



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

La inteligencia emocional y su relación con la productividad de los  
trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al  
2023.

**TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**AUTOR(ES)**

Miranda	Sosa, Selene Karolina	0000-0001-9775-5001
Guerra	Zambrano, Xina Lizbeth	0000-0002-8830-6623

**ASESOR(ES)**

Corina Mercedes Sanchez Gomez	0000-0002-6675-2120
-------------------------------	---------------------

**Lima, 04 de octubre de 2023**

## *DEDICATORIA*

*A Dios, que en tiempos de incertidumbre siempre ha sido mi soporte y refugio de calma. A mis padres, John Miranda y Jessica Sosa, por brindarme su amor y apoyo incondicional en cada paso de mi vida; y a mis hermanos, Kevin, Kiara, Korayma y Paulho, por siempre creer en mí y darme palabras de aliento durante todo el proceso.*

*Selene Karolina Miranda Sosa*

*A mis padres, Luis Guerra y Edith Zambrano, por el apoyo que hasta el día de hoy me brindan para seguir desarrollándome profesionalmente; y a mi hermano Adrian, por su buena predisposición y soporte para seguir adelante.*

*Xina Lizbeth Guerra Zambrano*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por guiarnos durante todo este proceso, y siempre darnos salud y fuerza para continuar. Asimismo, a nuestra casa de estudio por brindarnos los recursos y facilidades para desarrollar nuestra investigación, además de siempre forjarnos como profesionales íntegros. Y, por último, a nuestra asesora, Lic. Corina Sánchez, y asesores externos, quienes nos brindaron los feedback necesarios a lo largo del proceso.

## **RESUMEN**

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación de la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023. Esta investigación se situó en las siguientes empresas: Aris Industrial, NCH Perú, Mapei Perú y Sika. Para ello, se tomó en cuenta una muestra de estudio proporcional de 297 trabajadores, a quienes se le aplicaron cuestionarios como instrumento de análisis.

La revisión bibliográfica se basa en los antecedentes del estudio, marco teórico y dimensiones de la Inteligencia Emocional con relación a la Productividad, su evolución a lo largo de los años, dándola a conocer como un elemento de estudio imprescindible para el desarrollo humano. Por otro lado, se establecen los objetivos e hipótesis de acuerdo con la información recopilada previamente. La metodología empleada en la presente investigación es de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional, con lo que se pretende analizar el comportamiento de las variables Inteligencia Emocional y Productividad Laboral.

Los resultados para la recolección de datos de los encuestados fueron sintetizados y tabulados en Excel, para posteriormente obtener los resultados estadísticos con el programa SPSS, versión v.26, con la finalidad de que estos resultados puedan brindar un aporte académico y práctico tanto para las empresas industriales como para próximas investigaciones.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional; Productividad; Productividad Laboral; Empresas Industriales.

## **ABSTRACT**

The main objective of this study is to determine the relationship between emotional intelligence and productivity of workers in companies of the chemical manufacturing industry in Lurin, to 2023. This research was conducted in the following companies: Aris Industrial, NCH Peru, Mapei Peru and Sika. For this purpose, a proportional study sample of 297 workers was taken into account, to whom questionnaires were applied as an instrument of analysis.

The bibliographic review is based on the background of the study, theoretical framework and dimensions of Emotional Intelligence in relation to Productivity, its evolution over the years and making it known as an essential element of study for human development. On the other hand, the objectives and hypotheses are established according to the information previously collected. The methodology used in this research is a quantitative, non-experimental, descriptive and correlational approach, which aims to analyze the behavior of the variables Emotional Intelligence, Labor Productivity.

The results for the collection of data from the respondents were synthesized and tabulated in Excel, to later obtain the statistical results with the SPSS program version v.26. With the purpose that these results can provide an academic and practical contribution both for industrial companies and for future research.

**Keywords:** Emotional Intelligence; Productivity; Labor productivity; Industrial companies.

N°8315\_Miranda Sosa Selene Karolina\_La inteligencia emocional y su relación con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.unamba.edu.pe">repositorio.unamba.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://ruidera.uclm.es">ruidera.uclm.es</a> Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to UNIBA Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="https://cathi.uacj.mx">cathi.uacj.mx</a> Fuente de Internet	<1%

## ÍNDICE

<b>1. CAPÍTULO I.....</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.1.1 Antecedentes Nacionales .....	13
1.1.2 Antecedentes Internacionales .....	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.3 OBJETIVOS DE ESTUDIO .....	22
1.3.1 Objetivo General.....	22
1.3.2 Objetivos Específicos .....	22
1.4 SIGNIFICANCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.4.1 Justificación Teórica .....	23
1.4.2 Justificación Práctica .....	24
1.4.3 Justificación Metodológica .....	24
1.5 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.5.1 Problema Principal .....	25
1.5.2 Problemas Secundarios .....	25
1.6 HIPÓTESIS .....	26
1.6.1 Hipótesis General .....	26
1.6.2 Hipótesis Específicas .....	26
1.7 MARCO TEÓRICO .....	26
1.7.1 Inteligencia Emocional .....	26
1.7.2 Productividad Laboral .....	40

1.8	LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	50
<b>2.</b>	<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>51</b>
2.1.	TÓPICO 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	51
2.1.1.	Resumen Histórico .....	51
2.1.2.	Principales Hallazgos .....	53
2.2.	TÓPICO 2: PRODUCTIVIDAD.....	55
2.2.1.	Resumen Histórico .....	55
2.2.2.	Principales Hallazgos .....	58
2.3.	RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DE LOS TÓPICOS .....	59
<b>3.</b>	<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>62</b>
3.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	62
3.2.	POBLACIÓN .....	63
3.3.	MUESTRA .....	64
3.4.	INSTRUMENTOS .....	66
3.5.	RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	69
3.6.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	70
3.7.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	71
<b>4.</b>	<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>74</b>
4.1	HALLAZGOS .....	76
4.1.1.	Análisis Estadísticos Descriptivos .....	76
4.1.2.	Análisis Estadísticos Inferencial .....	81
4.2.	RESUMEN .....	89
<b>5.</b>	<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>92</b>



5.1.	CONCLUSION .....	92
5.2.	RECOMENDACIONES .....	95
5.2.1.	Orden Teórico.....	95
5.2.2.	Orden Práctico .....	96
<b>6.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>98</b>
<b>7.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>123</b>
7.1.	ANEXO 1: LISTA DE REFERENCIAS Y SU RESPECTO .....	123
7.2.	ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	129
7.3.	ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	132
7.4.	ANEXO 4: PERFIL PROFESIONAL DE LOS EXPERTOS .....	139
7.5.	ANEXO 5: SOLICITUD PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS.....	141
7.6.	ANEXO 6: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS ....	144
7.7.	ANEXO 7: CERTIFICADOS DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO .....	149
7.8.	ANEXO 8: INSTRUMENTO ENCUESTA FINAL .....	156

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Competencias Emocionales .....	29
<b>Tabla 2.</b> Modelos de la Inteligencia Emocional .....	31
<b>Tabla 3.</b> Dimensiones del Modelo de Salovey y Mayer .....	33
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones de Goleman .....	34
<b>Tabla 5.</b> Dimensiones del Modelo Bar-On .....	36
<b>Tabla 6.</b> Instrumentos de la Inteligencia Emocional .....	39
<b>Tabla 7.</b> Factores Internos y Externos de Productividad Laboral.....	41
<b>Tabla 8.</b> Empresas Industriales Manufactureras Químicas en Lurín .....	64
<b>Tabla 9.</b> Proporción de la Población de Estudio .....	66
<b>Tabla 10.</b> Distribución de Encuestados .....	66
<b>Tabla 11.</b> Dimensiones e Indicadores de la Variable Independiente: Inteligencia Emocional.....	67
<b>Tabla 12.</b> Dimensiones e Indicadores de la Variable Dependiente: Productividad.....	68
<b>Tabla 13.</b> Resultados de la Validación de los Instrumentos .....	71
<b>Tabla 14.</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable Inteligencia Emocional.....	73
<b>Tabla 15.</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable Productividad Laboral .....	73
<b>Tabla 16.</b> Distribución de la Muestra según Tipo de Género .....	74
<b>Tabla 17.</b> Distribución de la Muestra según su Rango de Edad .....	74
<b>Tabla 18.</b> Distribución de la Muestra según su Grado de Estudio.....	75
<b>Tabla 19.</b> Distribución de la Muestra según Tipo de Área Laboral.....	75
<b>Tabla 20.</b> Distribución de Trabajadores según Empresa. ....	76
<b>Tabla 21.</b> Resumen de Medidas Estadísticas de la Inteligencia Emocional y sus Dimensiones de los Trabajadores en Empresas de la Industria Química Manufacturera en Lurín, al 2023.....	77
<b>Tabla 22.</b> Resultados de la Escala de Baremo de la Variable Inteligencia Emocional.....	78
<b>Tabla 23.</b> Escala de Baremo de las Dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional..	78
<b>Tabla 24.</b> Resumen de Medidas Estadísticas de la Productividad y sus Dimensiones de los Trabajadores en Empresas de la Industria Química Manufacturera en Lurín, al 2023. ....	79
<b>Tabla 25.</b> Escala de Baremo de la Variable Productividad .....	80

<b>Tabla 26.</b> Escala de Baremo de las Dimensiones de la Variable Productividad .....	81
<b>Tabla 27.</b> Prueba de Normalidad: Kolmogórov-Smirnov.....	82
<b>Tabla 28.</b> Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis General .....	83
<b>Tabla 29.</b> Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis Especifica 1 .....	<b>84</b>
<b>Tabla 30.</b> Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis Especifica 2.....	85
<b>Tabla 31.</b> Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis Especifica 3.....	<b>87</b>
<b>Tabla 32.</b> Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis Especifica 4.....	88
<b>Tabla 33.</b> Prueba de Rho de Spearman - Hipótesis Especifica 5.....	89

# 1. CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

¿La Inteligencia Emocional podría jugar un rol importante en la Productividad de los trabajadores? Para dicha interrogativa existe una potencial respuesta en base a la teoría de la inteligencia emocional y sus dimensiones de competencia. Goleman (1995), concluyó que existe una relación entre el correcto manejo de las aptitudes emocionales que presenta la inteligencia emocional y la productividad laboral. Dichas aptitudes pueden ser de dominio intrapersonal, referido a la gestión emocional en uno mismo; o de dominio interpersonal, el cual se encuentra vinculado al control de emociones con otras personas. Asimismo, Goleman y Cherniss (2005), afirmaron que la puesta en práctica de la inteligencia emocional en el plano laboral contribuye con el rendimiento del talento humano, de modo que ayuda a garantizar el éxito profesional de un individuo.

Por otro lado, Salovey y Mayer (1990) desarrollaron, en su teoría, que la inteligencia emocional trata de reconocer y procesar los diversos tipos de emociones y sentimientos que se le presentan al individuo, tanto propios como de los demás y, de acuerdo con ello, toma decisiones razonables. Lo mencionado anteriormente guardaría relación con la productividad, ya que, según diversos estudios, los individuos que logran reconocer sus propias emociones y la de los demás son más eficaces en sus trabajos. Asimismo, estaría respaldado por lo hallado en la investigación de Cequea y Rodriguez (2012), en la cual concluyeron que la productividad de las organizaciones puede verse afectada por ciertos comportamientos o actitudes que presente el personal. Además, mencionan que el contar con un personal satisfecho y motivado podría convertirse en una ventaja competitiva sostenible para las empresas. Con ello, se evidenciaría que la inteligencia emocional juega un papel importante tanto en la productividad como en el desempeño laboral de los colaboradores (Fleischhacker, 2014).

