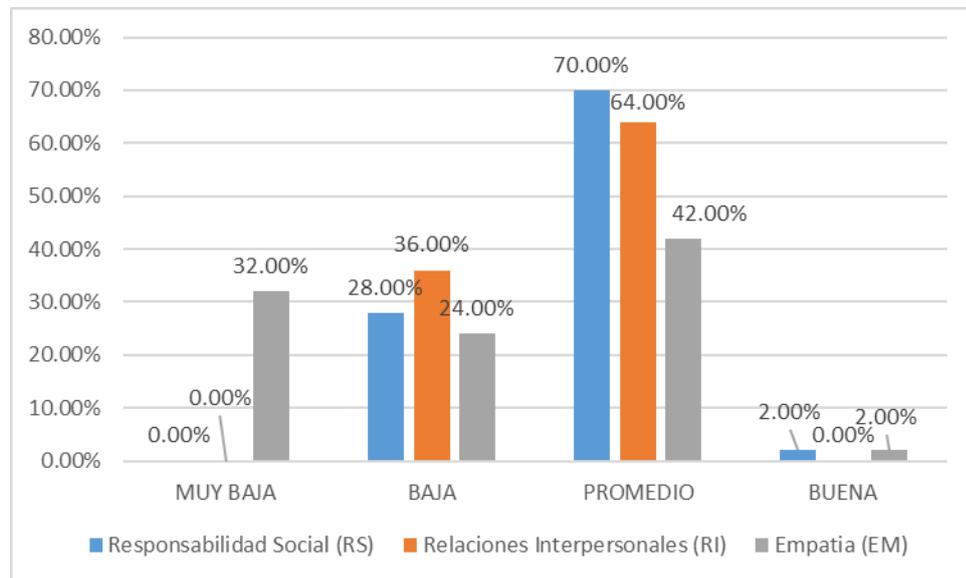
Tabla N° 13.

Resultados de la Dimensión Interpersonal

Descripción	MUY BAJA	BAJA	PROMEDIO	BUENA
Responsabilidad Social (RS)	0.00%	28.00%	70.00%	2.00%
Relaciones Interpersonales (RI)	0.00%	36.00%	64.00%	0.00%
Empatía (EM)	32.00%	24.00%	42.00%	2.00%
INTERPERSONAL	10.67%	29.33%	58.67%	1.33%

Figura N° 10.

Resultados de la Dimensión Interpersonal



Como se puede observar en la Tabla N°13 y Figura N°10, de los resultados evidencian una Dimensión Interpersonal donde se tiene que un 70% en la sub escala de Responsabilidad Social, un 64% en la sub escala de Relaciones Interpersonales y un 42% en la sub escala de Empatía tienen una calificación promedio, un 36% en Relaciones Interpersonales, un 28% en Responsabilidad Social y un 24% en Empatía cuentan con una calificación baja, un 32% en Empatía cuentan con una calificación de muy baja y por último, un 2% en Responsabilidad Social y un 2% en Empatía cuentan con una calificación de buena.

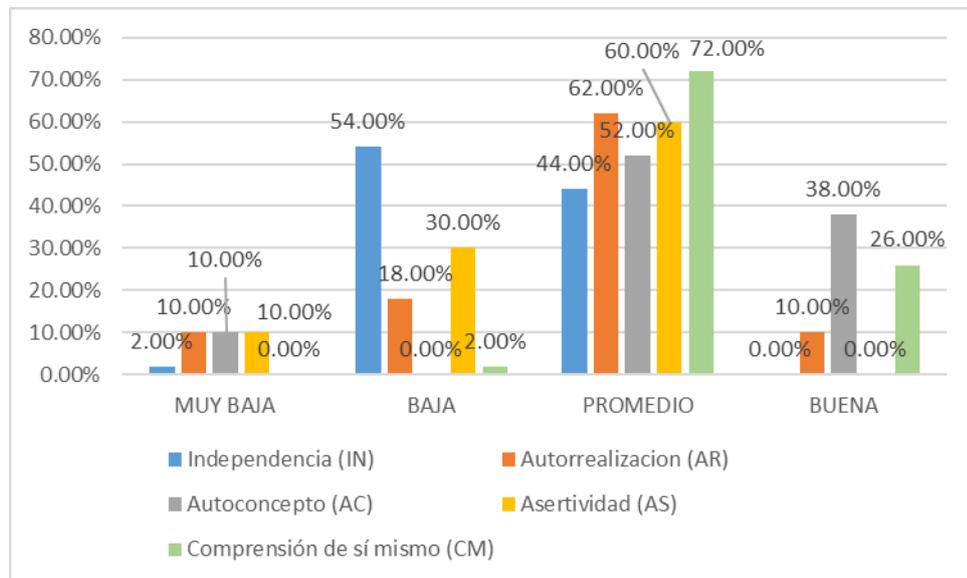
Tabla N° 14.

Resultados de la Dimensión Intrapersonal

Descripción	MUY BAJA	BAJA	PROMEDIO	BUENA
Independencia (IN)	2.00%	54.00%	44.00%	0.00%
Autorrealización (AR)	10.00%	18.00%	62.00%	10.00%
Autoconcepto (AC)	10.00%	0.00%	52.00%	38.00%
Asertividad (AS)	10.00%	30.00%	60.00%	0.00%
Comprensión de sí mismo (CM)	0.00%	2.00%	72.00%	26.00%
INTRAPERSONAL	6.40%	20.80%	58.00%	14.80%

Figura N° 11.

Resultados de la Dimensión Intrapersonal



Como se puede observar en la Tabla N°14 y Figura N°11, de los resultados evidencian una Dimensión Intrapersonal donde se tiene que un 72% en la sub escala de Comprensión de sí mismo, un 62% en la sub escala de Autorrealización, un 60% en la sub escala de Asertividad, un 52% en la sub escala de Autoconcepto y un 44% en la sub escala de Independencia tienen una calificación promedio, un 54% en Independencia, un 30% en Asertividad, un 18% en Autorrealización y un 2% en Comprensión de sí mismo cuentan con una calificación baja, un 38% en Autoconcepto , un 26% en Comprensión de sí mismo y un 10% en Autorrealización cuentan con una calificación de buena y por último, un 10% en Autoconcepto, un 10% en Autorrealización, un 10% en Asertividad y un 2% en Independencia cuentan con una calificación de muy baja.

Por otro lado, mediante la aplicación del Cuestionario de Productividad, se obtuvieron los siguientes resultados:

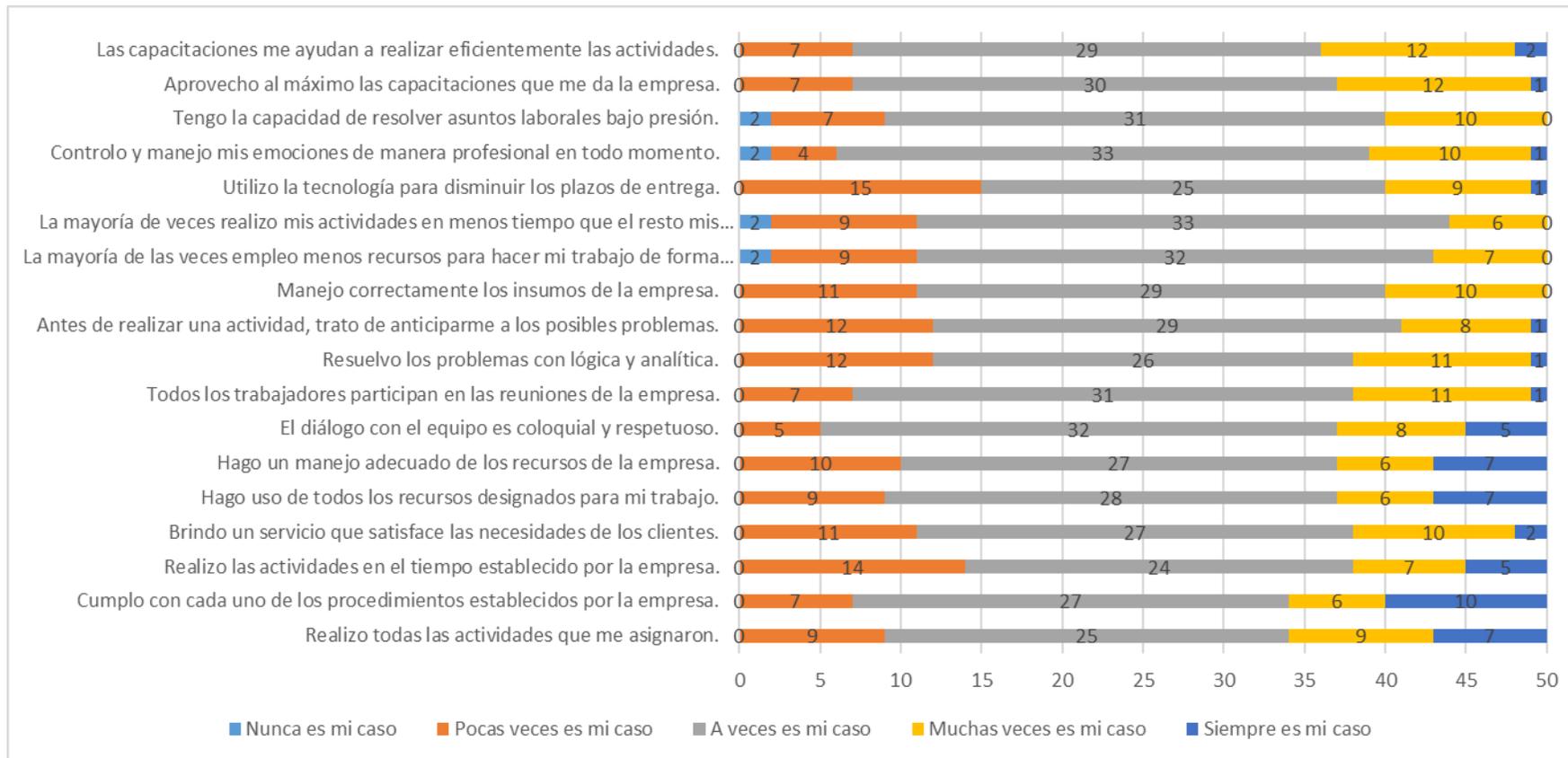
Tabla N° 15.

Resultados Generales de la encuesta de Productividad

AFIRMACIÓN	Nunca es mi caso		Pocas veces es mi caso		A veces es mi caso		Muchas veces es mi caso		Siempre es mi caso	
	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje
	Realizo todas las actividades que me asignaron.	0	0.00%	9	18.00%	25	50.00%	9	18.00%	7
Cumplo con cada uno de los procedimientos establecidos por la empresa.	0	0.00%	7	14.00%	27	54.00%	6	12.00%	10	20.00%
Realizo las actividades en el tiempo establecido por la empresa.	0	0.00%	14	28.00%	24	48.00%	7	14.00%	5	10.00%
Brindo un servicio que satisface las necesidades de los clientes.	0	0.00%	11	22.00%	27	54.00%	10	20.00%	2	4.00%
Hago uso de todos los recursos designados para mi trabajo.	0	0.00%	9	18.00%	28	56.00%	6	12.00%	7	14.00%
Hago un manejo adecuado de los recursos de la empresa.	0	0.00%	10	20.00%	27	54.00%	6	12.00%	7	14.00%
El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso.	0	0.00%	5	10.00%	32	64.00%	8	16.00%	5	10.00%
Todos los trabajadores participan en las reuniones de la empresa.	0	0.00%	7	14.00%	31	62.00%	11	22.00%	1	2.00%
Resuelvo los problemas con lógica y analítica.	0	0.00%	12	24.00%	26	52.00%	11	22.00%	1	2.00%
Antes de realizar una actividad, trato de anticiparme a los posibles problemas.	0	0.00%	12	24.00%	29	58.00%	8	16.00%	1	2.00%
Manejo correctamente los insumos de la empresa.	0	0.00%	11	22.00%	29	58.00%	10	20.00%	0	0.00%
La mayoría de las veces empleo menos recursos para hacer mi trabajo de forma correcta.	2	4.00%	9	18.00%	32	64.00%	7	14.00%	0	0.00%
La mayoría de veces realizo mis actividades en menos tiempo que el resto mis compañeros.	2	4.00%	9	18.00%	33	66.00%	6	12.00%	0	0.00%
Utilizo la tecnología para disminuir los plazos de entrega.	0	0.00%	15	30.00%	25	50.00%	9	18.00%	1	2.00%
Controlo y manejo mis emociones de manera profesional en todo momento.	2	4.00%	4	8.00%	33	66.00%	10	20.00%	1	2.00%
Tengo la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.	2	4.00%	7	14.00%	31	62.00%	10	20.00%	0	0.00%
Aprovecho al máximo las capacitaciones que me da la empresa.	0	0.00%	7	14.00%	30	60.00%	12	24.00%	1	2.00%
Las capacitaciones me ayudan a realizar eficientemente las actividades.	0	0.00%	7	14.00%	29	58.00%	12	24.00%	2	4.00%

Figura N° 12.

Resultados de Generales de la encuesta de Productividad



Tal y como se puede observar en la tabla N°15 y en la figura N°12, de manera general, el 57.56% respondió a las afirmaciones presentadas que a veces es su caso, el 18.33% respondió que pocas veces es su caso, el 17.56% respondió que muchas veces es su caso, el 5.67% respondió que siempre es su caso y el 0.89% restante, respondió que nunca veces es su caso. Cabe mencionar que las respuestas fueron llenadas de forma anónima con el fin de obtener resultados lo más veraces posibles.

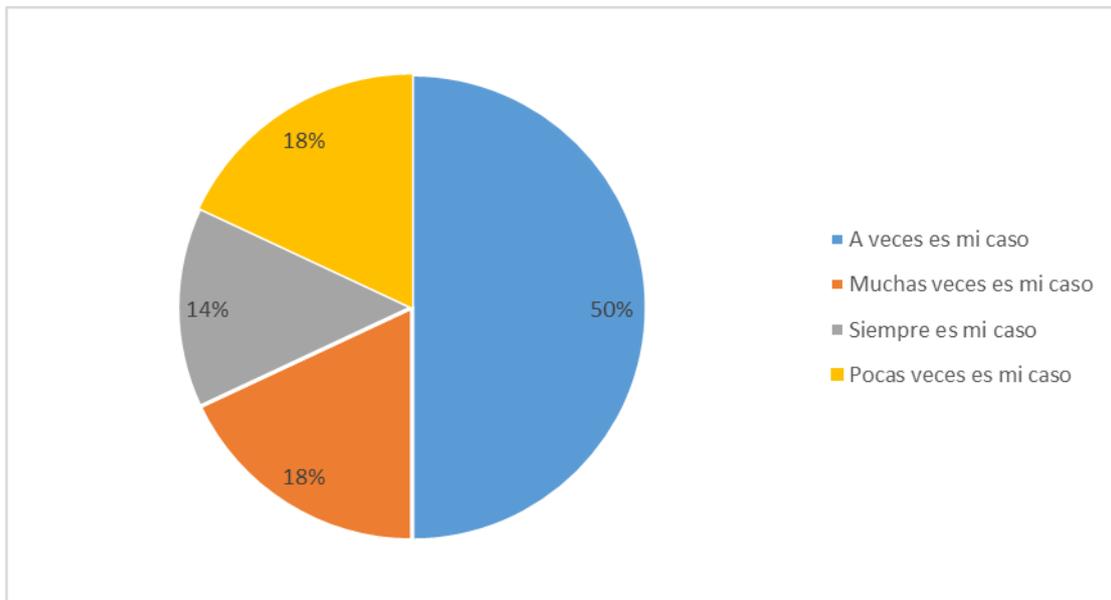
Tabla N° 16.

Resultado de Afirmación: Realizo todas las actividades que me asignaron.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	25	50.00%
Muchas veces es mi caso	9	18.00%
Siempre es mi caso	7	14.00%
Pocas veces es mi caso	9	18.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 13.

Resultado de Afirmación: Realizo todas las actividades que me asignaron.



En la tabla N°16 y en la figura N°13, se observa que a la afirmación “Realizo todas las actividades que me asignaron”, el 50% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 18% indicó que muchas veces es su caso, el 14% indicó que siempre es su caso y el 18% restante, indicó que pocas veces es su caso.

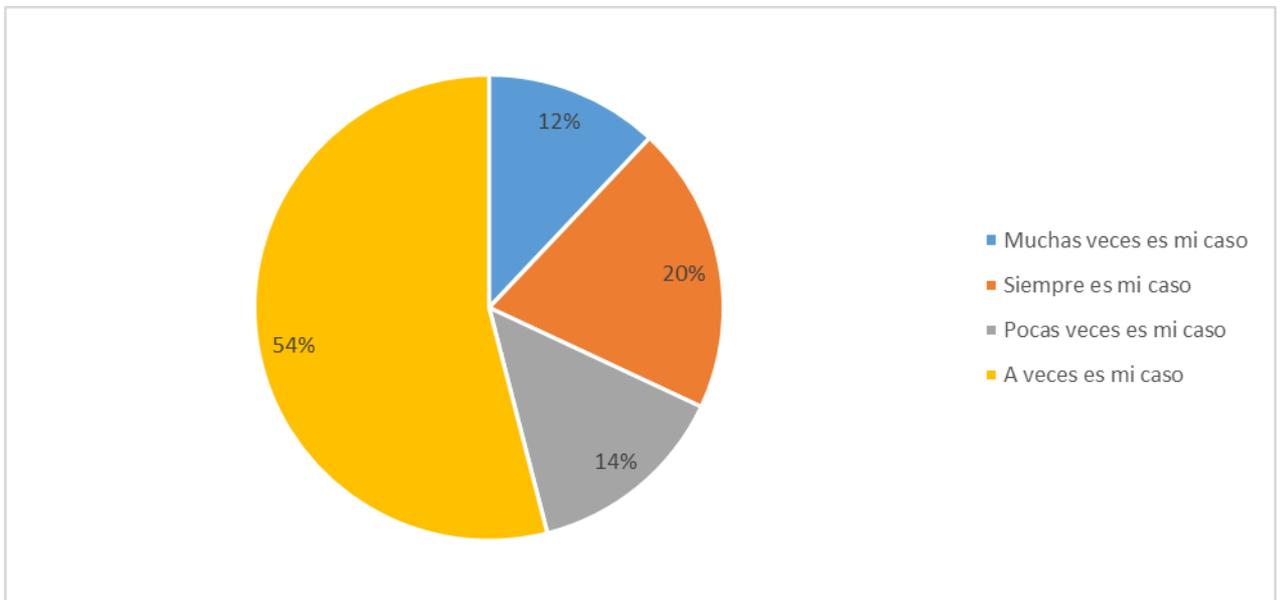
Tabla N° 17.

Resultado de Afirmación: Cumplo con cada uno de los procedimientos establecidos por la empresa.

	Cantidad	Porcentaje
Muchas veces es mi caso	6	12.00%
Siempre es mi caso	10	20.00%
Pocas veces es mi caso	7	14.00%
A veces es mi caso	27	54.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 14.

Resultado de Afirmación: Cumplo con cada uno de los procedimientos establecidos por la empresa.



En la tabla N°17 y en la figura N°14, se observa que a la afirmación “Cumplo con cada uno de los procedimientos establecidos por la empresa”, el 54% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 20% indicó que siempre es su caso, el 14% indicó que pocas veces es su caso y el 12% restante, indicó que muchas veces es su caso.

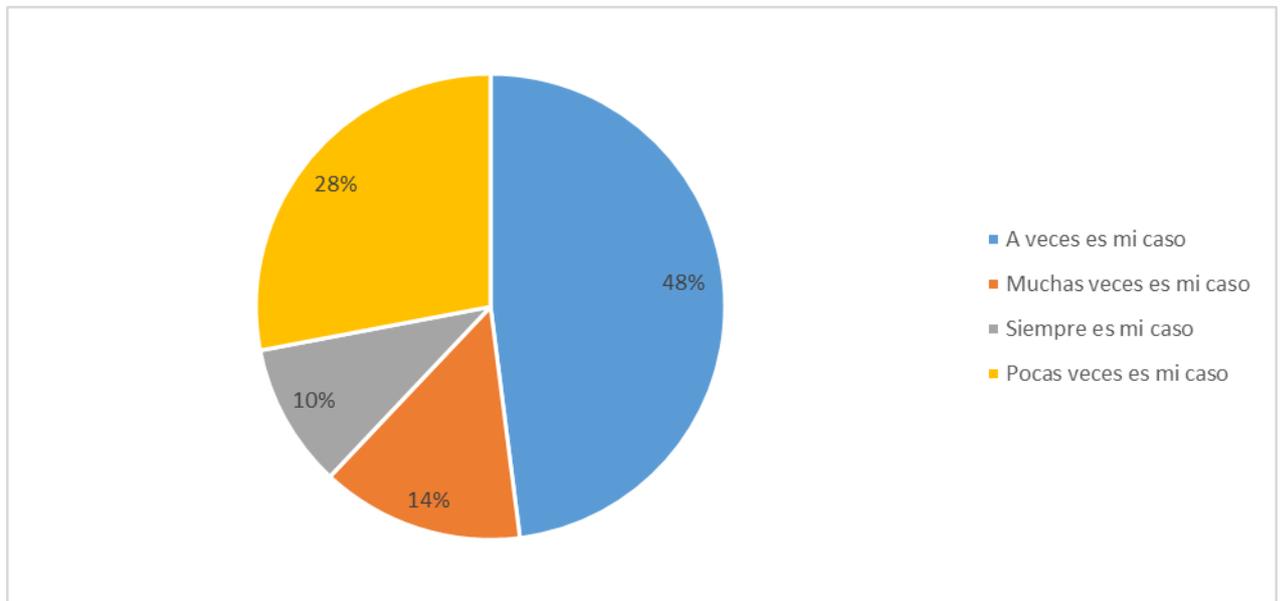
Tabla N° 18.

Resultado de Afirmación: Realizo las actividades en el tiempo establecido por la empresa.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	24	48.00%
Muchas veces es mi caso	7	14.00%
Siempre es mi caso	5	10.00%
Pocas veces es mi caso	14	28.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 15.

Resultado de Afirmación: Realizo las actividades en el tiempo establecido por la empresa.



En la tabla N°18 y en la figura N°15, se observa que a la afirmación “Realizo las actividades en el tiempo establecido por la empresa”, el 48% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 28% indicó que pocas veces es su caso, el 14% indicó que muchas veces es su caso y el 10% restante, indicó que a veces es su caso.