La presente investigación tiene como fin identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

## 1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1.1 Antecedentes Nacionales

En precedentes nacionales se tiene a los autores Aliaga y Taylor (2012), quienes en su estudio sobre las competencias emocionales y sociales (CES) relacionaron las habilidades blandas con el desempeño del personal situado en refinerías peruanas. Se tuvo como premisa dar a conocer la influencia de las CES en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de sus posiciones operativas y el importante papel que juegan las habilidades blandas en el desarrollo del talento humano. Para ello, se basaron en la existencia de cinco competencias: autoconfianza, logro, optimismo, orientación al servicio, y el trabajo en equipo. Asimismo, Aliaga y Taylor (2012) hicieron hincapié en que cada vez más el sector empresarial se convierte en un ambiente de juego emocional fuerte, ya que es un mundo de información andante y el ser humano debe saber interpretarlo y explicarlo. Para la medición de la conducta de los individuos frente a su situación laboral, emplearon la evaluación multifuente o 360° de las CES. Además, mediante sus herramientas de medición determinaron que las autoevaluaciones no logran predecir en su totalidad el rendimiento personal, por lo que se requiere la calificación de un evaluador externo. Finalmente, concluyeron que no existe una relación directa entre las CES y el rendimiento del colaborador, ya que sólo cuatro de las competencias alcanzan un índice del 70% de influencia en el desempeño de los trabajadores

Asimismo, Abarca et al. (2021) en su artículo recalcaron que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral son aspectos prioritarios que un colaborador debe

cultivar en su formación laboral, ya que ello le permite desarrollar relaciones positivas. De igual manera, determinaron que los trabajadores con más grado de satisfacción laboral presentaban una adecuada inteligencia emocional, mientras que aquellos con menor grado de satisfacción presentaron un bajo índice de una correcta inteligencia emocional. Este hecho en concreto verifica una relación significativa entre la inteligencia emocional y su importancia en el campo laboral.

Por su parte, Díaz y Chávarry (2022), en su artículo, buscaron dar a conocer la inteligencia emocional como herramienta eficaz en el sector laboral, que resalta aspectos positivos en el rendimiento de los colaboradores dentro de sus cargos laborales. Ante ello, se concluyó que la inteligencia emocional, con los años, se está posicionando como un elemento indispensable en el entorno laboral, ya que automotiva al individuo, promueve un mejor clima laboral y otorga al colaborador una interacción saludable con sus compañeros de trabajo. Este hecho permitió reconocer que las habilidades blandas, en especial la inteligencia emocional, son herramientas estratégicas para el mejoramiento productivo del trabajador en sus actividades diarias. A su vez, en otras de las investigaciones realizadas en el Perú, Castro et al. (2023), recalcaron que las emociones negativas afectan la conducta de la persona. Por ello, en el plano laboral buscaron conceptualizar la competencia del manejo de emociones a fin de fortalecer la productividad del colaborador y comunicación con sus colegas.

Además, continuando con la perspectiva del ámbito laboral, Bartra et al. (2022), en su artículo sobre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores en una empresa tecnológica de Lima, describieron que la inteligencia emocional es una herramienta valiosa para entender la productividad laboral y el apogeo de las compañías. En este marco, buscaron resaltar que existe una vinculación significativa entre la

inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores, y el objetivo central de la investigación fue determinar cómo impacta la inteligencia emocional en el desempeño del personal dentro de sus actividades laborales diarias. Finalmente, destacaron la existencia de una relación significativa entre ambas variables, ya que el colaborador necesita tener niveles medios de inteligencia emocional para que presente mayor rendimiento en su cargo, y como consecuencia, se genere un impacto directo en su productividad y rentabilidad dentro de la empresa. Por ello, desde hace años, las habilidades blandas se presentan como una fortaleza para trabajar en el talento humano de las empresas, para que este se encuentre preparado ante cualquier disyuntiva que se presente en el ámbito empresarial.

Desde el punto de vista de Arce et al. (2023), se puede decir que el desarrollo de conocimiento sobre la IE prepara a la persona, como eje principal, para el manejo de situaciones decisivas y respuestas inmediatas a la adaptación de eventos inesperados o problemáticos. Lo mencionado anteriormente fue expuesto por los autores en su estudio de la Inteligencia Emocional y resiliencia, desarrollado en la ciudad de Arequipa, Perú, y concluyeron que la IE contribuye con la productividad organizativa y actúa como pilar estratégico para establecer bases fuertes en la persona.

Por otro lado, Colina et al. (2021) mencionaron que, en los últimos años, las empresas en el Perú se encuentran enfrentando constantes retos y trabajando en entornos de incertidumbre, sumándose la aparición del Covid 19, lo que ha generado inestabilidad social y económica. Esto provocó, en las organizaciones, una caída de las ventas planificadas, aumento de las deudas y, en muchos casos, despidos masivos. De este modo, se evidenció la necesidad de que las organizaciones desarrollaran en sus colaboradores la capacidad de adaptarse al cambio que requiere el mercado hoy en día, con la finalidad de conservar la productividad. Ante ello, Merino y Ruiz (2018) recalcaron que la inteligencia

emocional en el Perú es un medio a través del cual el individuo puede dar respuestas positivas y acertadas ante situaciones que lleven a una respuesta emocionalmente negativa. Por su parte, Alharbi y Alnoor (2022) determinaron que las personas que presentan un buen manejo de tal habilidad pueden resaltar por tener un buen estado de salud física y mental, así como por tener una mejor adaptación e integración en el ámbito social y laboral.

### 1.1.2 Antecedentes Internacionales

En el ámbito internacional, Hakkak et al. (2015) se propusieron indagar los efectos que podría generar la inteligencia emocional, desde el ámbito de la productividad, en los recursos humanos. Para ello, se enfocaron en colaboradores de una entidad bancaria, ya que estos en su mayoría presentan contacto directo con el cliente por cada transacción realizada. Los modelos que emplearon como instrumentos de medición fueron el mixto de Bar-On (1997) y los factores socio mentales de la productividad de Tavari (Tavari et al., 2008, como se cita en Hakkak et al., 2015), con los que, mediante las autoevaluaciones de los colaboradores, concluyeron que la inteligencia emocional tiene un efecto positivo en el ser humano. Este resultado expresó la influencia directa que tiene el saber gestionar las emociones con la productividad del colaborador, lo cual le permite, estadísticamente, realizar un alto rango de operaciones durante un tiempo relativamente corto con respecto a la atención personalizada al cliente.

Asimismo, Duque et al. (2017) confirmaron que la inteligencia emocional aporta positivamente en el desarrollo de las competencias laborales, siendo una de ellas la productividad. El estudio empírico realizado en una plana administrativa por Duque et al. (2017) manifiesta que las aptitudes emocionales otorgan al colaborador un mejor dominio de sí mismo, lo cual incrementa el rendimiento en sus actividades laborales del día o



metas grupales trazadas por la empresa. Además, el mismo estudio resaltó que evaluar al personal es imperativo para comprender su rendimiento en el puesto. Por ello, en la actualidad se va desgastando el uso de solo evaluaciones de índole intelectual, ya que no permite hallar y fortalecer las habilidades del personal en su totalidad.

Por su parte, Vveinhardt et al. (2019), mediante su artículo, dieron a conocer que la inteligencia emocional actúa como factor mediador para promover la productividad laboral y competencia intercultural. Para su enfoque, se centraron en un grupo de voluntarios que, mediante el desarrollo de la inteligencia emocional, fortalecieron la empatía y la comunicación entre el propio empleado, las personas con las que trabajaban y al grupo directo que ayudaba en el voluntariado. Y, en el mismo artículo, afirmaron que la capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones contribuyó significativamente en el aumento de la productividad en los colaboradores del voluntariado.

Por otro lado, Goetz et al. (2022), en su artículo, sitúan al trabajador como el activo fundamental para el crecimiento de una compañía. Por ello, expresaron que sí un colaborador presenta escenarios en su vida que afectan su salud mental, éste, por consiguiente, puede disminuir su nivel de productividad dentro del ambiente laboral.

En un análisis realizado en la India, se confirmó la importancia de que el ser humano tenga un alto manejo de la inteligencia emocional, lo cual contribuye en gestionar sus sentimientos y adaptarlos hacia una actitud positiva. Asimismo, quedó reafirmado que la inteligencia emocional es una pieza clave dentro de los empleados que ayuda a incrementar la productividad, el rendimiento y, por ende, el desarrollo de la empresa (Senthil et al., 2022). Un ejemplo de ello es la forma como Polonia afrontó una crisis sanitaria. Morón y Biolink-Morón (2020) señalaron que la pandemia que generó el Covid 19 se asoció directamente con la presentación en las personas de emociones negativas,

como miedo, ansiedad y tristeza. Asimismo, Zysberg y Zisberg (2022) respaldaron lo mencionado anteriormente, señalando que la respuesta más frecuente ante la pandemia fue la preocupación y, por ende, la ansiedad frente a la incertidumbre. Ante ello, Alonazi (2020) resaltó la importancia de manejar buenos niveles de inteligencia emocional para sobrellevar estos casos, lo cual impulsa el desempeño social. Asimismo, mencionó que la inteligencia emocional tiene mayor relevancia que las habilidades técnicas o las habilidades cognitivas, ya que tiene un impacto a largo plazo en las empresas. Con esto se evidencia que la inteligencia emocional es de vital importancia en cualquier industria, sector, e inclusive en el día a día de cada individuo, para sobrellevar de la mejor manera momentos de complejidad.

Finalmente, en un estudio reciente Matta y El Alam (2023) expresaron la evolución continua de las empresas debido a los desafíos que se les presentan en el sector, para lo cual deben contar con una plana laboral que se ajuste a sus necesidades y actúe eficazmente. Para ello, reconocen mediante su diseño de investigación de método mixto, datos cuantitativos y cualitativos, la importancia de la Inteligencia Emocional en el plano laboral, ya que facilita la automotivación del personal y compromiso, lo que genera que sean más productivos en sus posiciones laborales. Siendo de manera concluyente, para Matta y El Alam (2023), la Inteligencia Emocional es un factor elemental para maximizar la productividad en el talento humano.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, el capital humano es considerado como el activo intangible más importante para el logro de los objetivos dentro de una organización, debido a que es el único activo que tiene la capacidad de incrementar la productividad, incentivar la innovación y, por ende, la competitividad de la empresa (Barajas et al., 2018). Por ello,

es de vital importancia protegerlo, ya que, como señala García (2018), los colaboradores que se encuentran a gusto, laboralmente, presentan tres comportamientos importantes: motivación, compromiso y productividad, lo que es un beneficio tanto para el individuo como para la organización. Asimismo, a nivel mundial, los recientes acontecimientos, tanto en aspectos políticos y económicos, como de salud (Goodman, 2022), han hecho imprescindible que el talento humano se encuentre preparado para reaccionar frente a la existencia de nuevos retos y poder adaptarse al cambio.

Por otro lado, cabe señalar que, el sector industrial es uno de los principales estimuladores del desarrollo a nivel mundial, y según la encuesta de opinión industrial de la Sociedad Nacional de Industrias - SNI, en el primer trimestre del 2022, el 58% de empresarios industriales en el Perú vio reducida su capacidad de producción a causa de las problemáticas coyunturales y alza de costos en la materia prima (Huayhuas, 2022). Por otro lado, Victor Bermeo, presidente del Gremio Químico de la Cámara de Comercio de Lima, mediante una entrevista, mencionó que la situación actual del sector químico en el Perú aún no logra estabilizarse por la coyuntura nacional e internacional (Huayhuas, 2022). Esto se evidencia en el alza en los precios de la materia prima a nivel internacional, así como dificultad en la logística a nivel mundial, que ha traído consigo que los costos del transporte se incrementen y las importaciones presenten retrasos. Por otra parte, una de las principales acciones que ha tenido que tomar el empleador en el sector ha sido el despido masivo, ocasionando la reducción de planillas y de actividades durante la pandemia generada por la Covid 19, planillas que, en la actualidad, se tratan de incrementar progresivamente.

Según la memoria anual de la Sociedad Nacional de Industrias (2021), las empresas industriales manufactureras en el Perú se encuentran en estado de crecimiento

con la finalidad de recuperar sus niveles de producción y estabilidad económica a pesar de atravesar constantes crisis tanto a nivel mundial como a nivel nacional. Lo mencionado anteriormente demuestra que la problemática está desarrollada en todas las empresas del sector y lo que éstas buscan es potencializar sus recursos materiales y humanos para maximizar la producción.