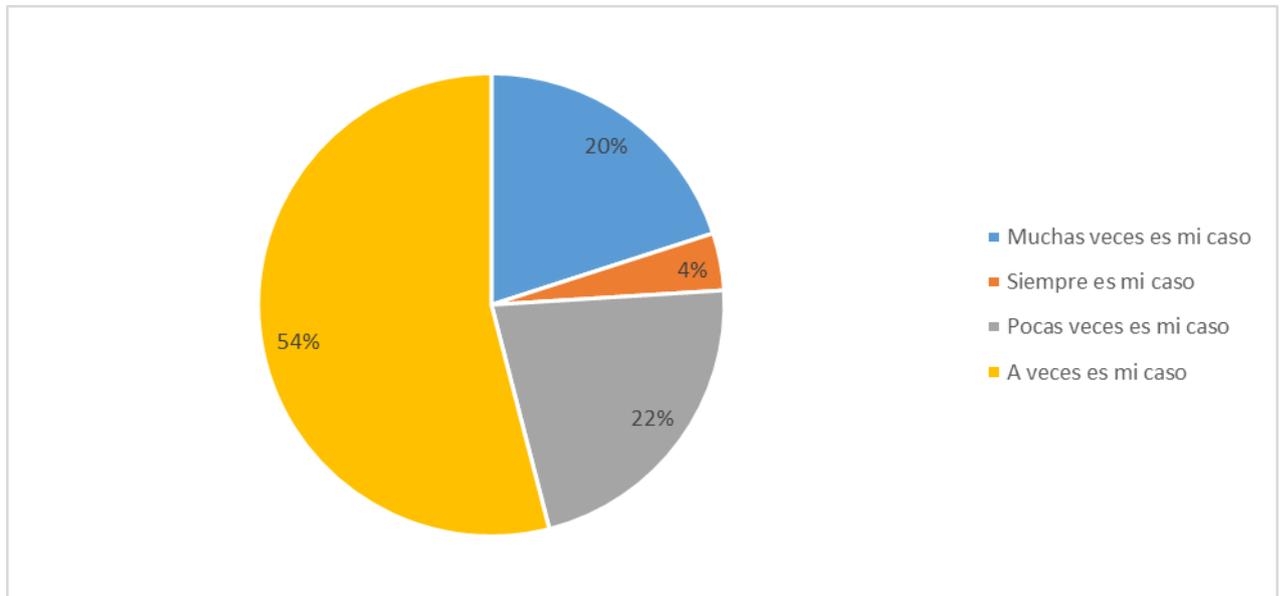
Tabla N° 19.

Resultado de Afirmación: Brindo un servicio que satisface las necesidades de los clientes.

	Cantidad	Porcentaje
Muchas veces es mi caso	10	20.00%
Siempre es mi caso	2	4.00%
Pocas veces es mi caso	11	22.00%
A veces es mi caso	27	54.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 16.

Resultado de Afirmación: Brindo un servicio que satisface las necesidades de los clientes.



En la tabla N°19 y en la figura N°16, se observa que a la afirmación “Brindo un servicio que satisface las necesidades de los clientes”, el 54% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 22% indicó que pocas veces es su caso, el 20% indicó que muchas veces es su caso y el 4% restante, indicó que siempre es su caso.

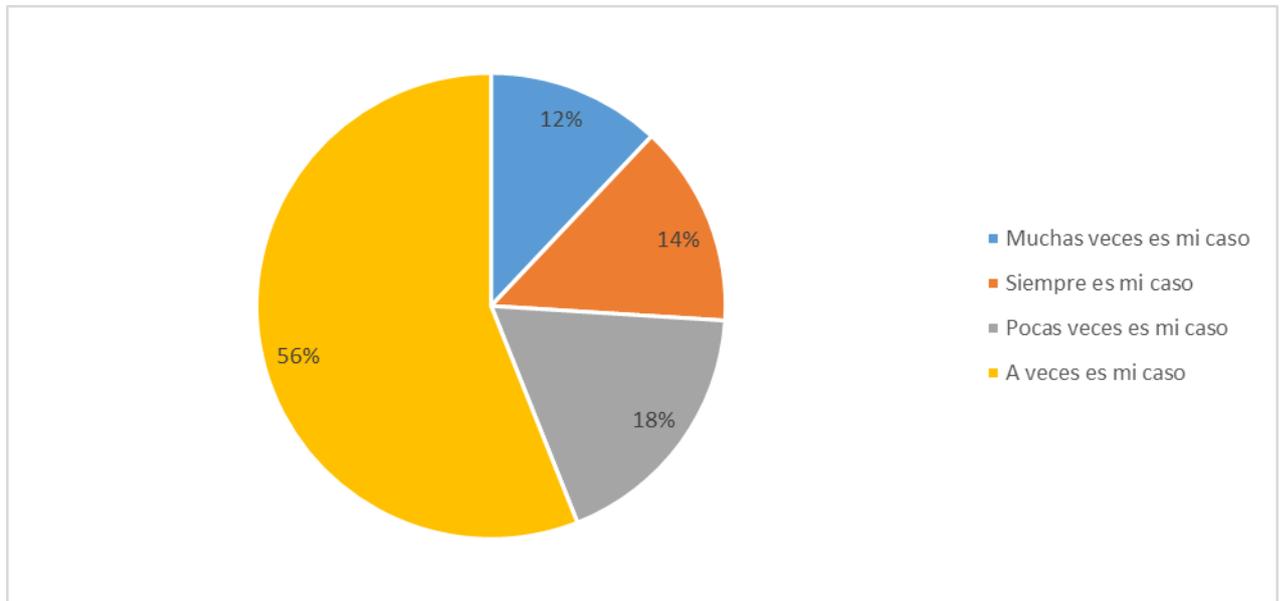
Tabla N° 20.

Resultado de Afirmación: Hago uso de todos los recursos designados para mi trabajo.

	Cantidad	Porcentaje
Muchas veces es mi caso	6	12.00%
Siempre es mi caso	7	14.00%
Pocas veces es mi caso	9	18.00%
A veces es mi caso	28	56.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 17.

Resultado de Afirmación: Hago uso de todos los recursos designados para mi trabajo.



En la tabla N°20 y en la figura N°17, se observa que a la afirmación “Hago uso de todos los recursos designados para mi trabajo”, el 56% de los encuestados indicó que a veces es su caso, 18% indicó que pocas veces es su caso, 14% indicó que siempre es su caso y el 12% restante, indicó que muchas veces es su caso.

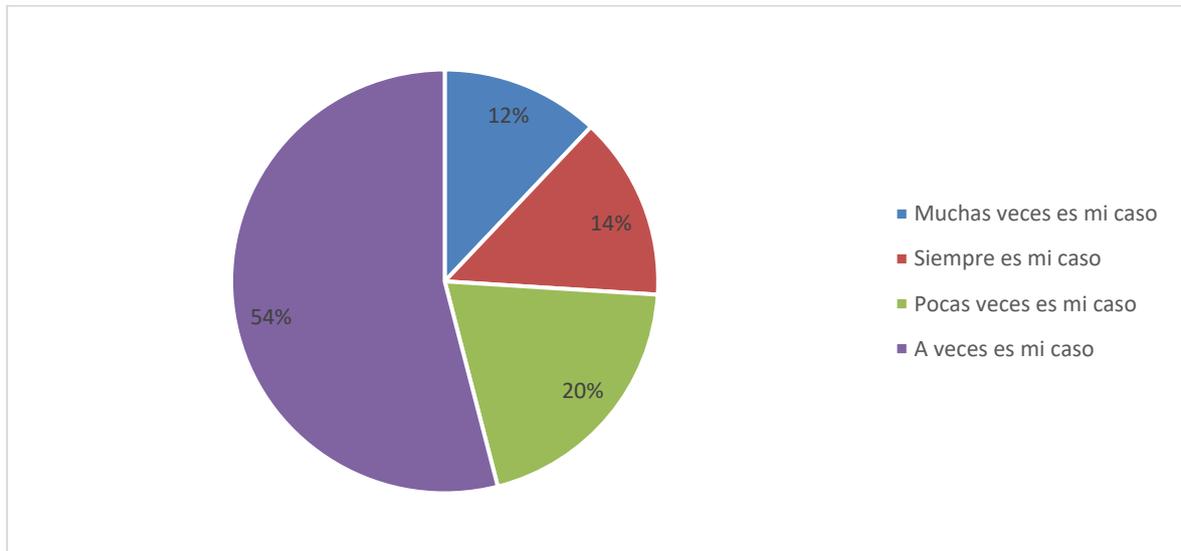
Tabla N° 21.

Resultado de Afirmación: Hago un manejo adecuado de los recursos de la empresa..

	Cantidad	Porcentaje
Muchas veces es mi caso	6	12.00%
Siempre es mi caso	7	14.00%
Pocas veces es mi caso	10	20.00%
A veces es mi caso	27	54.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 18.

Resultado de Afirmación: Hago un manejo adecuado de los recursos de la empresa..



En la tabla N°21 y en la figura N°18, se observa que a la afirmación “Hago un manejo adecuado de los recursos de la empresa.”, el 54% de los encuestados indicó que a veces es su caso, 20% que pocas veces es su caso, 14% que siempre es su caso y el 12% restante, indicó que muchas veces es su caso.

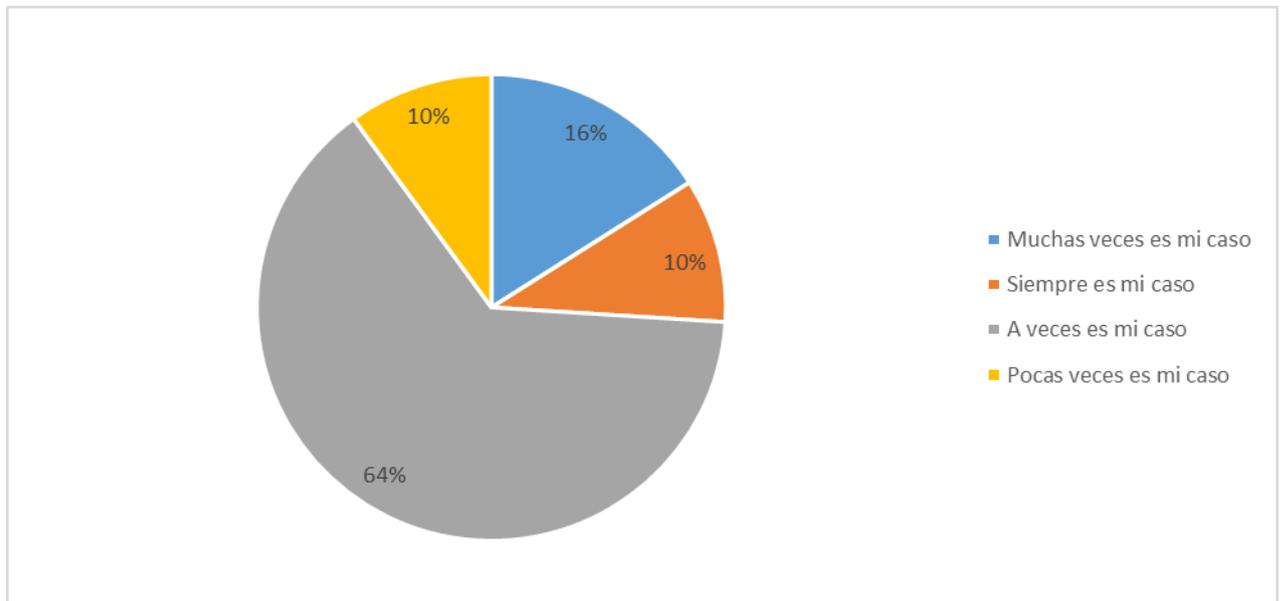
Tabla N° 22.