A lo largo de los años, uno de los Distritos que ha ido evolucionando y sobrellevando estas situaciones, en el sector industrial, es Lurín, el cual está en camino de ser el clúster industrial de Lima (Gestión, 2017). Jorge Marticorena, Ex Alcalde del Distrito de Lurín, mediante una entrevista a los medios, expresó que en dicha localidad se albergan alrededor de 350 grandes compañías y se promueve la creación de parques industriales que mantienen alejada la zona industrial de la urbana (Melgajero, 2020). Un ejemplo es la ciudad industrial de Lurín - “Macropolis” - que demandará inversiones que sobrepasan los S/ 400 millones (Gestión, 2017), lo cual hará de Lurín un Distrito aún más productivo y con mayor demanda de personal. De esta manera Lurín se convierte en un potencial lugar de estudio para conocer el comportamiento de las empresas allí ubicadas y de sus colaboradores, frente a los acontecimientos mencionados líneas arriba.

Por otro lado, es importante resaltar que no solo la parte financiera de estas empresas del sector industrial se ha visto afectada, sino también el activo humano, el cual ha venido trabajando en condiciones de incertidumbre, incidiendo en su estabilidad emocional (Comunica, 2022), para cumplir con los objetivos de la empresa. Se evidencia, con ello, el importante papel que juegan los colaboradores para conseguir las metas de las organizaciones. Se puede cuestionar, entonces, que presentar un elevado coeficiente intelectual no garantiza que la persona sea productiva en sus labores diarias y, peor aún, ni que sepa responder ante acontecimientos que atenten su estado emocional y físico. Con

esta última disyuntiva se crean los siguientes cuestionamientos: ¿Cómo se podría mejorar la productividad del colaborador? y ¿Qué tan importante es que el trabajador maneje sus emociones? Para ello, es imprescindible resaltar la inteligencia emocional, como la habilidad que permite al individuo reconocer, gestionar y controlar sus sentimientos ante diversos escenarios (Goleman, 1995). Asimismo, la productividad en los colaboradores es el nivel más alto de análisis en el comportamiento organizacional, pues permite dar a conocer qué tan eficientes son mediante la gestión de producción de una empresa (Robbins & Judge 2009). Según Wang et al. (2016), es importante considerar la inteligencia emocional en el plano laboral, ya que sus dimensiones se asocian con el afrontamiento productivo del individuo. Por ello, el Ministerio de Trabajo promueve capacitaciones virtuales para mejorar las competencias socioemocionales de los trabajadores y dar a conocer la importancia de la inteligencia emocional en el centro laboral (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2022). Cabe resaltar que en el informe del Consejo Privado de Competitividad (CPC, 2022), se indicó que en lo que va del año, el Perú presenta una productividad laboral de 15.2% por hora.

El Instituto de Auditores Internos del Perú (2022), en un artículo, resaltó que el aspecto emocional del trabajador es el encargado de integrar sus competencias profesionales; esto se debe a la capacidad que el colaborador desarrolla para gestionar inquietudes y malestares tanto propios como del entorno, los cuales afectan directamente a su desempeño laboral diario. Por ello, se busca responder qué tipo de relación existe entre la inteligencia emocional y la productividad, y cómo el desarrollo de este tipo de inteligencia puede influir de manera positiva o negativa en el sector industrial peruano. Actualmente, la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo busca promover el desarrollo de habilidades sociales del sector manufacturero peruano mediante diversos eventos, tales como Industria Perú 2022, identificada como la

plataforma principal de la oferta exportable industrial peruana (El Peruano, 2022). Por su parte, los analistas del Focus Economics Consensus, con respecto al listado de producción industrial en Latinoamérica han previsto que, para el cierre de los años 2022 y 2023, el Perú se posicionará en quinto y cuarto lugar, respectivamente (El Peruano, 2022).

Después de todo lo expuesto, se podría deducir que la productividad de los colaboradores es una variable relevante en el desarrollo diario de una empresa. Por otra parte, se busca hacer uso teórico de la importancia de la inteligencia emocional para fortalecer la mente del talento humano ante situaciones de crisis en su campo laboral y personal. A partir de tales consideraciones, surgen las siguientes interrogantes: ¿Es la inteligencia emocional un factor clave para el desarrollo del talento humano? ¿Y esta, a su vez, guarda relación con la productividad de los trabajadores dentro de la empresa?

### 1.3 OBJETIVOS DE ESTUDIO

#### 1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación de la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación del autoconocimiento de emociones con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.
- Determinar la relación de la autorregulación de emociones con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.
- Determinar la relación de la motivación con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

- Determinar la relación del reconocimiento de emociones ajenas con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.
- Determinar la relación de las habilidades sociales con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

#### 1.4 SIGNIFICANCIA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

##### 1.4.1 Justificación Teórica

A lo largo de los años se ha buscado analizar el impacto que tiene la inteligencia emocional en el plano personal y empresarial del individuo, siendo la productividad laboral una de las variables relacionadas, esto a partir de que Goleman (1995) determinó que en el ámbito laboral la inteligencia emocional es un factor indispensable que puede generar alzas en la productividad.

Por otro lado, Bartra et al. (2022) expresaron, mediante su investigación, que si la inteligencia emocional fortalece los índices de desempeño laboral que posee el trabajador, esto acrecentará sus niveles de productividad y rentabilidad.

La anterior significancia teórica nos permite conocer la existencia de un grado de relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el sector empresarial peruano, lo cual evidencia la utilización de ambas variables para futuras investigaciones relacionadas con la productividad y/o rentabilidad. Por ello, con el presente estudio se busca responder al vacío teórico de estudios que demuestren la relación significativa que mantiene la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores en el sector industrial químico de Lurín.

#### 1.4.2 Justificación Práctica

La presente tesis es desarrollada con la finalidad de estudiar la influencia de ambas variables sobre el comportamiento del trabajador. Por ello, sí se determina una correlación positiva o negativa entre la inteligencia emocional y la productividad del colaborador, se pueden obtener precedentes que evidencien la influencia e importancia de estas variables en el día a día de cada individuo, para así poder realizar estudios en el trabajador y obtener indicadores que nos permitan generar estrategias a fin de mejorar el intelecto del trabajador en su puesto. Para lo mencionado anteriormente, se debe tener en cuenta que de las decisiones que toman los colaboradores diariamente, un 95% está influenciado por la inteligencia emocional (Arrabal, 2018).

#### 1.4.3 Justificación Metodológica

Se tiene como objetivo realizar una revisión teórica a dos variables de estudio: inteligencia emocional y productividad, y su influencia en el sector industrial manufacturero. Para ello, la investigación se basará en los siguientes autores para respaldar las diversas teorías. Respecto a la primera variable se cuenta con la descripción de autores pioneros en el uso del término, tales como, Goleman (1995), Salovey y Mayer (1997), Gardner (1993), Goleman y Cherniss (2005), y Bar-On (1997). Para la segunda variable de estudio se tiene a Prokopenko (1989), Fontalvo et al. (2017), Candia et al. (2016), entre otros. Por otro lado, Barajas et. al (2018) describieron el papel importante que juega el talento humano en el crecimiento de una empresa para mejorar su productividad, innovación y competitividad; es por ello que, para fortalecer su recurso, no solo debe preocuparse por el aspecto físico sino también por el psicológico e intelectual (García, 2018).

Para este estudio, se propone la inteligencia emocional como regulador de la productividad laboral en los colaboradores. Por ello, se presentará esta investigación



mediante un enfoque cuantitativo, de modelo aplicada, con un alcance de tipo correlacional, ya que se busca saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otra u otras variables vinculadas y reconocer la relación existente entre ellas (Hernandez et al., 2014).

## 1.5 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.1 Problema Principal

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?

### 1.5.2 Problemas Secundarios

- ¿Cómo el autoconocimiento de emociones se relaciona con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?
- ¿Cómo la autorregulación de emociones se relaciona con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?
- ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?
- ¿Cómo el reconocimiento de emociones ajenas se relaciona con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?
- ¿Cómo la habilidad social se relaciona con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?

## 1.6 HIPÓTESIS

### 1.6.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

### 1.6.2 Hipótesis Específicas

- El autoconocimiento de emociones se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.
- La autorregulación de emociones se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.
- La motivación se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.
- El reconocimiento de emociones ajenas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.
- La habilidad social se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

## 1.7 MARCO TEÓRICO

### 1.7.1 Inteligencia Emocional

El reconocido psicólogo, profesor de Harvard e investigador de las habilidades cognitivas, Gardner (1983), en su libro expresa que la inteligencia no solo es una capacidad general que todos albergan en mayor o menor medida dentro del cerebro, sino

que se presenta de múltiples maneras formando diversos potenciales humanos. Asimismo, según Sternberg (1985), la manera en cómo reaccionamos ante las posibles situaciones positivas o negativas que nos rodean forman parte del desarrollo de nuestra inteligencia. Estos conceptos nos abren paso para entender que la inteligencia no es única, existen múltiples formas de presentación siendo una de ellas “la inteligencia emocional”.

La conceptualización de la inteligencia emocional ha sido descrita a lo largo de los años por diversos autores, en informes, estudios de investigación, libros, entre otros, y todos han concluido que la variable influye positivamente en el crecimiento personal del ser humano. Salovey y Mayer (1990), los pioneros en emplear el término inteligencia emocional, la definieron, tras su descubrimiento, como la capacidad que posee el individuo para poder gestionar sus propias emociones a fin de canalizarlas y descartar los aspectos positivos y negativos que sus sentimientos pueden generarle. Sin embargo, no es sino hasta cinco años después cuando se populariza el término de la inteligencia emocional. Goleman (1995), la describe como un plano moral que ejerce la persona mediante el autocontrol de sus emociones para no ser impulsivo con sus acciones, de modo que pueda obtener una postura personal de las circunstancias y ser empático con el mundo exterior. Por su parte, en el mismo año, Gardner (1995) reforzó en su concepto de inteligencias múltiples, la habilidad de poder discriminar las emociones en nuestro interior para así lograr orientar nuestra conducta final y poder generar un crecimiento emocional propio.

Así, en medio de los estudios y publicaciones realizados sobre la inteligencia emocional, Salovey y Mayer (1997) decidieron profundizar este concepto como una habilidad que ayuda al individuo a poseer un razonamiento no intrépido, mediante el reconocimiento y la autogestión de sus emociones frente a la toma de decisiones

situacionales. Por otro lado, Martin y Boeck (1998), dan a conocer mediante su teoría, el autoconocimiento, la empatía y el autocontrol como cualidades que promueven la calidad de vida del individuo, los cuales son desarrollados gracias a la inteligencia emocional.

Para Cooper y Sawaf (1997), la orientación de la inteligencia emocional está ligada a la resolución de problemas, puesto que esta habilidad permite a la persona agudizar sus sentidos emocionales para crear conexión e influencia ante las situaciones presentadas, ya sea en el ámbito profesional como en el personal. Además, Goleman (1999) aseveró en su actualización sobre la definición de inteligencia emocional que esta guarda relación positiva en el éxito empresarial. Es decir, esta capacidad se vuelve de grado competente e importante en el mundo de los negocios, ya que garantiza un plano operacional eficiente, siendo el accionar clave la manera en cómo nos auto conocemos y relacionamos con el resto. A su vez, Gil´Adí (2000), en su libro, hace referencia al estudio de la inteligencia interpersonal e intrapersonal como habilidades que contribuyen al crecimiento cognitivo emocional de la persona con su entorno. Hecho que refuerza Weisinger (2001), quien asevera, en sus estudios, que la inteligencia emocional orienta a la comunicación de grupos, lo cual fortalece el rendimiento del personal en el trabajo.

Continuando con la conceptualización de la inteligencia emocional en el ámbito empresarial, Goleman y Cherniss (2005) la definen como un fenómeno organizacional, fomentando su comprensión no sólo desde el plano individual. En la primera edición de su libro, Goleman y Cherniss (2005) priorizan las relaciones que se establecen dentro de una Corporación, debido a que sí el individuo desarrolla una correcta autogestión de sus emociones y las complementa con las emociones del grupo de trabajo, se crea una eficacia organizativa que promueve un alto rendimiento en su productividad diaria. En tal sentido, según Recuenco (2020), la inteligencia emocional es una competencia de alto valor en el

ser humano, puesto que los pensamientos son una clara visión de la vida que el ser humano quiere crear. Es decir, mediante la autogestión de sus sentimientos, el ser humano puede descartar la creación de frustraciones propias e impulsarlo motivacionalmente para dar el mil por ciento de su rendimiento en el aspecto personal y campo laboral.

### 1.7.1.1 Competencias de la Inteligencia Emocional

Para un apropiado desarrollo de la inteligencia emocional, Goleman (1999) describe, en base a la teoría de Salovey y Mayer (1990) y Gardner (1995), que la puesta en práctica de esta capacidad se resume en la incorporación de cinco competencias generales, o también consideradas dimensiones, que ayudan a fortalecer la cognición emocional del individuo. Además, las divide en tipos de relaciones interpersonales e intrapersonales, las cuales abarcan el funcionamiento emocional y social. Las interpersonales son la empatía y fomentar relaciones, las cuales marcan el tipo de comunicación que se desea transmitir al entorno. Y, las intrapersonales son la autoconciencia, autorregulación y automotivación de los sentimientos, las cuales expresan la gran influencia que el pensamiento puede tener sobre el individuo. Asimismo, al ser analizada, la inteligencia emocional se subdivide en 22 competencias emocionales, que se encargan de determinar, en base a sus puntos débiles y fuertes, un perfil en el individuo.

**Tabla 1**

*Competencias Emocionales*

Dimensiones o Competencias Generales	Competencias Personales
Autoconocimiento (Conciencia de uno mismo)	- Conciencia emocional - Valoración de uno mismo - Confianza en uno mismo

Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrol</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Integridad</li> <li>- Adaptabilidad</li> </ul>
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación</li> <li>- Motivación de logro</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Optimismo</li> </ul>
Dimensiones o Competencias Generales	Competencias Sociales
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de los demás</li> <li>- Orientación hacia el servicio</li> <li>- Aprovechamiento de la diversidad</li> <li>- Conciencia política</li> </ul>
Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Influencia</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Catalización del cambio</li> <li>- Resolución de conflictos</li> <li>- Colaboración y cooperación</li> <li>- Habilidades de equipo</li> </ul>

*Nota.* Información al 09 de diciembre de 2022. Adaptado de "La práctica de la inteligencia emocional", por Goleman, 1998 (Editorial Kairós).

Por otro lado, Gómez et al. (2000) presentan un concepto similar al de Goleman (1999), según el cual la inteligencia emocional busca relacionar al individuo con el mundo, mediante el uso facultativo de sus emociones. Por ello describen, en su libro, ocho competencias básicas que ayudan a su correcto desarrollo en la práctica. Entre los principios se encuentran los siguientes: el autoconocimiento, el autocontrol y la automotivación, los cuales registran la capacidad de medir las emociones personales de los individuos para generar un impulso de su propia evolución. Asimismo, se tienen la empatía, habilidades sociales, asertividad, proactividad y creatividad, las cuales promueven la conexión con el entorno externo y permiten establecer una comunicación

razonable respetando todas las posibles opiniones. Estos ocho principios son considerados la clave para reforzar la inteligencia emocional mediante experiencias de vida tanto en el plano personal como en el profesional.

#### 1.7.1.2 Modelos y Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Con el paso de los años se han ido profundizando las conceptualizaciones de la inteligencia emocional, de modo que, para obtener mejores resultados, los investigadores decidieron llevar lo teóricamente expuesto a la práctica. Por ello, diversos autores formularon modelos para obtener parámetros de reconocimiento y cálculos que expresaran la evaluación de la inteligencia emocional en las personas. Estos modelos, según Mayer et al. (2000), se distinguen por su composición en habilidades, de personalidad, también considerada mixta. La primera de ellas se basa en el desarrollo de habilidades que te permiten obtener un razonamiento emocional. Es decir, el individuo es capaz de orientar sus emociones a un fin resolutivo. La segunda de ellas engloba las habilidades y rasgos emocionales del usuario, a fin de reconocer las características conductuales y competencias socioemocionales que posee bajo su intelecto emocional.

García y Giménez (2010), basándose en la teoría de Mayer et al. (2000), en su investigación detallan que aparte de los dos tipos de modelo (habilidades y mixtos), también se incluyen otros que abarcan aportaciones cognitivas extras que adapta la perspectiva de la inteligencia emocional. Siendo así 12 los modelos de la inteligencia emocional, que se clasifican de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Modelos de la Inteligencia Emocional*

Tipos de modelos	Autores
Modelos Mixtos	- Modelo de Goleman (1995).

---

(habilidades y rasgos)	- Modelo de Bar-On (1997).
Modelo de Habilidades	- Modelo de Mayer y Salovey (1990).
Otros Modelos (habilidades, rasgos y aportaciones cognitivas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo Cooper y Sawaf (1997).</li> <li>- Modelo Boccardo, Sasia y Fontenla (1999).</li> <li>- El modelo de Matineaud y Engelhartn (1996).</li> <li>- El modelo de Elías, Tobías y Friedlander (1999).</li> <li>- El modelo de Rovira (1998).</li> <li>- El modelo de Vallés y Vallés (1999).</li> <li>- El modelo Secuencial de Autorregulación Emocional. Bonano (2001)</li> <li>- El modelo Autorregulatorio de las Experiencias Emocionales. Higgins et al. (1999).</li> <li>- El modelo de procesos de Barret y Gross (2001).</li> </ul>

---

*Nota.* Información al 09 de diciembre de 2022. Adaptado de "La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador", por García y Giménez, 2010 (<http://www.cepcuevasolula.es/esprial>).

Por otro lado, Bisquerra (2020) refuerza la teoría sustentada por Mayer et al. (2000) al presentar que la división de modelos de la inteligencia emocional se basa en capacidades y rasgos emocionales. Estos modelos, por un lado, contribuyen con el estudio de las habilidades que posee la persona para desarrollar su inteligencia emocional y, por el otro, evalúan la reacción del individuo ante situaciones personales o externas.

Luego de determinar la existencia de diversos modelos, es preciso reconocer que los más representativos son el modelo de habilidades o cuatro ramas de Salovey y Mayer (1997), y los modelos mixtos de Goleman (1995), y Bar-On (1997). Estos a su vez son



considerados los modelos fundantes, ya que sus autores fueron los pioneros en investigar y dar a conocer la conceptualización de la inteligencia emocional. A continuación, se detallan estos tres modelos de la inteligencia emocional, con sus respectivas dimensiones.

#### 1.7.1.2.1 Modelo Salovey y Mayer

Salovey y Mayer (1997), pioneros en incluir el término de la inteligencia emocional, dentro de sus estudios dan a conocer el modelo de cuatro ramas. Esta teoría dentro de la inteligencia emocional nos presenta al modelo como una estructura de capacidades que ayudan a mejorar el autocontrol de emociones en el ser humano. Asimismo, es considerado como un modelo de habilidades porque se centra en la recolección de información emocional en la persona con el fin de reordenar su razonamiento y facilitar un pensamiento efectivo ante cualquier momento circunstancial. Cabe precisar que presenta las cuatro dimensiones: percepción y expresión emocional, facilitación emocional, comprensión emocional, y regulación emocional.

**Tabla 3**

*Dimensiones del Modelo de Salovey y Mayer*

Dimensiones	Descripción
Percepción y expresión emocional	Ser consciente de las emociones faciales o conductuales que uno comparte ante cualquier concurrencia con el entorno exterior.
Facilitación emocional	Capacidad de considerar las emociones como parte de nuestro razonamiento.
Comprensión emocional	Capacidad de diferenciar emociones y poder diferir entre ellas para reaccionar adecuadamente ante la situación presente.
Regulación emocional	Autocontrol eficaz que ejerce la persona en sus emociones.

---

*Nota.* Información al 09 de diciembre de 2022. Adaptado de "La Inteligencia Emocional como una habilidad esencial en la escuela", por Fernández y Extremera, 2022 ([http://www.carm.es/edu/pub/18178\\_2018/4\\_0\\_contenido.html](http://www.carm.es/edu/pub/18178_2018/4_0_contenido.html)).

#### 1.7.1.2.2 Modelo Goleman

Goleman (1995) marcó un antes y un después en la conceptualización de la inteligencia emocional, ya que la consideró como un factor más crítico que el coeficiente intelectual. Además, defendió que la autogestión de emociones contribuye en el desarrollo de las capacidades que puede poseer un individuo. Por ello, mediante su modelo de las competencias emocionales define las cinco dimensiones: autoconocimiento, reconocimiento de emociones ajenas, motivación, autorregulación y habilidades sociales, las cuales, a su vez, se subdividen en 25 competencias emocionales para su estudio en el ser humano. Cabe precisar que este modelo es mixto, ya que busca hallar un conjunto de rasgos constantes y habilidades cognitivas en la personalidad del individuo.

Goleman (1999) en su teoría de la Inteligencia Emocional en el plano laboral detalla la existencia de las cinco dimensiones siguientes:

**Tabla 4**

*Dimensiones de Goleman*

Dimensiones	Descripción
- Autoconocimiento	Goleman (1995) afirma que la clave de la inteligencia emocional es el reconocimiento de las emociones propias, puesto que para priorizar nuestras emociones se deben reconocer en el momento en que se presentan.  Esta dimensión desarrolla nuestra autogestión de sentimientos, siendo capaces de diferir entre ellos y

- 
- Autorregulación actuar bajo un razonamiento correcto, más no impulsivo. Goleman (1995) compone la dimensión de la autorregulación con los conceptos de autocontrol, confiabilidad, escurpulosidad, adaptabilidad e innovación. Todos ellos guardan relación con la recuperación personal ante contratiempos.
  - Motivación Es una fortaleza interna que cada persona debe potenciar, Goleman (1995) menciona que esta se encuentra compuesta por cuatro fuentes principales: el individuo mismo mediante el uso del pensamiento positivo, el entorno social que nos rodea como soporte, la existencia de un mentor externo especializado en el campo y el entorno físico con el que compartimos nuestra rutina diaria.
  - Regulación de Emociones Ajenas Considerada como la empatía, habilidad que permite ponerse en el lugar del otro y ser consciente de la realidad opuesta que puede existir en la sociedad. Goleman (1995) afirma que el reconocimiento de emociones ajenas nos otorga la comprensión de saber cuáles son las necesidades y deseos del otro individuo, lo cual fortifica las relaciones interpersonales tanto en el ámbito personal como en el laboral.
  - Habilidades Sociales Las habilidades sociales potencializan la eficiente comunicación entre personas, ya que les permite generar emociones en la audiencia activa. Goleman (1995) lo conceptualiza como una aptitud que induce respuestas esperadas en la otra persona, de manera que el individuo logra expresar sus opiniones y lo que espera recibir de la otra parte.

---

*Nota.* Información al 14 de febrero de 2023. Adaptado de "La Práctica de la Inteligencia Emocional", por Goleman, 1999 (Editorial: Kairos).

#### 1.7.1.2.3 Modelo Bar-On

Bar-On (1997) detalla la inteligencia emocional como conocimientos y habilidades que posee la persona para enfrentar de manera efectiva adversidades del

medio. Esta comprende los siguientes componentes de estudio: interpersonal, intrapersonal, manejo de estrés, estado de ánimo, y adaptabilidad o ajuste. Asimismo, según el estudio de Gabel (2005), el modelo Bar-On, mediante sus cinco dimensiones, plantea la importancia que debe darle el ser humano al desarrollo de sus habilidades sociales. También, este es considerado un modelo mixto puesto que su finalidad es la de reconocer la existencia de rasgos y habilidades que posee la persona frente a sus experiencias de vida.

**Tabla 5**

*Dimensiones del Modelo Bar-On*

Dimensiones	Descripción
Interpersonal	Desarrollo de habilidades sociales, saber cómo comunicarnos y qué comunicar precisamente, ante disyuntivas presentadas.
Intrapersonal	Autoconocimiento que genera la persona al explorar su mente.
Manejo de estrés	Saber autocontrolarse y tener tolerancia para soportar adversidades o momentos tensos.
Estado de ánimo	Sentimiento de satisfacción o insatisfacción plena ante nuestras expectativas (prioriza felicidad y optimismo).
Adaptación	Expresa que tan capaz es la persona de auto renovarse frente a una situación de crisis.