Resultado de Afirmación: El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso.

	Cantidad	Porcentaje
Muchas veces es mi caso	8	16.00%
Siempre es mi caso	5	10.00%
A veces es mi caso	32	64.00%
Pocas veces es mi caso	5	10.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 19.

Resultado de Afirmación: El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso.



En la tabla N°22 y en la figura N°19, se observa que a la afirmación “El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso”, el 64% de los encuestados indicó que a veces es su caso, 16% que muchas veces es su caso, 10% que siempre es su caso y el otro 10% restante, indicó que pocas veces es su caso.

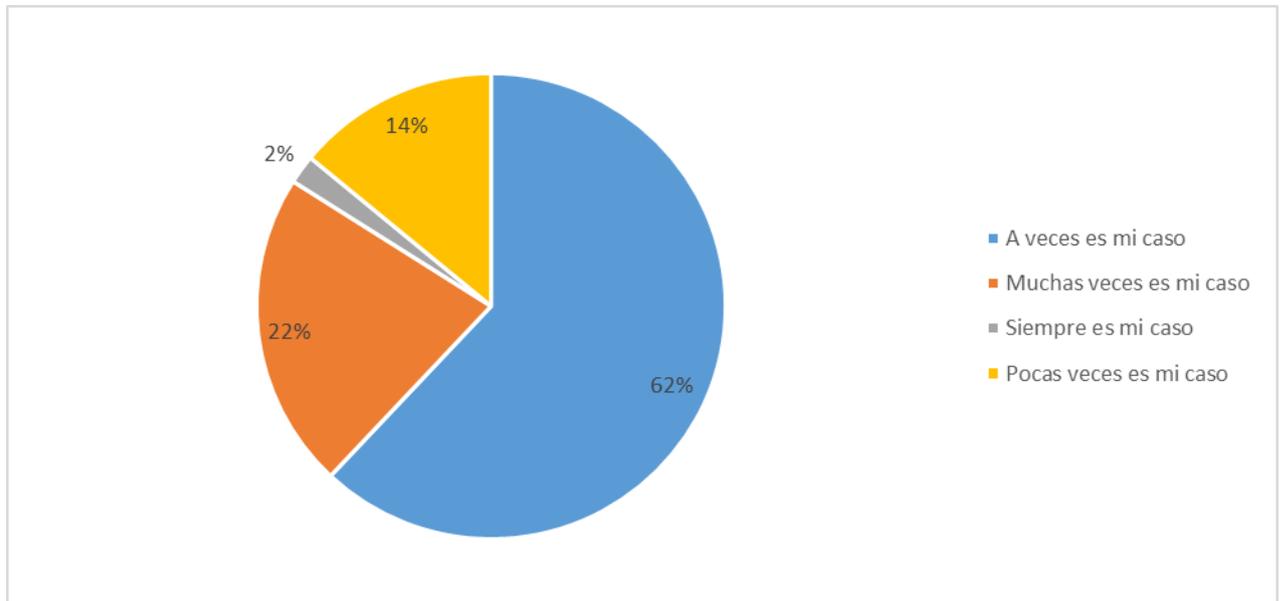
Tabla N° 23.

Resultado de Afirmación: Todos los trabajadores participan en las reuniones de la empresa.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	31	62.00%
Muchas veces es mi caso	11	22.00%
Siempre es mi caso	1	2.00%
Pocas veces es mi caso	7	14.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 20.

Resultado de Afirmación: Todos los trabajadores participan en las reuniones de la empresa.



En la tabla N°23 y en la figura N°20, se observa que a la afirmación “Todos los trabajadores participan en las reuniones de la empresa”, el 62% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 22% indicó que muchas veces es su caso, 14% que pocas veces es su caso y el 2% restante, indicó que a siempre es su caso.

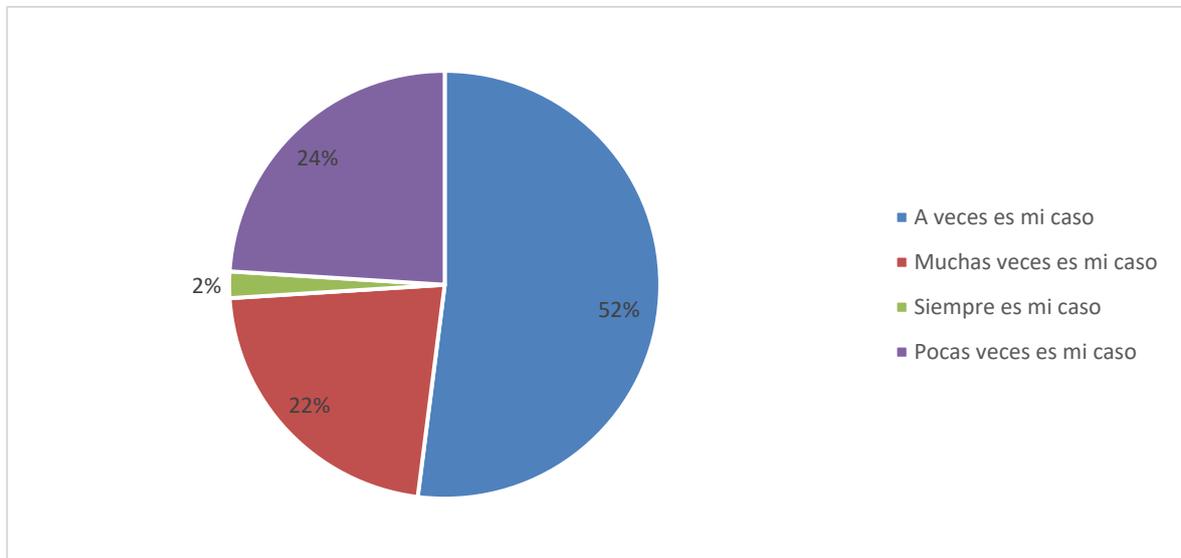
Tabla N° 24.

Resultado de Afirmación: Resuelvo los problemas con lógica y analítica.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	26	52.00%
Muchas veces es mi caso	11	22.00%
Siempre es mi caso	1	2.00%
Pocas veces es mi caso	12	24.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 21.

Resultado de Afirmación: Resuelvo los problemas con lógica y analítica.



En la tabla N°24 y en la figura N°21, se observa que a la afirmación “Resuelvo los problemas con lógica y analítica”, el 52% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 24% indicó que pocas veces es su caso, el 22% que muchas veces es su caso y el 2% restante, indicó que siempre es su caso.

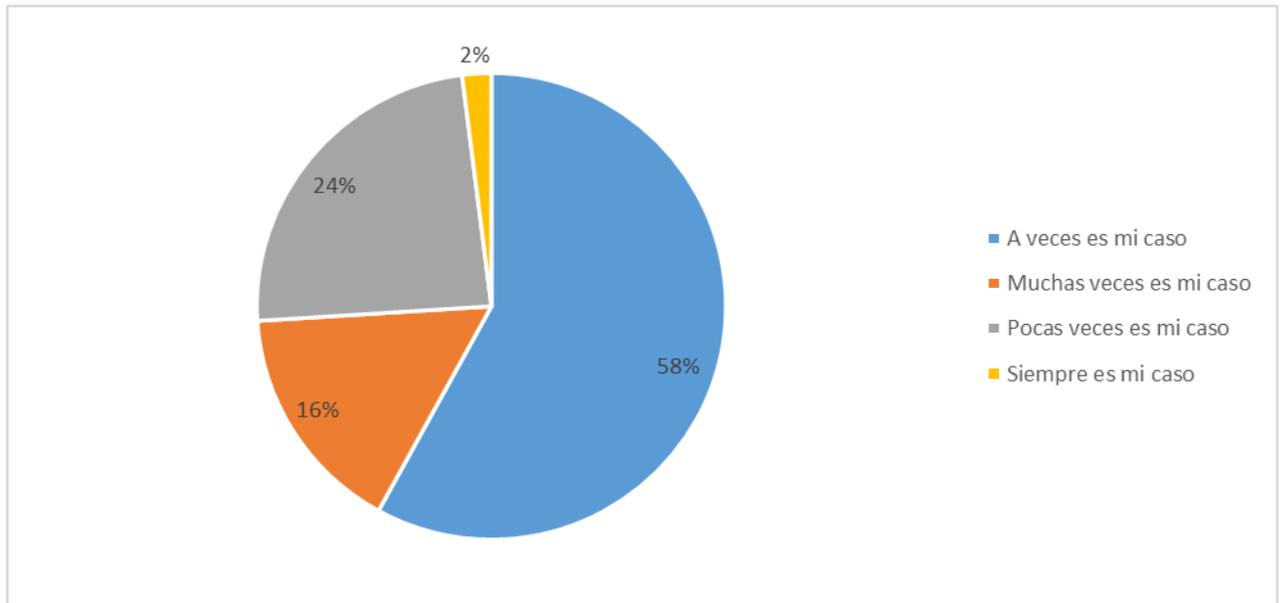
Tabla N° 25.

Resultado de Afirmación: Antes de realizar una actividad, trato de anticiparme a los posibles problemas.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	29	58.00%
Muchas veces es mi caso	8	16.00%
Pocas veces es mi caso	12	24.00%
Siempre es mi caso	1	2.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 22.

Resultado de Afirmación: Antes de realizar una actividad, trato de anticiparme a los posibles problemas.



En la tabla N°25 y en la figura N°22, se observa que a la afirmación “Antes de realizar una actividad, trato de anticiparme a los posibles problemas”, el 58% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 24% indicó que pocas veces es su caso, el 16% indicó que muchas veces es su caso y el 2% restante, indicó que siempre es su caso.

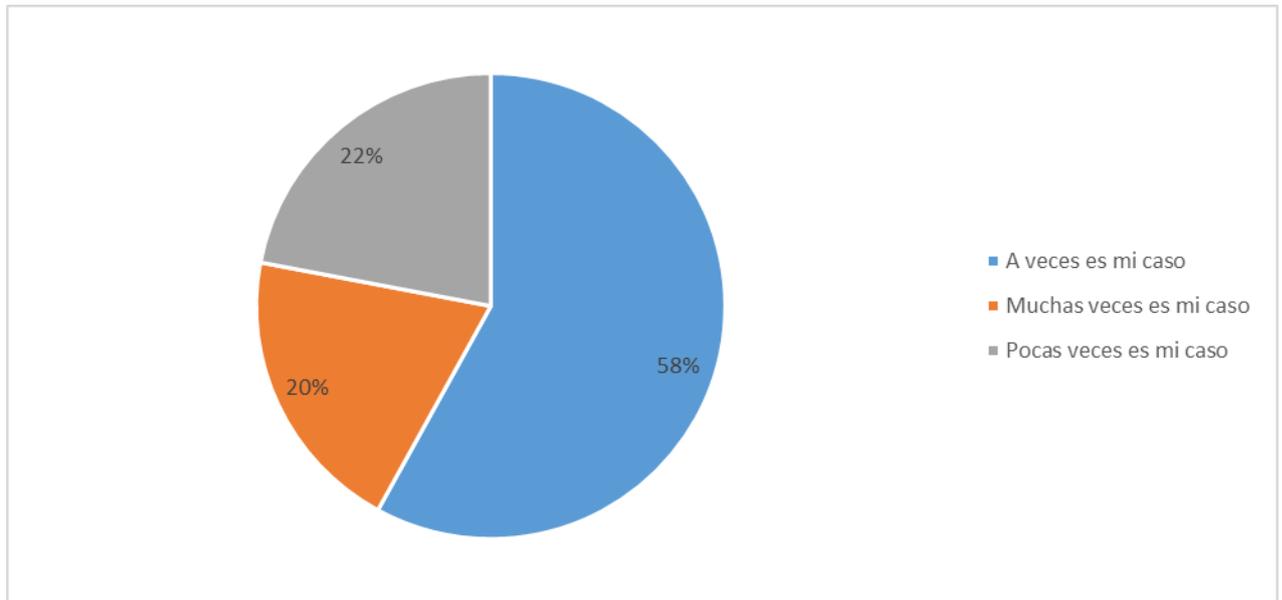
Tabla N° 26.