*Nota:* Información al 09 de diciembre de 2022. Adaptado de "The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual", por Bar-On, 1997 (Canadá: Multi-Health Systems).

Finalmente, conociendo los tres modelos de inteligencia emocional más representativos, es importante precisar que el modelo y las dimensiones bases que se

aplicarán en el presente estudio serán las del modelo de competencias de Goleman (1999), ya que no solo se busca medir las habilidades que desarrolla la persona, sino que también se quiere un estudio completo que incluya la autopercepción de sus rasgos. Este hecho nos reduce a enfocarnos en los modelos de tipo mixto como los de Goleman (1999) y Bar-On (1997). Es preciso mencionar que ambos modelos presentan dimensiones y componentes similares como parámetros de análisis dentro de un estudio. Sin embargo, el modelo Bar-On (1997) se enfoca en el desarrollo de las habilidades socioemocionales priorizando la conexión con el entorno, mientras que el modelo Goleman (1999) se centra, principalmente, en el coeficiente emocional de la persona y cómo percibe sus interrelaciones.

#### 1.7.1.3 Medición de la Inteligencia Emocional

En un principio, cuando el campo de la inteligencia emocional era desconocido, se carecía de instrumentos de medición fiables, por lo que se empleaban medidas emocionales propiamente conocidas como competencias de este tipo de inteligencia (Goleman, 1999). Es decir, las evaluaciones se caracterizaban por solo saber si el individuo desarrolla un grupo de habilidades específicas que le permitieran reconocer sus emociones. Este concepto es reforzado por Salovey y Mayer (1997) al exponer que lo que se busca en los instrumentos es percepción no-verbal de emociones, las cuales pueden ser solo observadas mediante el comportamiento del individuo. Es importante reconocer que para la medición de la inteligencia emocional se consideran instrumentos de medición todos los modelos presentados por diversos autores en el campo de estudio.

Por un lado, según Extremera et al. (2004), para medir la IE se toman en cuenta los siguientes métodos de observación: tareas de ejecución y la externa. La primera abarca instrumentos de evaluación personal (tests, cuestionarios, auto escalas) mediante la

descripción de enunciados cortos que describen los niveles emocionales de la persona. Asimismo, en la observación intrapersonal se emplea la auto medición de habilidades del individuo en base a la reacción resolutive que este enfrente ante problemas emocionales, los cuales serán puntuados mediante el cumplimiento de objetivos. Cabe resaltar que, las mencionadas mediciones sólo comprenden al individuo como su propio calificador, ya que él deberá puntuar la evaluación según su propia perspectiva y los resultados serán predeterminados por expertos del campo. Caso contrario ocurre con la observación externa, la cual requiere el criterio de puntuación que percibe su entorno. En su mayoría, este tipo de medida complementa a las observaciones intrapersonales, ya que refleja la interacción con la sociedad y resolución de conflictos en aspectos grupales.

Por otro lado, para el desarrollo de instrumentos de la IE se presenta el uso de tres tipos de métodos de medición, que incluyen: “1) Test de competencias, 2) Cuestionarios de autodescripción y 3) Método de los informadores” (Mejía, 2013, p.18); como evaluaciones para calcular el grado de inteligencia emocional que posee la persona. Además, Bisquerra y López (2021), detallan que la medición de la inteligencia emocional difiere en el concepto de capacidades y rasgos de personalidad, puesto que lo primero se califica bajo la autocrítica de sí uno posee o no la habilidad, mientras que lo segundo fomenta bajo sus respuestas un autoinforme de lo que el individuo transmite mediante sus pensamientos y emociones.

Para Bisquerra (2020), los modelos de capacidad tienden a emplear test con ítems de verdadero-falso, donde el número de aciertos aporta el cociente de inteligencia emocional. Mientras que el modelo de rasgos se mide con cuestionarios que buscan autoevaluar al usuario mediante preguntas de autoinforme, a fin de obtener el perfil característico que posee el entrevistado. Asimismo, según Bisquerra y López (2021), se

tienen presentes los siguientes 21 instrumentos que comparten componentes similares, pero difieren en las perspectivas de estudios para medir la inteligencia emocional.

**Tabla 6**

*Instrumentos de la Inteligencia Emocional*

Instrumentos de Capacidad de la Inteligencia Emocional	Autores
<i>EARS - Emotional Accuracy Research Scale.</i>	- Mayer y Geher (1996)
<i>EISC - Emotional Intelligence Scale for Children.</i>	- Sullivan (1999)
<i>FNEIPT - Freudenthaler y Neubauer Emotional Intelligence Performance Test.</i>	- Freudenthaler y Neubauer (2003)
<i>MSCEIT - Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test Scale.</i>	- Mayer et al., (2002)
Instrumentos de Rasgos de la Inteligencia Emocional	Autores
<i>TMMS - Trait Meta Mood Scale</i>	- Salovey et al., (1995)
<i>EQ-i - Emotional Quotient Inventory.</i>	- Bar-On (1996,1997)
<i>SEIS - Schutte Emotional Intelligence Scale.</i>	- Schutte et al., (1998)
<i>ECI - Emotional Competence Inventory.</i>	- Boyatzis et al., (1999)
<i>EISRS - Emotional Intelligence Self-Regulation Scale.</i>	- Martínez-Pons (2000)
<i>EI-IPIP - Emotional Intelligence based IPIP Scales.</i>	- Barchard (2001)
<i>DHEIQ - Dulewicz y Higgs Emotional Intelligence Questionnaire.</i>	- Dulewicz y Higgs (2001)
<i>TEIQue - Trait Emotional Intelligence Questionnaire.</i>	- Petrides y Furnham (2001)
<i>SPTB - Sjöberg Personality Test Battery – Emotional Intelligence Scale.</i>	- Sjöberg (2001)
<i>TEII - Tapia Emotional Intelligence Inventory.</i>	- Tapia (2001)
<i>WEIP - Work-group Emotional Intelligence Profile.</i>	- Jordan et al., (2002)
<i>SUEIT - Swinburne University Emotional Intelligence Test.</i>	- Palmer y Stough (2002)

---

<i>VEIS - Van der Zee Emotional Intelligence Scale.</i>	- Van der Zee et al., (2002)
<i>WLEIS - Wong y Law Emotional Intelligence Scales.</i>	- Wong y Law (2002)
<i>LEIQ - Lioussine Emotional Intelligence Questionnaire.</i>	- Lioussine (2003)
<i>EIS - Emotional Intelligence Scale.</i>	- Austin et al., (2004)
<i>TMMS-24 - Trait Meta Mood Scale.</i>	- Adaptación al castellano de Fernández Berrocal et.al (2004)

---

*Nota.* Información al 09 de diciembre de 2022. Adaptado de "La evaluación en la educación emocional: Instrumentos y Recursos", por Bisquerra y López, 2021 (<https://doi.org/10.17811/rifie.50.4.2021.757-766>).

Es importante mencionar que el método de medición empleado en la presente investigación comprende la autoevaluación, ya que se busca obtener la percepción propia del colaborador. Asimismo, este es medido por preguntas elaboradas bajo las dimensiones del modelo de Goleman (1999) que determinarán el índice de inteligencia emocional que posee.

### 1.7.2 Productividad Laboral

Prokopenko (1989) menciona tres enfoques para definir la productividad. El primero se centra en que la productividad guarda relación con la producción de bienes o servicios, y los recursos empleados para obtenerlos. El segundo recalca que la productividad es el uso eficiente de todos los recursos que involucran la producción de bienes o servicios; además, destaca que una mayor productividad implica obtener más con los mismos recursos o insumos. Y, por último, el tercer enfoque considera que la productividad también está vinculada con el tiempo que involucra conseguir los resultados finales. Asimismo, divide la productividad en dos factores, internos y externos,



los cuales se detallan en la tabla 7. Según el autor, estos factores recalcan la importancia de distinguir los factores que son controlables, lo que supondrían los factores internos.

**Tabla 7**

*Factores Internos y Externos de Productividad Laboral*

Factores internos	Factores externos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Factores duros:</b> Producto, equipo, tecnología, materiales y energía.</li> <li>- <b>Factores blandos:</b> Personas, métodos de trabajo, estilos de dirección, organización y sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ajustes estructurales:</b> Económicos, demográficos y sociales.</li> <li>- <b>Recursos naturales:</b> Mano de obra, tierra, energía, materia prima.</li> <li>- <b>Administración pública e infraestructura:</b> Mecanismos institucionales, políticas y estrategias, infraestructura y empresas públicas.</li> </ul>

*Nota:* Información al 10 de Mayo, 2023. Adaptado de “La gestión de la productividad”, por Prokopenko, 1989 ([https://www.academia.edu/27514933/1A\\_GESTION\\_DE\\_LA\\_PRODUCTIVIDAD\\_M anual\\_pr%C3%A1ctico](https://www.academia.edu/27514933/1A_GESTION_DE_LA_PRODUCTIVIDAD_M anual_pr%C3%A1ctico))

Por otro lado, Prokopenko (1989) recalca que existen dos métodos para mejorar la productividad, el método técnico y el método humano. El primero se centra en las técnicas económicas y de ingeniería que se podrían emplear para aumentar la eficiencia en la organización. Y el método humano se alinea en establecer estrategias sobre el comportamiento de cada individuo.

Fontalvo et al. (2017), mencionan que la productividad está asociada al volumen total de producción y los recursos empleados para lograr dicho nivel de producción. Sin embargo, a diferencia de otros autores, recalcan que, en la mayoría de los casos, la productividad se confunde con eficacia y eficiencia. Asimismo, Alles (2006) en su libro describe que la productividad es considerada una competencia laboral, la cual promueve el planteamiento de objetivos propios superiores al promedio.

Por su lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) destaca a la innovación como parte fundamental de la productividad, para brindar un valor agregado en la producción de bienes y servicios. Es decir, incrementar los niveles de productividad influye en el rendimiento de la organización y, por ende, incrementa las ganancias de ésta.

Por otro lado, Sladogna (2017) señala que la productividad está vinculada con la eficiencia en el uso de los recursos para la producción de bienes o servicios, y con el resultado final y el tiempo que involucra conseguirlos; así como, con la calidad y cantidad de bienes o servicios, y los recursos empleados para producirlos. Asimismo, indica que para lograr una mayor productividad se debe tener una producción superior, pero con la misma cantidad de insumos asignados inicialmente. Cabe señalar que la productividad se incrementa cuando se brinda un mayor valor agregado, realizando un trabajo con mayor razonamiento, esfuerzo o velocidad, o con mejores competencias laborales de los colaboradores (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

Sierra et al. (2022), desarrollaron su investigación sobre la productividad desde tres aspectos: planificación, dirección y control. En primer lugar, en el caso de la planificación se basa en el valor agregado que se incluye en el proceso productivo para cumplir con lo estimado, de acuerdo con la demanda, con el menor recurso. Mientras que la organización y dirección, hace referencia a enfocarse en saber dirigir al factor humano

hacia la eficiencia y éxito de los procesos, con la finalidad de que no se vean afectados por el entorno. Y, por último, el control de la productividad, para lo que detallan que es fundamental realizar la medición, ya que con los resultados se pueden tomar mejores decisiones sobre el proceso productivo, establecer mejores objetivos y sobre todo incrementar la motivación y satisfacción laboral del personal.

Baltodano y Leyva (2020) se refieren a productividad laboral como la relación que existe entre la producción, el tiempo laborado y el número de trabajadores involucrados para realizar dicho trabajo. Ante ello, se puede decir que existe un incremento de la productividad, cuando se aumenta el volumen de producción sin incrementar los recursos. Es importante complementar lo mencionado anteriormente con el concepto que brindan Cequea y Rodríguez (2012), quienes indican que la productividad se relaciona no solo con los recursos que brinda la organización, sino también con el activo humano, el cual brinda las habilidades y las destrezas para realizar el trabajo. Asimismo, resaltan la importancia de un buen ambiente laboral dentro la organización, que brinde un buen clima, cultura y liderazgo.

#### 1.7.2.1 Factores que Influyen en la Productividad

La importancia de la productividad dentro de la organización es de vital importancia, ya que es un aspecto que influye radicalmente en el resultado final. Por ello, hoy en día, las organizaciones están enfocadas en incrementar la productividad, lo cual se traduce en mejorar los sistemas de trabajo, reducir los desperdicios, así como aumentar la calidad, y sobre todo enfocarse en el factor humano, el cual es un elemento clave para el logro de los objetivos. Tal como lo mencionan Cequea y Rodríguez (2012), “el factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, ya que se requiere de

la participación de las personas y de una permanente relación social laboral, para obtener resultados” (p. 121), lo que respalda lo mencionado anteriormente.

Asimismo, Torrecilla (s.f) menciona que la productividad no solo está relacionada con el recurso y el tiempo, sino que para lograr una mayor productividad también es fundamental mejorar y mantener un buen entorno y clima laboral. Esto debido a que, el no encontrar un buen entorno laboral, puede conllevar al ausentismo de los colaboradores, incrementar la tasa de rotación de empleados, lentitud, desgano e indiferencia con el logro de objetivos, y, por ende, en que su finalidad sea cumplir con lo mínimo requerido. Lo mencionado anteriormente es respaldado por Pilligua y Arteaga (2019), quienes mencionan que el clima laboral es un factor determinante, el cual influye en cómo el colaborador percibe su trabajo y, por ende, en el desempeño, productividad y satisfacción, considerando el ambiente humano y físico en el que desarrolla las labores cotidianas. Ante ello, Salazar (2019) menciona que el clima laboral es un contexto humano y físico, cuyo uso en las jornadas cotidianas podría interferir en la satisfacción de los colaboradores y en la productividad de la organización.

De este modo, se hace énfasis en el análisis realizado por Pilligua y Arteaga (2019), en el cual recalcan que existe una relación significativa entre la productividad y el clima laboral. Esto debido a que diversos estudios han concluido que el comportamiento de los colaboradores va a depender, en cierta medida, del ambiente laboral que generen en la empresa, lo cual influye en la motivación o felicidad de estos. Lo mencionado anteriormente se traduce en que los colaboradores, compensan con mayor esfuerzo en sus funciones, al encontrarse satisfechos por trabajar en un lugar seguro. Ante ello, las organizaciones se han enfocado en invertir en ambientes adecuados y seguros

para sus trabajadores con la finalidad de aumentar los niveles de productividad basados en la eficiencia y eficacia, y obtener resultados favorables para la empresa.

Mora y Mariscal (2019) mencionan que la satisfacción laboral es un estado que influye en las acciones de los colaboradores y, por ende, provoca ciertos comportamientos que pueden repercutir en el desempeño laboral de cada uno de ellos. En el mismo sentido, Salazar (2019) resalta que la satisfacción laboral ayuda a que los colaboradores presenten una actitud positiva, lo cual conlleva a un mayor rendimiento y creatividad en su ambiente de trabajo.

Lacayo (2017), en su investigación, resalta la relación directa que tiene la satisfacción laboral en el estado de ánimo de los empleados, lo cual puede influir en la desmotivación y, por ende, en el rendimiento y productividad con la organización. Algunas de las causas que pueden provocar insatisfacción laboral son el sueldo bajo, que no exista buena relación con los compañeros de trabajo, pocas oportunidades de crecimiento, personal inseguro, ambiente tenso y malas condiciones de trabajo. Lo mencionado anteriormente, es respaldado por Gabel et al. (2012), quienes señalan que la manera como los colaboradores perciben los acontecimientos o sucesos repercuten en las emociones de cada uno.

#### 1.7.2.2 Dimensiones de la Productividad

Desde hace algunos años, los líderes de las organizaciones buscan crear un buen ambiente laboral en el cual los colaboradores se sientan motivados por el logro de los objetivos, trabajen con mayor productividad y sean más eficientes (Atalaya, 1999). Ante ello, es importante conocer los niveles de productividad desde una perspectiva técnica y perspectiva humana (Prokopenko, 1989). Sin embargo, en la presente investigación se busca medir esta variable desde el punto de vista humano, ya que tal como lo señala Cequea y

Rodríguez (2012), el recurso humano paso de ser un recurso a ser el actor principal en el proceso productivo, ya que es el que engloba las destrezas técnicas, humanas y conceptuales necesarias para la obtención de los objetivos.

Ante ello, es necesario determinar cuáles son las dimensiones de la productividad, con la finalidad de poder medir si las organizaciones están siendo productivas. Es preciso señalar, que actualmente no existen autores que hayan desarrollado de manera detallada alguna dimensión, lo cual es respaldado por “Kemppilä y Lönnqvist (2003), Antikainen y Lönnqvist (2006) y Camisón y Cruz (2008) quienes coinciden en que no se dispone de una escala para medir subjetivamente la productividad, que haya sido aceptada y probada en su fiabilidad y validez” (como se cita en Cequeda y Martínez, 2012, p. 3). De acuerdo con las investigaciones halladas, cada autor se basa en diferentes dimensiones para realizar su análisis. Tal es el caso de Jaimes et al. (2018), quienes mencionan que existen dos dimensiones: la dimensión humana y la dimensión relacionada con el proceso productivo. Cada una de estas dimensiones contienen subdimensiones, que fueron desarrolladas a partir de bases teóricas halladas en su investigación.

Por otro lado, Ollague (2018), en su tesis menciona cuatro dimensiones para la realización de su trabajo de investigación, las cuales son: satisfacción laboral, cultura organizacional, competencias y participación. Sin embargo, para profundizar cada una de ellas empleó diversos autores. Por el lado de satisfacción laboral se apoyó en los autores Tito y Arauz (2016), cultura organizacional en Fuentes (2012), competencias y participación en Cequea, Núñez y Rodríguez (2011).

Por otra parte, en la tesis realizada por Serpa (2019), se enfoca 3 dimensiones: eficiencia, efectividad y adaptabilidad. Tales dimensiones fueron mencionadas en el trabajo de investigación de Almeida y Olivares (2013), quienes parten de una perspectiva donde detallan que existen 3 dimensiones: recurso humano, sistema productivo y medio ambiente;

sin embargo, señalan que, para medir la productividad, se deben usar las 3 dimensiones mencionadas inicialmente; eficiencia, efectividad y adaptabilidad.

Por su lado, la tesis realizada por Dávila (2021), se basó en tres dimensiones para realizar la medición de la productividad: motivación, satisfacción laboral y eficiencia laboral. Al igual que los autores mencionados con anterioridad, este autor se apoya en otras investigaciones y autores para poder explicarse en cada una de las dimensiones que empleó en su trabajo de investigación.

Por otro lado, Dávila et al. (2022), indica sobre la productividad laboral, tres dimensiones para medir dicha variable: la eficiencia, las metas de la empresa y el desempeño de los colaboradores. Cabe señalar que estos autores no desarrollaron estas dimensiones, y de acuerdo con lo que detallan en su trabajo, para la selección de estas tres dimensiones se basaron en el marco teórico y antecedentes desarrollados. Sin embargo, a diferencia de los autores mencionados párrafos anteriores, las dimensiones empleadas en esta investigación engloban de manera más concisa dimensiones en las que se puedan medir de manera óptima la productividad, ya que se encuentra más alineada a lo hallado en el marco teórico de productividad.

Con ello, se ratifica que existen diversas formas que las investigaciones utilizan para desarrollar esta variable. Ante ello, se seleccionarán las dimensiones empleadas por Dávila et al. (2022) como base para la presente investigación, ya que es la que consolida de manera concisa las tres dimensiones que podrían influir en la productividad. Además, es una investigación reciente y se encuentra en el Q3, encontrándose dentro del rango de las revistas recomendadas. De esta manera, se profundizará en las tres dimensiones; eficiencia, metas de la empresa y desempeño laboral con el apoyo de diversos autores.

#### 1.7.2.2.1 Eficiencia

Según Marie (2001), la eficiencia es la manera en que se cumple con los objetivos propuestos con el menor costo; mientras que la eficacia, que es un concepto que suele confundirse, se podría entender como la manera en que se logran los objetivos trazados. Es decir, se es eficaz si se logran solo los objetivos esperados. Por otro lado, Rueda (2011) menciona que la eficiencia parte de la producción y los recursos usados, sin incurrir en el desperdicio de estos, o en minimizar los recursos usados, y lograr una mayor producción. Mientras que la eficacia es el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización; por lo cual, si la organización ha alcanzado la totalidad de los objetivos iniciales, se puede decir que se está hablando de la eficacia.

Céspedes et al. (2016) mencionan que “la productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo” (p. 12). Ante ello, recalcan que esta se podría entender como la cantidad de producto por unidad de trabajo; es decir, un trabajador con mayor productividad producirá más unidades del producto o bien. Por otro lado, Atalaya (1999) menciona que el rendimiento del trabajador es lo que se conoce como la eficiencia o productividad, ya que va a depender de la actitud de satisfacción o insatisfacción que adopta en el trabajo, lo cual repercutirá directamente en que la producción sea eficiente o deficiente. Por otro lado, Marvel et al. (2011) recalca que el invertir en la formación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores impacta positivamente en la eficiencia de la empresa, lo cual repercute de manera positiva en la productividad de ésta. Por ello, los altos mandos de las organizaciones deben enfocarse en que sus colaboradores sean eficientes, tengan la facultad de ejecutar sus funciones de manera que su tiempo y los recursos que se les brinden sean utilizados de forma adecuada (Bonilla et al., 2015).



#### 1.7.1.2.2 Metas de la Empresa

Según Molina (2000), las metas incentivan y dirigen a las personas a realizar un mayor esfuerzo en sus labores, desarrollar estrategias e insistir frente a obstáculos o fracasos. Por ello, es importante que las organizaciones desarrollen dentro de sus colaboradores la motivación, ya que contribuye al grado de compromiso con la empresa (Bonilla et al., 2015). Sin embargo, es importante señalar que, para que los colaboradores se sientan más motivados y con la confianza para poder cumplir las metas trazadas por la organización, esta debe centrarse en invertir para reforzar los conocimientos de los colaboradores, los cuales se relacionan estrechamente con la productividad, con lo que se lograría mejorar y perfeccionar las cualificaciones y competencias de los colaboradores de acuerdo a las necesidades y requerimientos para cada uno de los puestos, lo cual, a su vez, beneficiaría el éxito de la empresa (Marvel et al., 2011).

#### 1.7.2.2.2 Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el desenvolvimiento máximo del potencial del colaborador para lograr mayor productividad y eficiencia (Rodríguez et al., 2020). Pérez (2009) menciona que el desempeño son las acciones que los empleados asumen y que repercuten directamente dentro la organización, las cuales pueden ser medidas mediante las competencias y el nivel de contribución con la organización. Asimismo, cabe señalar que el desempeño se encuentra vinculado con la satisfacción laboral, lo que se verá reflejado en la actitud del colaborador y la percepción de que el esfuerzo será recompensado (Cequea & Rodríguez, 2012). Por ello, la satisfacción laboral juega un papel importante en el desempeño laboral, ya que influye involuntariamente de forma negativa o positiva en las acciones de los colaboradores (Mora & Mariscal, 2019).

Por otro lado, el desempeño laboral supone comportamientos y actitudes destacadas del trabajador, lo cual estimula el logro de las metas planteadas en la

organización (Campbell, 1990, como se cita en Bautista, Cienfuegos & Aguilar, 2020). Milkovich y Boudreau (1994) interpretaron que el desempeño laboral está compuesto mediante diversas particularidades propias de cada individuo como: aptitudes, competencias, destrezas y necesidades que se requieren en el ambiente laboral, los cuales pueden impactar en los resultados de la empresa.