Resultado de Afirmación: Manejo correctamente los insumos de la empresa.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	29	58.00%
Muchas veces es mi caso	10	20.00%
Pocas veces es mi caso	11	22.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 23.

Resultado de Afirmación: Manejo correctamente los insumos de la empresa.



En la tabla N°26 y en la figura N°23, se observa que a la afirmación “Manejo correctamente los insumos de la empresa”, el 58% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 22% indicó que pocas veces es su caso y el 20% restante, indicó que muchas veces es su caso.

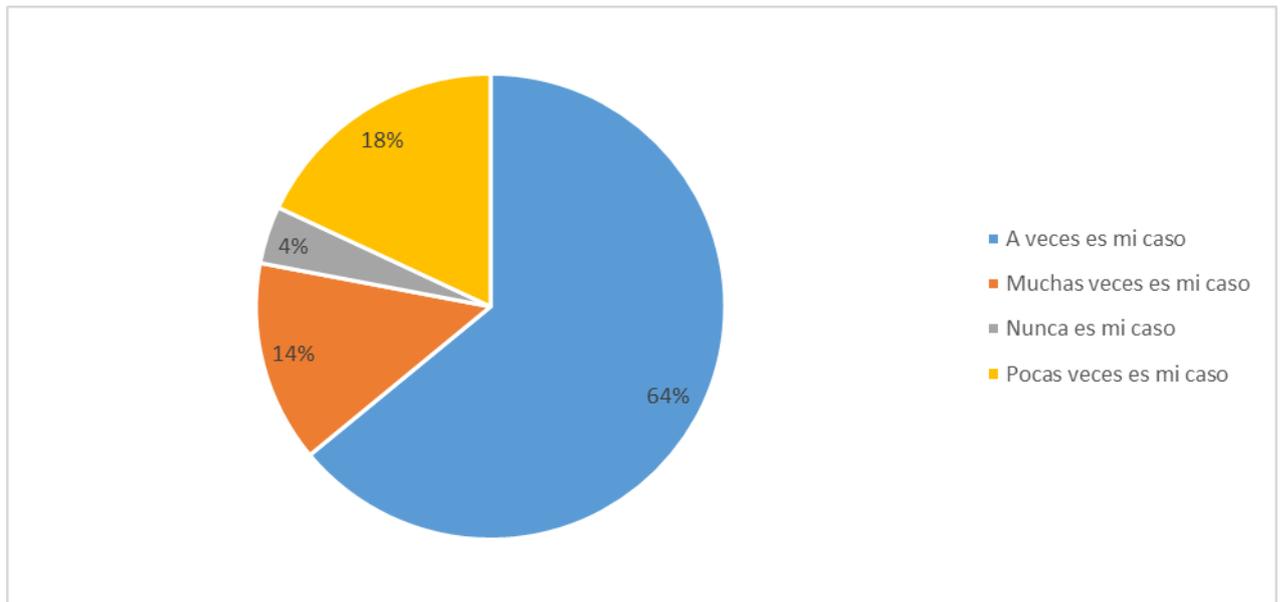
Tabla N° 27.

Resultado de Afirmación: La mayoría de las veces empleo menos recursos para hacer mi trabajo de forma correcta.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	32	64.00%
Muchas veces es mi caso	7	14.00%
Nunca es mi caso	2	4.00%
Pocas veces es mi caso	9	18.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 24.

Resultado de Afirmación: La mayoría de las veces empleo menos recursos para hacer mi trabajo de forma correcta.



En la tabla N°27 y en la figura N°24, se observa que a la afirmación “La mayoría de las veces empleo menos recursos para hacer mi trabajo de forma correcta”, el 64% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 18% indicó que pocas veces es su caso, el 14% indicó que muchas veces es su caso y el 4% restante, que nunca es su caso.

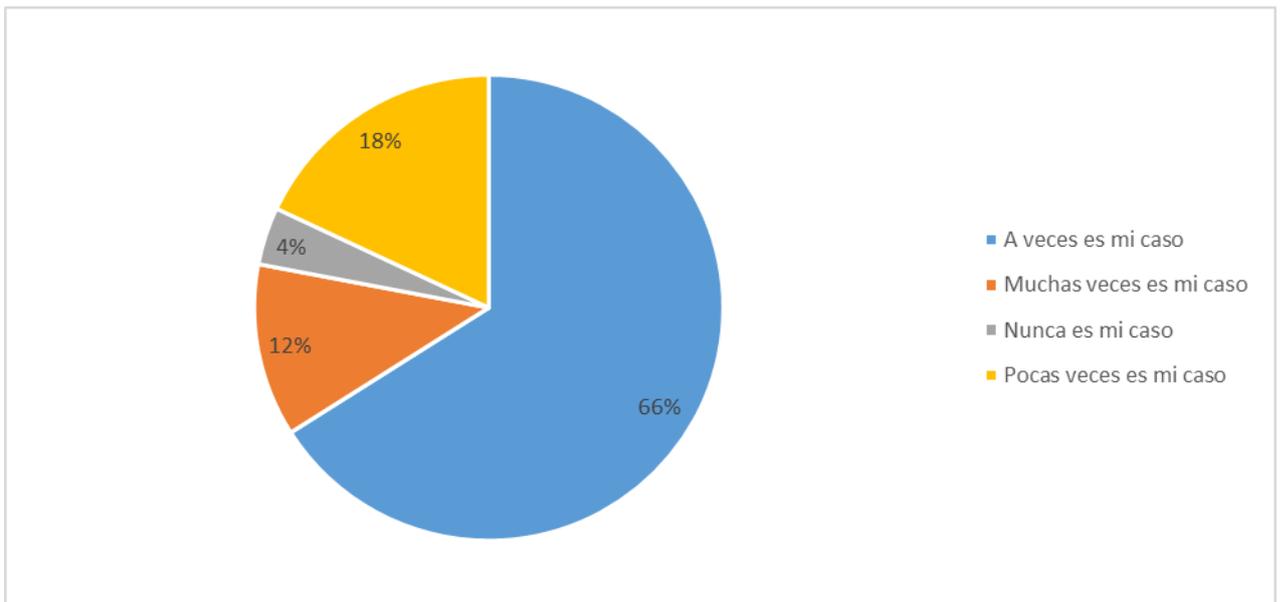
Tabla N° 28.

Resultado de Afirmación: La mayoría de veces se realizó mis actividades en menos tiempo que el resto mis compañeros.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	33	66.00%
Muchas veces es mi caso	6	12.00%
Nunca es mi caso	2	4.00%
Pocas veces es mi caso	9	18.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 25.

Resultado de Afirmación: La mayoría de veces se realizo mis actividades en menos tiempo que el resto mis compañeros.



En la tabla N°28 y en la figura N°25, se observa que a la afirmación “La mayoría de veces se realizo mis actividades en menos tiempo que el resto mis compañeros”, el 66% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 18% indicó que pocas veces es su caso, el 12% indicó que muchas veces es su caso y el 4% restante, indicó que nunca es su caso.

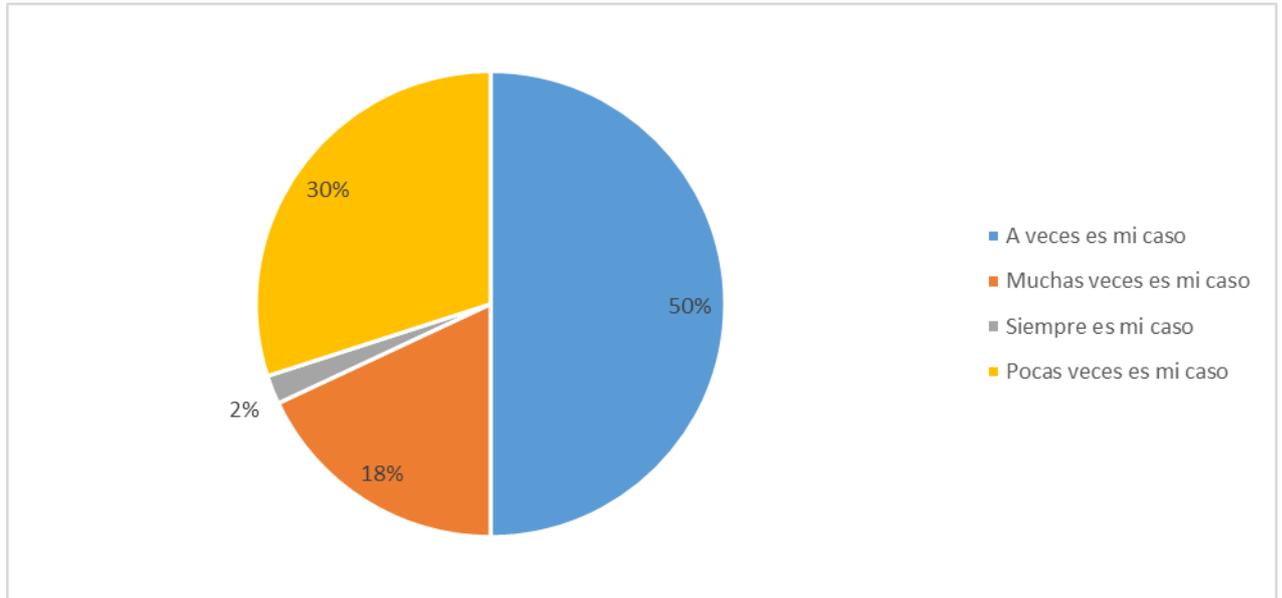
Tabla N° 29.

Resultado de Afirmación: Utilizo la tecnología para disminuir los plazos de entrega.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	25	50.00%
Muchas veces es mi caso	9	18.00%
Siempre es mi caso	1	2.00%
Pocas veces es mi caso	15	30.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 26.

Resultado de Afirmación: Utilizo la tecnología para disminuir los plazos de entrega.



En la tabla N°29 y en la figura N°26, se observa que a la afirmación “Utilizo la tecnología para disminuir los plazos de entrega”, el 50% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 30% indicó que pocas veces es su caso, el 18% indicó que muchas veces es su caso y el 2% restante, indicó que siempre es su caso.