## 1.8 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Para realizar este estudio se presentaron diversas limitaciones, dentro de las cuales se encuentra la restricción de información actualizada para el marco teórico y hallazgo de tópicos, debido a que algunas fuentes encontradas sobrepasaban el tiempo establecido de los últimos cinco años. Asimismo, la falta de información académica actualizada en el sector peruano, que vincule las variables inteligencia emocional y productividad, genera una limitada referencia sobre el estudio. De igual modo, la carencia de un autor base que plasme las dimensiones de la productividad para ser empleado como referencia en el desarrollo teórico sobre la productividad.

Por otro lado, la respuesta nula y limitado acceso a los registros de empresas de la municipalidad de Lurín, fue una limitante durante la selección de empresas para definir la muestra de investigación. Igualmente, al buscar la aceptación de las empresas para poder usar a su personal como muestra en la investigación, se tuvo como limitante el tiempo de espera para obtener respuesta respecto al permiso de parte de sus directivos y la disposición de tiempo que podría tener el personal para el recabo de información.

## 2. CAPÍTULO II

El presente capítulo detalla la revisión literaria existente dentro de la investigación mediante los compendios de Tópico 1: Inteligencia Emocional, en la cual se consolida la información histórica y los principales hallazgos sobre esta variable en los últimos años. De igual modo, en el Tópico 2: Productividad, se realiza un breve resumen histórico y se menciona los hallazgos más representativos. Y, por último, se consolida la variable IE y la variable Productividad y se detallan investigaciones que hacen referencia y vinculan ambas variables.

### 2.1. TÓPICO 1: Inteligencia Emocional

#### 2.1.1. Resumen Histórico

A lo largo de los siglos XIX y XX, según Trujillo y Rivas (2005), se dan a conocer teorías precursoras a la inteligencia emocional, siendo una de ellas la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1993), a cuál es descrita como el reconocimiento de que existen diferentes tipos de habilidades procreadas por el cerebro humano y que en cada persona estas presentan diferentes índices de alcance en su desarrollo. Asimismo, dentro de los siete tipos de inteligencias múltiples se encuentran la interpersonal e intrapersonal, las cuales abarcan en su concepto la capacidad que tiene el individuo entre la relación autónoma y social que posee, orientadas a su capacidad emocional. Orué (2011) señala la existencia de variaciones en cuanto a la demanda de habilidades que buscan las empresas en el talento humano, siendo la capacidad de equilibrar el plano personal y social del individuo un referente de máximo valor, la cual es conocida como inteligencia social. Asimismo, hace referencia a este tipo de inteligencia como la habilidad capaz de canalizar pensamientos para diferir entre nuestras posibles reacciones ante una determinada situación, lo cual permite una mejor comunicación en el entorno,

priorizando el buen manejo de un clima emocional para la búsqueda de metas conjuntas. Por ello, se expresa que la inteligencia no es considerada sólo como un coeficiente mayor o menor dentro del cerebro humano, sino que se presenta mediante diferentes tipos de habilidades o capacidades siendo una de ellas la inteligencia emocional.

Cifuentes (2017), en su tesis de grado doctoral, refirió que el concepto de la inteligencia emocional ha sido detallado a lo largo de las investigaciones como una variable positiva que influye en el crecimiento autónomo del individuo. Siendo una terminología mencionada, por primera vez, por Salovey y Mayer a finales del siglo XX, como una capacidad que permite canalizar las emociones personales y replantearse su posible accionar en determinado momento circunstancial. Asimismo, el refuerzo en la terminología de la inteligencia emocional se dio a manos del Goleman (1995), con sus investigaciones plasmadas en un libro, las cuales describieron la capacidad que posee el ser humano de presentar un plano subconsciente para diferir entre sus emociones y poder controlarse. Luego, mediante actualizaciones de estudio se pudo observar que la inteligencia emocional no solo se refuerza en el plano de desarrollo personal, sino que fomenta la participación organizacional en una empresa. Este aporte en el sector empresarial según Weisinger (2001), se encuentra orientado a no solo el manejo del talento humano, sino a la productividad directa del trabajador en su puesto laboral.

Mejía (2013) nos expresó que la finalidad prioritaria para continuar con investigaciones en el campo fue la necesidad de medición que requieren para conocer cuánta capacidad de habilidades intelectuales posee la persona. Lo cual se vio reafirmado mediante la variedad de instrumentos de medición que surgieron en el siglo XX. Tales como los siguientes modelos pioneros en la rama, el modelo de competencias de Goleman, el modelo Bar-On y el modelo de habilidades o cuatro ramas. Es por ello que

se siguen planteando y recomendando la ejecución de diversos estudios que permitan definir cuáles son las áreas en las que puede contribuir positivamente la correcta autogestión de su inteligencia emocional en un individuo.

Abarca et al. (2021) expresaron que en el ámbito organizacional las emociones juegan un papel importante en el rendimiento del personal. Por ello, afirma que a mayor índice de inteligencia emocional que posea la persona tendrá mejor capacidad para hacer frente a los problemas y lograr mantenerse sereno en momentos de presión absoluta, lo cual le permitirá orientar su comportamiento final.

### 2.1.2. Principales Hallazgos

Según Recuenco (2020), a lo largo de los años, el uso teórico y práctico de la inteligencia emocional ha ido incrementando en las reseñas de investigadores, siendo así considerada actualmente como una competencia indispensable para el desarrollo personal del ser humano. Asimismo, Husain et al. (2022), en su estudio definieron que la inteligencia emocional se basa en la regulación que el individuo ejerce de sus sentimientos y cómo aporta en su puesta de expresión emocional ante la sociedad. Es decir, la inteligencia emocional logra abarcar la satisfacción extrínseca e intrínseca de la persona, puesto que fortalece sus habilidades sociales mediante la armonía interna de sus pensamientos.

Por un lado, en la actualidad, estudios han percibido que la inteligencia emocional es una capacidad muy requerida en el ámbito profesional, debido a las destrezas personales que puede conseguir el individuo si fortalece ese tipo de inteligencia en él. Según Trujillo y Rivas (2005), los altos mandos como directivos, ejecutivos o jefes de área, son quienes necesitan tener un mayor índice de inteligencia emocional y habrían comenzado a explorar esta habilidad dentro de sus puestos para ser eficientes en su toma

de decisiones. Además, Acosta y Zarate (2017) en un estudio realizado a gerentes latinoamericanos, detallaron que mediante la práctica de la inteligencia emocional en sus actividades diarias se generó un impacto positivo tanto en los logros personales como profesionales de estos. Todo ello refuerza la relación que guarda la práctica de la inteligencia emocional también en el plano laboral, al evaluar y reconocer sus emociones para conseguir la realización de sus metas.

Por otro lado, Rahmawaty et al. (2021) consideraron a la inteligencia emocional como una influencia directa e indirecta que es capaz de modificar el rendimiento del personal en sus encargos laborales y expresó que es un elemento importante para una correcta comunicación organizacional dentro de la empresa. La práctica de habilidades blandas en el talento humano, con el paso de los años, fue tomando más estructura en el campo mediante la creación de nuevos modelos e instrumentos de medición que nos permiten reconocer el índice de inteligencia que posee el trabajador. No obstante, es de conocimiento general que sólo en tiempos de crisis es que se puede observar al 100% el potencial que posee la ejecución de una habilidad. Por eso, Sanchez et al. (2021), mediante su artículo, describieron cómo la inteligencia emocional fue un soporte para que el personal de salud no se derrumbara en tiempos de crisis y pudiera mantener su desempeño laboral ante tanto desorden y estrés situacional. Esto nos indica que la inteligencia emocional no solo es acaparada en el plano gerencial, sino que su puesta en práctica en el personal operativo puede contribuir con el sostén y crecimiento de una organización.

Prentice et al. (2020) presentaron, mediante su investigación, la relación que existe entre la inteligencia emocional y la artificial, indicando que mientras la inteligencia artificial busca automatizar procesos para maximizar producción o servicios otorgados,

el plano emocional contribuye a que el talento humano pueda mejorar su producción y generar conexión con su entorno en el proceso. Sí bien la descripción es ambigua, busca reconocer mediante ésta que la inteligencia artificial otorga facilidades para laborar al recurso humano, por lo tanto, por más que se le otorgue una herramienta física este siempre va a necesitar de su destreza cognitiva para desarrollarse en su campo y una de estas habilidades con alto valor de importancia es la inteligencia emocional, que puede explotar uno mismo en su desarrollo personal y profesional.

Retornando al plano organizacional, Silva (2020) recabaron información en el sector empresarial mexicano, indicando que el talento humano necesita reaccionar óptimamente y para ello se requiere identificar las necesidades emocionales de su personal, a fin de no desatender el gran valor que poseen en el manejo de una empresa. Es decir, si una empresa satisface a sus empleados logra establecer contacto de primer alcance con cada uno de ellos y esto le permitirá fortalecer su lazo grupal, generar lealtad y maximizar su productividad diaria. Asimismo, Bartra et al. (2022) propusieron a la inteligencia emocional como un constructo importante que impacta en el desempeño del trabajador, por lo cual recalcaron que los colaboradores que posean índices medios – altos tienen más posibilidades de recepción positiva ante cambios bruscos del sector. Cabe resaltar que, al incrementar el desempeño laboral de un trabajador este impactará directamente en la productividad y rentabilidad de la empresa.

## 2.2. TÓPICO 2: Productividad

### 2.2.1. Resumen Histórico

A lo largo de los años el estudio sobre la productividad se ha ido desarrollando constantemente, el cual inició aproximadamente a partir de la revolución industrial (Moncayo, 2016; Pérez, 2021). Sin embargo, Moreno (1995) mencionó que a partir del

siglo XX cobró mayor precisión, enfocándose el concepto en los recursos y el tiempo utilizado para el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, recalcó que es constante que la definición de productividad sea confundida con la de producción, lo que no es correcto, ya que “producción es la cantidad de servicios o productos que se produjeron, y productividad es la razón entre cantidad producida y los insumos utilizados para producirla” (Moreno, 1995, p. 3).

Para profundizar el concepto de productividad, se tomó en cuenta a uno de los autores más significativos que ha estudiado es esta variable. Prokopenko (1989), quien la define de dos maneras. Una de ellas, al igual que otros autores, es que la productividad es el logro de más productos con la misma cantidad de insumos, sin llegar a un exceso de trabajo. Mientras que la segunda definición está relacionada con los resultados finales y el tiempo empleado para lograrlo. En este sentido, recalcó el tiempo, ya que es un factor que no está bajo el control del trabajador.

Por otro lado, no solo las investigaciones se han centrado en la definición de esta variable, sino también en los indicadores que permiten evidenciar la productividad dentro de una organización. Luna y Armada (2022), con relación a la productividad, destacaron lo siguiente: “indicador de calidad, capacidad, estrategia, rentabilidad, competitividad y volumen de venta” (p. 568). Estos indicadores de productividad son empleados por las organizaciones para realizar una correcta planificación y organización para el logro de los objetivos de la empresa. Por otro lado, Sierra et al. (2022) proponen cuatro indicadores para el control de la gestión de la productividad las cuales van en función a: perspectiva económica, perspectiva de clientes, perspectiva procesos y perspectiva de recursos. Mientras Cabanilla et al. (2022), menciona que los indicadores de la productividad son la eficiencia, la eficiencia, y la efectividad. Los tres indicadores se enfocan en el



cumplimiento de los objetivos establecidos, que van de la mano de los recursos empleados.

Un término asociado es la productividad total de los factores (Guevara et al., 2022), la cual se puede definir como la división entre la producción y los insumos empleados, como son: la mano de obra, capital, materiales, entre otros (Flores et al., 2022). Cabe señalar que, al estudio realizado por Becerra y Lemos (2021), menciona la importancia de no contar con mano de obra informal o barata en el sector, ya que de ello va a depender que la productividad no se deteriore representada en la baja la calidad del producto o servicio final. Por otro lado, en el análisis realizado por Candia et al. (2016), se señaló que la productividad presenta dos enfoques: el de la productividad parcial (PP) y el de la productividad total de los factores (PTF), en donde la PP a diferencia del PTF “compara los cambios en el producto total asociados a cambios de factores productivos” (p.5); es decir, en el análisis sólo interviene un solo tipo de insumo. Mientras que Angulo y Guillermo (2005) mencionan un tercer tipo de productividad: la productividad marginal, que es el aumento de un factor en el proceso productivo de un bien o servicio.