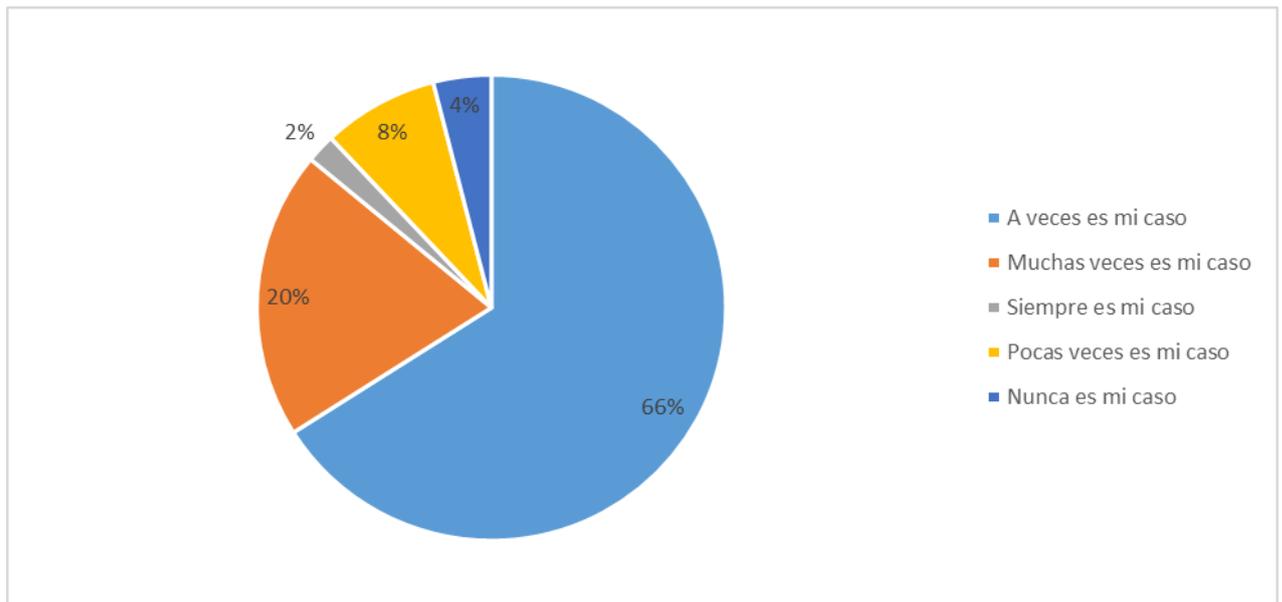
Tabla N° 30.

Resultado de Afirmación: Controlo y manejo mis emociones de manera profesional en todo momento.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	33	66.00%
Muchas veces es mi caso	10	20.00%
Siempre es mi caso	1	2.00%
Pocas veces es mi caso	4	8.00%
Nunca es mi caso	2	4.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 27.

Resultado de Afirmación: Controlo y manejo mis emociones de manera profesional en todo momento.



En la tabla N°30 y en la figura N°27, se observa que a la afirmación “Controlo y manejo mis emociones de manera profesional en todo momento”, el 66% de los encuestados indicó que a veces es su caso, el 20% indicó que muchas veces es su caso, el 8% que pocas veces es su caso, 4% que nunca es su caso y el 2% restante, indicó que siempre veces es su caso.

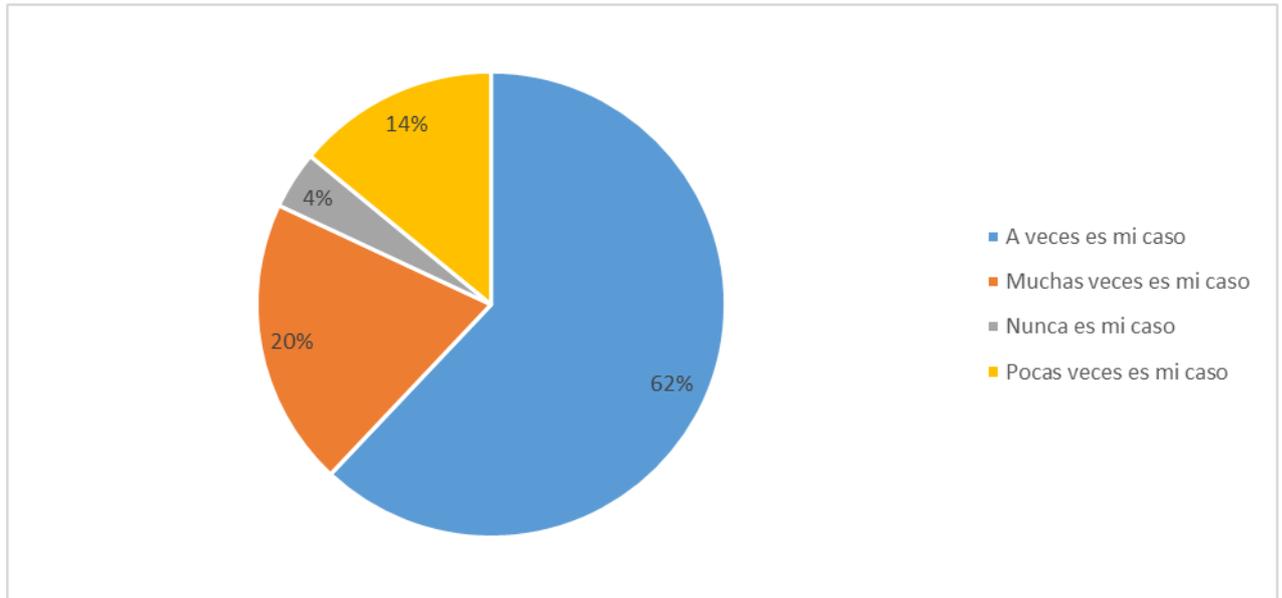
Tabla N° 31.

Resultado de Afirmación: Tengo la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.

	Cantidad	Porcentaje
A veces es mi caso	31	62.00%
Muchas veces es mi caso	10	20.00%
Nunca es mi caso	2	4.00%
Pocas veces es mi caso	7	14.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 28.

Resultado de Afirmación: *Tengo la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.*



En la tabla N°31 y en la figura N°28, se observa que a la afirmación “Tengo la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión”, el 48% de los encuestados indicó que siempre es su caso, el 32% indicó que muchas veces es su caso, el 18% indicó que a veces es su caso y el 2% restante, indicó que a nunca es su caso.

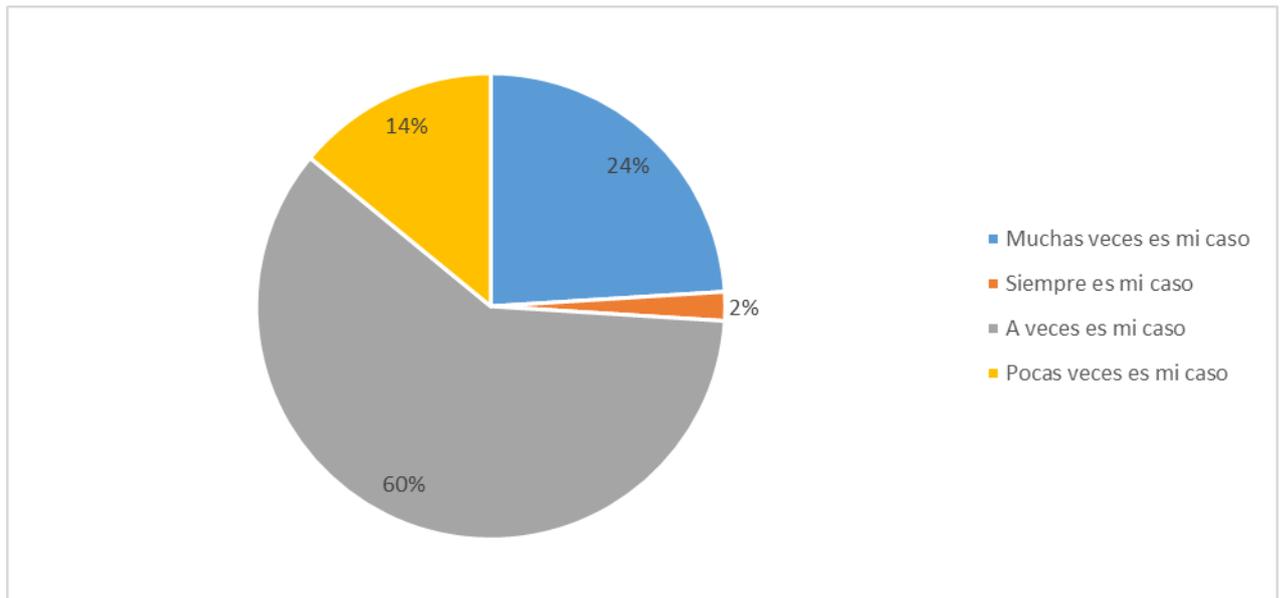
Tabla N° 32.

Resultado de Afirmación: *Aprovecho al máximo las capacitaciones que me da la empresa.*

	Cantidad	Porcentaje
Muchas veces es mi caso	12	24.00%
Siempre es mi caso	1	2.00%
A veces es mi caso	30	60.00%
Pocas veces es mi caso	7	14.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 29.

Resultado de Afirmación: *Aprovecho al máximo las capacitaciones que me da la empresa.*



En la tabla N°32 y en la figura N°29, se observa que a la afirmación “Aprovecho al máximo las capacitaciones que me da la empresa”, el 60% de los encuestados indicó que a veces es su caso, 24% que muchas veces es su caso, 14% que pocas veces es su caso y el 2% restante, indicó que siempre es su caso.

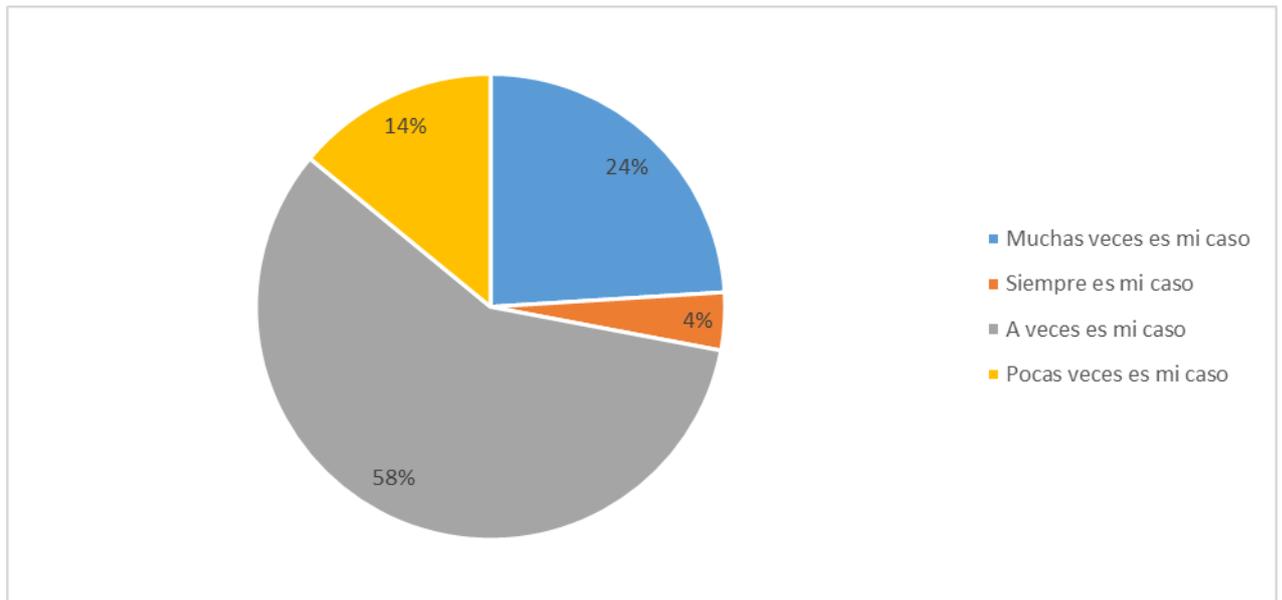
Tabla N° 33.

Resultado de Afirmación: *Las capacitaciones me ayudan a realizar eficientemente las actividades.*

	Cantidad	Porcentaje
Muchas veces es mi caso	12	24.00%
Siempre es mi caso	2	4.00%
A veces es mi caso	29	58.00%
Pocas veces es mi caso	7	14.00%
Total general	50	100.00%

Figura N° 30.

Resultado de Afirmación: Las capacitaciones me ayudan a realizar eficientemente las actividades.



En la tabla N°33 y en la figura N°30, se observa que a la afirmación “Las capacitaciones me ayudan a realizar eficientemente las actividades”, el 58% de los encuestados indicó que a veces es su caso, 24% que muchas veces es su caso, 14% que pocas veces es su caso y el 4% restante, indicó que siempre es su caso.

Luego de obtener los resultados de ambos instrumentos, se calculó el índice de correlación entre ambas variables, a fin de determinar si éstas se encuentran relacionadas y de ser así, el grado y tipo de relación que tendrían. Teniendo en cuenta esto, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 34.

Correlación entre Inteligencia Emocional y Productividad

	Valor
Correlación de Pearson	0.113
Número de casos N	50

En la tabla N°34, se observa que el coeficiente de correlación entre la Inteligencia Emocional y la Productividad, es de 0.113.

Tabla N° 35.

Correlación entre Componente de Estado de Ánimo en la Inteligencia Emocional y Productividad

	Valor
Correlación de Pearson	0.057
Número de casos N	50

En la tabla N°35, se observa que el coeficiente de correlación entre la Estado de Ánimo y la Productividad, es de 0.057.

Tabla N° 36.

Correlación entre Componente de Manejo del Estrés en la Inteligencia Emocional y Productividad

	Valor
Correlación de Pearson	0.102
Número de casos N	50

En la tabla N°36, se observa que el coeficiente de correlación entre el Manejo del Estrés y la Productividad, es de 0.102.

Tabla N° 37.

Correlación entre Componente de Adaptabilidad en la Inteligencia Emocional y Productividad

	Valor
Correlación de Pearson	0.196
Número de casos N	50

En la tabla N°37, se observa que el coeficiente de correlación entre la Adaptabilidad y la Productividad, es de 0.196.

Tabla N° 38.

Correlación entre Componente Interpersonal en la Inteligencia Emocional y Productividad

	Valor
Correlación de Pearson	0.094
Número de casos N	50

En la tabla N°38, se observa que el coeficiente de correlación entre el componente Interpersonal y la Productividad, es de 0.094.

Tabla N° 39.

Correlación entre Componente Intrapersonal en la Inteligencia Emocional y Productividad

	Valor
Correlación de Pearson	0.139
Número de casos N	50

En la tabla N°38, se observa que el coeficiente de correlación entre el componente Intrapersonal y la Productividad, es de 0.139.

Por otro lado, a parte de la información obtenida por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación, se obtuvo información de la empresa Los Portales referente a la evaluación mensual y anual que hacen de sus trabajadores, mediante la cual evalúan la productividad de cada uno de ellos y utilizan para determinar al empleado del mes.

Después de consolidar la información proporcionada por la empresa, se obtuvo el siguiente cuadro comparativo respecto a la productividad promedio de los trabajadores de la empresa Los Portales Zona Norte:

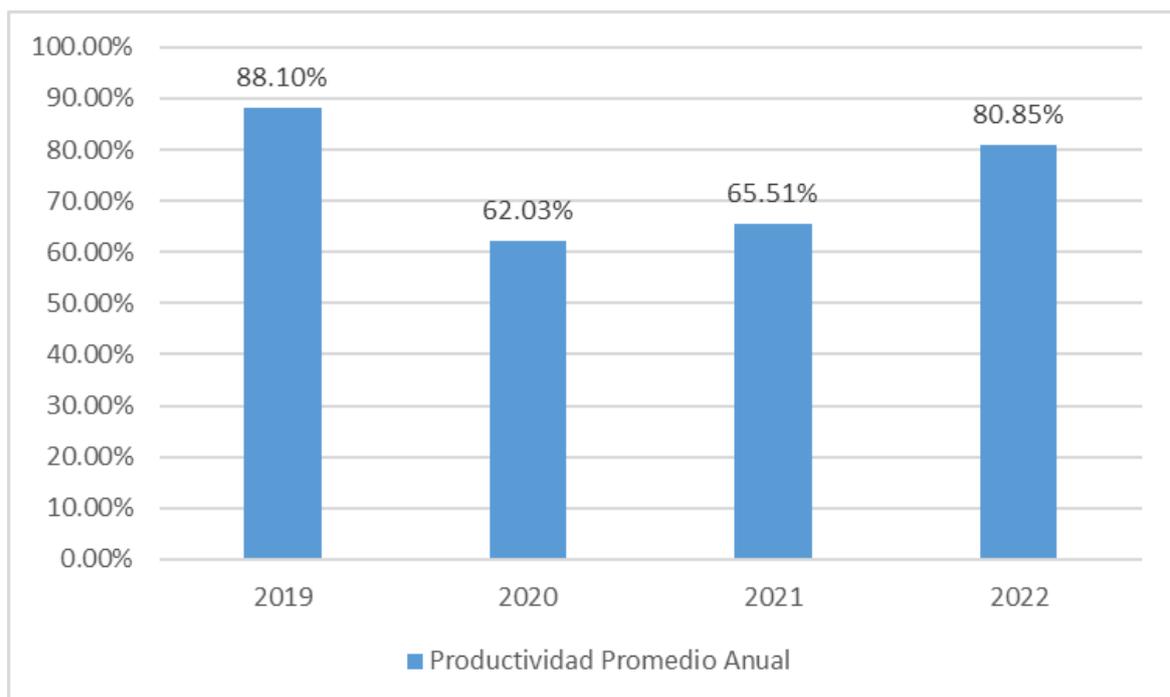
Tabla N° 40.

Productividad Promedio Anual de los trabajadores de la empresa Los Portales Zona Norte

2019	2020	2021	2022
88.10%	62.03%	65.51%	80.85%

Figura N° 31.

Productividad Promedio Anual de los trabajadores de la empresa Los Portales Zona Norte



VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se analizarán y discutirán los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos y que fueron mostrados en el capítulo anterior. Así, tenemos:

VI.1. Discusión

Después de revisar los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, en términos generales, se puede establecer que se acepta la hipótesis propuesta, donde podemos ver una correlación positiva entre cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional con la productividad del personal de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE, la cual se vio afectada directamente debido a la pandemia del COVID – 19, haciendo aún más importante el manejo adecuado de la inteligencia emocional.

Dentro del ámbito nacional, podemos encontrar resultados similares a lo planteado anteriormente, dentro del trabajo de tesis de Dávila y Gonzales (2021) titulada “La Inteligencia Emocional y la Productividad Laboral de los trabajadores de Electro Ucayali, 2020”, quienes obtuvieron entre sus conclusiones que, dado el coeficiente de correlación obtenido en su investigación, existe una relación directa y positiva entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Electro Ucayali.

Asimismo, se pudo observar que al evaluar las dimensiones de estado de ánimo, manejo del estrés, adaptabilidad, interpersonal e intrapersonal, se obtuvieron índices de correlación positivos con la variable de productividad de los colaboradores, remarcando la importancia de un adecuado trabajo en estos aspectos ya que influyen directa y positivamente en la productividad. Un resultado similar aunque en cierto punto discrepante, lo podemos observar en los resultados de la investigación de Vallejos (2019), quien en su tesis “Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo”, quien nos indica que la única que habilidad blanda que influye dentro del desempeño laboral es la que se encuentra relacionada a las habilidades sociales. Si bien su estudio no se basó directamente en la inteligencia emocional, las habilidades blandas forman parte dentro de las dimensiones que se analizaron sobre inteligencia emocional.

Por otro lado, se tiene que en la investigación de Bayona (2018) titulada “Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018”, concluye que cada una de las dimensiones de la variable de Inteligencia Emocional planteadas por Bar-On, tienen una relación estadísticamente significativa y positiva con el desempeño laboral del personal sub alterno estudiado, lo cual ayuda a cimentar la hipótesis general de esta investigación.

De los datos proporcionados por la Empresa Los Portales, respecto a la productividad mensual y anual de sus trabajadores en la Zonal Norte, se puede observar que en el año 2020, que es el año en el que la pandemia del COVID 19 ingresa a Perú, es declarada como pandemia mundial y se toman las medidas para su prevención, siendo que la mayoría de las actividades y servicios que ofrece esta empresa, no pueden ser brindados de manera remota, por lo que la productividad de los trabajadores bajó drásticamente. Esto puede principalmente a las medidas de aislamiento social, baja interacción personal, pérdida de familiares y amigos, estrés laboral y personal, así como otros factores que como hemos visto en los indicadores, sí influyen en la productividad laboral.

Lo anterior se puede contrastar con lo publicado por la web EXCELSIOR, en su artículo “¿Bajo rendimiento laboral? Podría ser por culpa del covid-19”, en el cual hablan sobre los hallazgos de la Universidad de Waterloo de Bélgica, quienes recogieron datos de 94 sujetos de observación que trabajaban a tiempo completo, quienes fueron afectados o no por el virus del COVID – 19 al menos una vez un mes antes de iniciar el estudio. Dentro de sus resultados, se pudo observar que aquellas personas que se contagiaron con el virus del COVID – 19, informaron que durante las actividades cotidianas en su trabajo, eran más propensos a equivocarse ya que tenían más dificultades para realizar su trabajo. En el grupo de las personas que no se contagiaron de COVID – 19, informaron que sufrían de mayores fallos cognitivos durante el trabajo, asociados a problemas de memoria, atención y acción. EXCELSIOR finaliza señalando lo dicho por la universidad de Waterloo, indicando:

Estos resultados pueden tener importantes implicaciones para los directivos y las organizaciones en general. Las personas que se reincorporan al trabajo después de contraer la covid-19 pueden tener dificultades para volver a su nivel de rendimiento anterior a la misma, y puede ser necesario realizar adaptaciones. Estas adaptaciones podrían incluir la reducción de la carga de trabajo, la ampliación de los plazos o la provisión de acuerdos de trabajo flexibles.

VI.2. Conclusiones

Después de haber obtenido y analizado los resultados, se pueden derivar las siguientes conclusiones:

- Se acepta la hipótesis general y se identifica que existe una relación significativa y positiva entre el manejo de la Inteligencia Emocional y la productividad del Personal de la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID – 19, con un índice de correlación de Pearson de 0.113.
- Se acepta la hipótesis específica 1 y se identifica que existe una relación significativa y positiva entre el manejo del Componente Intrapersonal y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19, con un índice de correlación de Pearson de 0.139.
- Se acepta la hipótesis específica 2 y se identifica que existe relación significativa y positiva entre el manejo del Componente Interpersonal y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19, con un índice de correlación de Pearson de 0.094.
- Se acepta la hipótesis específica 3 y se identifica que existe relación significativa y positiva entre el manejo del Componente Adaptabilidad y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19, con un índice de correlación de Pearson de 0.196.
- Se acepta la hipótesis específica 4 y se identifica que existe relación significativa y positiva entre el manejo del Componente manejo del estrés y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19, con un índice de correlación de Pearson de 0.102.
- Se acepta la hipótesis específica 5 y se identifica que existe relación significativa y positiva entre el manejo del Componente estado de ánimo en general y la productividad del Personal la empresa Los Portales - ZONAL NORTE en tiempos de COVID - 19, con un índice de correlación de Pearson de 0.057.
- Se concluye que si bien hay una relación significativa y positiva entre las variables de Inteligencia Emocional y productividad, el hecho de ser analizadas bajo un entorno de pandemia como el COVID – 19, hizo que se asentaran mucho más las necesidades de desarrollo emocional que tienen los trabajadores, así como los planes de acción que deben tomar las empresas para mitigar los efectos negativos frente a este tipo de eventualidades.

VI.3. Recomendaciones

Para finalizar esta investigación, se recomienda lo siguiente:

- Fomentar en todas las empresas el conocimiento de la relación e importancia que tiene el desarrollo de la inteligencia emocional de sus trabajadores y la productividad de cada uno de ellos, por lo que se deben establecer planes de acción que permitan fortalecer las capacidades que tienen que tener en cuenta entornos adversos y fortuitos como pandemias de salud, economía u otros posibles escenarios, con el fin de mitigar al máximo los efectos negativos que éstos puedan producir.
- Si bien en este estudio se ha tocado una parte del tema, se debe tener en cuenta e investigar con mayor profundidad, ahora que ya está finalizando la pandemia del COVID – 19, las consecuencias que esta enfermedad deja en las personas que trabajan y cómo éstas, podrían afectar su productividad en un escenario post pandemia.

Lista de referencias

- Accenture. (2020). *accenture.com*. Recuperado el 20 de Abril de 2021, de https://www.accenture.com/_acnmedia/Thought-Leadership-Assets/PDF-2/Accenture-COVID-19-New-Human-Truths-That-Experiences-Need-To-Address-AR-ES.pdf
- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *Como mejorar la productividad de tu empresa*. Valencia: RESULTAE.
- Alejandro, A. (2018). Inteligencia emocional y desempeño docente en la Institución Educativa Particular "Señor de la Vida" Chimbote. Chimbote, Santa, Perú: Universidad San Pedro.
- Ardila, R. (Marzo de 2010). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, XXXV(134), 98. Recuperado el 22 de Abril de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Asociación de Exportadores. (Abril de 2020). Ideas para gestionar los negocios durante el COVID-19. Perú: Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2010). *La era de la productividad. Cómo transformar las economías desde sus cimientos*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Banco Mundial. (17 de Febrero de 2021). Recuperado el 20 de Abril de 2021, de [bancomundial.org:
https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world](https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world)
- Bayona, E. (2018). Relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. Lima, Perú.
- Belli, S., & Íñiguez-Rueda, L. (Abril/Junio de 2008). El estudio psicosocial de las emociones: una revisión y discusión de la investigación actual. *PSICO*, XXXIX(2), 139-151.
- Bericat, E. (2012). Emociones. *Sociopedia.isa*, 1-13. Recuperado el 22 de Abril de 2021, de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/47752/DOIEmociones.pdf;jsessionid=F12F329068409F812AE45881F35DBBB1?sequence=1>
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Tercera Edición). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Cáceres, V., & Peralta, M. (2016). Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. Cajamarca, Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.

- Carro, R., & González, D. (s.f.). *Productividad y Competitividad*. Mar de Plata: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Castañeda, R., Castillo, G., Flores, P., García, S., & González, L. (Abril de 2016). *Inteligencia emocional en nuevas entidades económicas*. México, México.
- Colegio de Sociólogos del Perú. (2020). *El Coronavirus y su impacto en la sociedad actual y futura*. Lima, Lima, Perú: Colegio de Sociólogos del Perú.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. CEPAL.
- Córdoba, J. C. (2007). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. San José, Costa Rica.
- Cubeiro, J. (2020). *El virus que reseteó el capitalismo. Lecciones prácticas del COVID-19*. Madrid.
- Diario Gestión. (09 de Junio de 2020). *gestión.pe*. Recuperado el 20 de Abril de 2021, de <https://gestion.pe/economia/empresas/coronavirus-peru-covid-19-como-las-empresas-pueden-adaptarse-a-la-nueva-realidad-noticia/>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (Diciembre de 2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, XIX(3), 63-93.
- Fernández-Berrocal, P., & Ramos, N. (2002). *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairós.
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas. (2002). *Productividad, Competitividad, Empresas. Los engranajes del crecimiento*. Buenos Aires: Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas.
- Goleman, D. (1997). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós S.A.
- Goleman, D. (2017). *La Inteligencia Emocional*. Lima: Quad Graphics.
- Grimaldos, A., Sánchez, H., Ramírez, E., & Cuervo, M. (2018). Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S. Cundinamarca, Bogotá.
- Guevara, P. (Julio de 2016). Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta Edición). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Herrera, G. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016. Tarapoto, San Martín, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2014). *Monografías.com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>
- Lorenzo Gilvonio, E. P. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017. Perú.
- Ministerio de Sanidad Español. (s.f.). *Bienestar Emocional*. Recuperado el 22 de Abril de 2021, de bemocion.sanidad.gob.es:
<https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/emociones/aspectosEsenciales/queSon/home.htm>
- Morales, C., & Masis, A. (2014). La Medición de la Productividad del Valor Agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *TEC Empresarial*, 41-49.
- Moreno, J. (2017). *Fundamentos de la Producción* (Primera ed.). (F. e. Areandino, Ed.) Bogotá D.C., Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Orejudo, S., Royo, F., Soler, J., & Aparicio, L. (2014). *Inteligencia Emocional y Bienestar. Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 2021 de Mayo de 06, de https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Paredes, J. (2001). *Planificación y control de la producción*. Cuenca: Instituto de Investigaciones de la Universidad de Cuenca.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad. Manual Práctico*. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo.
- Real Academia de la Lengua Española. (s.f.). *Real Academia de la Lengua Española*. Recuperado el 22 de Abril de 2021, de RAE: <https://dle.rae.es/>
- Rivas, L., & Trujillo, M. (Enero a Junio de 2005). Orígenes, evolución y modelos de Inteligencia Emocional. *INNOVAR*, 9-24.

- Rivera, E., Pons, J., Rosario-Hernández, E., & Ortiz, N. (2008). Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del Inventario Bar-On de Cociente Emocional (Bar-On EQ-i): Análisis de propiedades psicométricas. *Revista Puertorriqueña de Psicología, XIV*, 148-182.
- Rosas, C. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización. Bogotá, Colombia.
- Soler, J., Aparicio, L., Díaz, O., Escolano, E., & Rodríguez, A. (2016). *Inteligencia emocional y bienestar II*. Zaragoza: Ediciones Universidad San Jorge.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario. *Person(4)*, 129-160. doi:<https://doi.org/10.26439/persona2001.n004.817>
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona(8)*, 11-58.
- Valdunciel, L. M. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. . *Revista Asturiana de Economía*, 85.
- Valencia, A. (2012). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.
- Vallejos, A. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal Post Venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo. Chiclayo, Lambayeque, Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Zapatero, Á. (2018). *Inteligencia empional y coaching en la empresa*. Madrid, España.

Apéndice 1 Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On

Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase:

1	2	3	4	5
Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.** Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, **NO** como te gustaría que otros te vieran. **NO** hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

Ítem	1	2	3	4	5
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.					
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5. Me agradan las personas que conozco.					
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9. Reconozco con facilidad mis emociones.					
10. Soy incapaz de demostrar afecto.					
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.					
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.					

16. Me gusta ayudar a la gente.					
17. Me es difícil sonreír.					
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22. No soy capaz de expresar mis ideas.					
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24. No tengo confianza en mí mismo(a).					
25. Creo que he perdido la cabeza.					
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28. En general, me resulta difícil adaptarme.					
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).					
34. Pienso bien de las personas.					
35. Me es difícil entender como me siento.					
36. He logrado muy poco en los últimos años.					
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40. Me tengo mucho respeto.					
41. Hago cosas muy raras.					
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47. Estoy contento(a) con mi vida.					

48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49. No puedo soportar el estrés.					
50. En mi vida no hago nada malo.					
51. No disfruto lo que hago.					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53. La gente no comprende mi manera de pensar.					
54. Generalmente espero lo mejor.					
55. Mis amigos me confían sus intimidades.					
56. No me siento bien conmigo mismo(a).					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62. Soy una persona divertida.					
63. Soy consciente de cómo me siento.					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65. Nada me perturba.					
66. No me entusiasman mucho mis intereses.					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68. Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					
69. Me es difícil llevarme con los demás.					
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73. Soy impaciente.					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77. Me deprimó.					
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79. Nunca he mentado.					

80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90. Soy capaz de respetar a los demás.					
91. No estoy contento(a) con mi vida.					
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94. Nunca he violado la ley.					
95. Disfruto de las cosas que me interesan.					
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97. Tiendo a exagerar.					
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101. Soy una persona muy extraña.					
102. Soy impulsivo(a).					
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.					
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107. Tengo tendencia a depender de otros.					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					

109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116. Me es difícil describir lo que siento.					
117. Tengo mal carácter.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122. Me pongo ansioso(a).					
123. No tengo días malos.					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127. Me es difícil ser realista.					
128. No mantengo relación con mis amistades.					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Apéndice 2 Matriz de Consistencia

ESQUEMA- MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: Bachiller Lennin Braydy Cortegana Castillo				FECHA: / /
TÍTULO: MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LOS PORTALES CAJAMARCA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de Investigación:
¿Cuál es la relación entre el manejo de la Inteligencia Emocional de la empresa Los Portales Cajamarca y qué efecto tuvo en la productividad de sus colaboradores durante la pandemia por el COVID-19?	Determinar cuál es la relación entre el manejo de la Inteligencia Emocional de la empresa Los Portales Cajamarca y qué efecto tuvo en la productividad de sus colaboradores durante la pandemia por el COVID-19.	Existe una relación significativa entre el manejo de la Inteligencia Emocional y la productividad del Personal la empresa Los Portales Cajamarca en tiempos de COVID - 19	Inteligencia Emocional	Descriptiva - básica p
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Nivel de la Investigación:
¿Cómo se relaciona el manejo del componente intrapersonal y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19?	Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente intrapersonal y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19.	Existe una relación significativa entre el manejo del Componente Intrapersonal y la productividad del Personal la empresa Los Portales Cajamarca en tiempos de COVID - 19.	Productividad	3. Diseño de la Investigación:
¿Cómo se relaciona el manejo del componente interpersonal y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19?	Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente interpersonal y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19.	Existe relación significativa entre el manejo del Componente Interpersonal y la productividad del Personal la empresa Los Portales Cajamarca en tiempos de COVID - 19.		4. Metodo:
¿Cómo se relaciona el manejo del componente de adaptabilidad y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19?	Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente de adaptabilidad y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19.	Existe relación significativa entre el manejo del Componente Adaptabilidad y la productividad del Personal la empresa Los Portales Cajamarca en tiempos de COVID - 19.		5. Población:
¿Cómo se relaciona el manejo del componente del manejo del estrés y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19?	Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente del manejo del estrés y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19.	Existe relación significativa entre el manejo del Componente manejo del estrés y la productividad del Personal la empresa Los Portales Cajamarca en tiempos de COVID - 19.		6. Muestra:
¿Cómo se relaciona el manejo del componente del estado de ánimo en general y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19?	Determinar cuál es la relación entre el manejo del componente del estado de ánimo en general y la productividad de los colaboradores de la empresa Los Portales Cajamarca durante la pandemia del COVID - 19.	Existe relación significativa entre el manejo del Componente estado de ánimo en general y la productividad del Personal la empresa Los Portales Cajamarca en tiempos de COVID - 19.		7. Unidad de Estudio:
			8. Técnica de Recolección de Datos:	
			9. Instrumento de Recolección de Datos:	
			Encuesta	
			10. Instrumento de Recolección de Datos:	
			1 EQ-I Baron	
			2 Fcha de encuesta de	