El logro de la productividad en la industria como se ha mencionado depende de diversos factores dentro del cual se encuentra el factor humano (Pérez, 2021), no solo operativo sino también administrativo. Tal como señalaron Bojorquez y Bojorquez, F. (2013), el logro de la productividad depende también de la gerencia o personal administrativo que se encarga tanto de la planificación como de lograr un buen ambiente para las relaciones humanas, de modo que se obtenga colaboración y predisposición de los mismos trabajadores. De acuerdo con el análisis realizado por Prokopenko (1989), lo mencionado anteriormente estaría dentro de los factores internos de la productividad, como un factor blando.

### 2.2.2. Principales Hallazgos

La productividad dentro de las organizaciones se ha convertido en un factor de gran importancia para el éxito de los procesos. Esto debido a que las organizaciones toman en cuenta este factor para la planificación de la producción con la finalidad de cumplir con las metas trazadas (Luna & Armada, 2022). Asimismo, Loaysa (2016) señaló que la productividad requiere de dinamismo para lograr resultados, que se verán reflejados en el crecimiento económico.

Actualmente, existen diversos factores que influyen en la productividad de cada organización, como puede ser la experiencia laboral, conocimientos técnicos, tecnología, y una correcta estructura organizacional. Lo mencionado anteriormente es respaldado por el análisis realizado sobre la productividad total de los factores, en Colombia, por Castellano y Orozco (2022), quienes mencionaron que alcanzar una productividad eficiente implica diversos factores, dentro de los cuales resalta el uso tecnológico. Asimismo, Candia et al. (2016) señalaron que los estudios sobre el incremento de la productividad, que tiene un impacto positivo en el aspecto económico, se deben a los cambios tecnológicos y la correcta planificación de las organizaciones. De este modo, se evidencia la importancia de este factor dentro de la productividad, ya que según Vázquez (2018), los países que no logran un desarrollo tecnológico en sus procesos productivos no logran un desarrollo económico.

Por su lado, Flores et al. (2022) en el análisis realizado sobre la productividad y la competitividad mencionan que los factores que influyen en estas variables son el factor humano, político y económico. Sin embargo, resaltan que, si bien la productividad está relacionada con buena gestión y aspectos técnicos, el comportamiento, actitud e involucramiento de los trabajadores juega un papel importante. Teniendo en cuenta lo

mencionado anteriormente, Rincón et al. (2022) mencionaron que, debido a los cambios suscitados en los últimos tiempos, se han desarrollado nuevas necesidades y realidades laborales; por lo cual, las organizaciones han optado por eliminar el trabajo presencial tradicional y en su lugar realizar el trabajo remoto, con la finalidad de mejorar la productividad a través de condiciones más cómodas para sus colaboradores.

De este modo, las organizaciones han notado que existe una relación significativa entre el factor humano con la productividad. Según Simancas et al. (2018), las empresas deben reforzar y consolidar sus talentos humanos para conseguir una productividad ideal, a través de la motivación y el desarrollo de habilidades. Asimismo, recalcaron que también es necesario contratar personal calificado, pero que esto sea retribuido con salarios competitivos, constantes capacitaciones, con la finalidad de mejorar e impulsar una mejor productividad.

### 2.3. Relación de los hallazgos de los tópicos

Se detalla la relación que existe entre los hallazgos encontrados, con las variables: Inteligencia Emocional y Productividad.

Como se mencionó anteriormente, el factor humano tiene una participación significativa para el logro de la productividad dentro una organización, convirtiendo la estabilidad emocional en una prioridad. Garnica et al. (2022) mencionaron que el estrés en el ambiente laboral impacta desfavorablemente en la salud de los trabajadores, lo cual puede influir negativamente causando un deterioro y pérdida de la productividad. Ante ello, Martínez (2011) mencionó que mantener una claridad emocional con estrategias más adaptativas para regular las emociones ayuda a afrontar positivamente los problemas de cada individuo. Figueroa y Jiménez (2018) respaldan lo mencionado anteriormente, ya que señalan que uno de los problemas que se presenta en el ambiente laboral es la falta

de manejo de las relaciones interpersonales y del control de emociones de los colaboradores, lo cual puede provocar estrés u otras enfermedades psicosomáticas. Ante ello, las organizaciones se han visto en la necesidad de realizar una selección de personal más exhaustiva, priorizando las competencias emocionales o que sean tan importantes como las competencias técnicas (Figuroa & Jiménez, 2018).

Por otro lado, en el estudio realizado por Fullenda (2021), se logró evidenciar que los empleados que no tienen un buen manejo o gestión de sus emociones ante situaciones de incertidumbre presentan un rendimiento menor e ineficiente, ya que ocupan una gran parte de su tiempo en peleas o incomodidades. Mientras que un buen manejo, genera un sentido de pertenencia más arraigado con la organización, lo que se traduce en compromiso, mejor ambiente laboral y productividad. Sin embargo, un dato importante que brindó este estudio es que a pesar de que se evidenció la importancia de la IE, las empresas estudiadas no consideraron importante la inversión en mejorar la IE de sus colaboradores.

Jha y Bhattacharya (2021) consideraron que mediante el concepto de la inteligencia emocional se puede determinar cómo esta variable es esencial en el plano laboral para la obtención del éxito productivo de la empresa, ya que fortalece al trabajador en el campo laboral con una mejora interna de sus emociones en la toma de decisiones al percibir situaciones de riesgo. Asimismo, mediante su estudio confirmaron la existencia de una relación positiva significativa entre las variables, ya que sus índices indicaron que a mayor grado de capacidad que posean los trabajadores van a poder incrementar su satisfacción laboral y por ende su rendimiento. Por ello, se evidenció la importancia de llevar una medición de las habilidades cognitivas del personal, a fin de poseer indicadores

que demuestren no solo el cumplimiento de las metas, sino que garanticen el estado saludable del colaborador al realizar sus tareas (Bolívar & Cerna, 2020).

Leal (2023), en su investigación menciona que la productividad basada en el factor humano es una pieza clave para el desempeño de las organizaciones. Sin embargo, está va a depender del ambiente que brinde la empresa para que el trabajador se sienta motivado y reconocido; puesto que la falta de estos elementos puede provocar la reducción de la productividad de la organización. Lo mencionado anteriormente, va de la mano con el estudio realizado por Pérez et al. (2022), los cuales recalcan la importancia de la IE en el trabajo, como una variable que impacta directamente en el comportamiento que presente el trabajador y las relaciones con su entorno laboral.

### **3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente tesis es de tipo aplicada, porque tiene como finalidad solucionar la problemática con un concepto existente para poder aprovechar el conocimiento sobre ello (Vargas, 2009). A lo largo del estudio se tiene como fin dar a conocer la relación o grado de asociación entre las variables de investigación (inteligencia emocional y productividad). Por ello, el alcance de la investigación es correlacional simple, ya que se busca saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otra u otras variables vinculadas y reconocer la relación existente entre ellas. Además, es considerada una investigación descriptiva, ya que se recopila información independiente sobre las variables para establecer homogeneidad en la descripción de sus rasgos y comportamientos (Hernández et al., 2014).

El enfoque cuantitativo emplea datos medibles y cuantificables, con los cuales se realiza un análisis estadístico (Cárdenas, 2018). Para la presente investigación se aplicaron cuestionarios para el recojo de información de la muestra. Luego, se empleó el uso de herramientas estadísticas como *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), lo cual permitió tener un mejor manejo de la información recabada. Es por ello que el análisis de los datos es de enfoque cuantitativo.

El diseño de investigación que se emplea es del tipo no experimental, porque no se planea manipular las variables para el recojo de información, sólo se analizó lo observado en su entorno natural (Mertens, 2010). En este contexto, al recolectar la data y analizar su incidencia e interrelación de las variables en un momento dado, el diseño de investigación es considerado de tipo transversal o transeccional (Liu, 2008 y Tucker, 2004, como se citan en Hernández et al., 2014). Cabe resaltar que las hipótesis

propuestas dentro de esta investigación están formuladas por paralelismo, ya que las variables buscan relacionar que, ante un mejor manejo de la IE mayor productividad tendrá el colaborador.

### 3.2. POBLACIÓN

La unidad de análisis está reducida a trabajadores pertenecientes a empresas de la industria manufacturera de productos químicos en Lurín, ya que a lo largo de la investigación se pretende analizar las variables y dar a conocer la relación existente entre ellas mediante el comportamiento de un grupo específico en una delimitada zona geográfica. De este modo, para obtener una población de estudio concreta dentro del sector químico industrial manufacturero, se han escogido empresas ubicadas en el Distrito de Lurín, ya que es una de las zonas industriales con más demanda por su cercanía a la carretera Panamericana que une a Lima con el sur del país y es un espacio poco estudiado.

Ante ello, las empresas seleccionadas fueron las siguientes: Aris Industrial con 78 años en el sector, NCH Perú con 25 años (fundada en Texas en 1919), Mapei Perú con 80 años (fundada en Milán 1937), y Sika con 28 años (fundada en Suiza en 1910). Para la elección de estas empresas, se tomaron en consideración los siguientes criterios de selección: empresa industrial química, ubicada en Lurín, con crecimiento progresivo y amplia trayectoria en el mercado peruano. Esto debido, a que, al ser empresas consolidadas en el mercado, representan estabilidad laboral y buena gestión de los líderes, lo cual nos ayudará dentro de la presente investigación con la recolección de información confiable y verídica. Es importante mencionar que son empresas transnacionales líderes, reconocidas en el sector industrial químico peruano de Lurín. En el caso de Sika, el último año viene afrontado el crecimiento de sus instalaciones en Lurín, adicional a ello se encuentra en pleno proceso de adquisición de MBCC, y por último cerrando la compra

de su principal competidor, Chema (Cic arquitectura y sostenibilidad, 2023; Tuesta, 2023). Mientras que, Aris industrial se encuentra dentro de las principales empresas fabricantes y exportadores de cerámicos en el Perú (Perú 21, 2019). Por otro lado, NCH Perú es una empresa que opera en 55 países, incluido el Perú, que se mantiene en crecimiento y con expectativas de seguir expandiéndose. Y por último Mapei, el cual es uno de los principales fabricantes de productos químicos a nivel mundial, lo cual lo convierte en una empresa consolidada en el mercado (Mapei, s.f.)

**Tabla 8**

*Empresas Industriales Manufactureras Químicas en Lurín*

Empresas	RUC	Nº Colaboradores
Aris Industrial	20100257298	1027
NCH Perú SA	20388203111	64
MAPEI PERÚ SAC	20546357377	30
Sika Perú SAC	20254305066	188
Total de colaboradores		1309

Cabe resaltar que la información sobre el número de colaboradores existentes en cada una de las empresas fue extraída del sitio web oficial de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT. Esta data permite determinar su año de inicio de actividad, confirmar que su rubro de trabajo es el sector químico y determinar que el total de la población, para efectos de esta investigación, es de 1309 colaboradores.

### 3.3. MUESTRA

El muestreo a emplear es el probabilístico, debido a que en la investigación se emplea la estadística y el factor azar. Asimismo, será de tipo aleatorio - simple, ya que la



población de estudio tendrá la misma probabilidad de ser seleccionada. (Hernández et al., 2014). Para seleccionar la muestra de manera aleatoria se usará la siguiente fórmula:

*Fórmula de Muestreo Aleatorio Simple*

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Desarrollo:

N= Número de empleados de empresas de la industria química en Lurín, 1309

Z= Valor de distribución normal estándar para 95% de confianza, 1.96

P= Desviación estándar de la población, 0.5

Q= Probabilidad de no encontrar un nivel de satisfacción, 0.5

e= Estimación de error, 5%

$$n = \frac{1.96^2 \times 1309 \times 0.5 \times 0.5}{(5\% \times (1309 - 1)) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = Tamaño de la muestra, 297

Para realizar la distribución del tamaño de muestra obtenido para la recopilación de datos, se tomará en cuenta el porcentaje de trabajadores que tiene cada empresa según la población de estudio. Tabla 8.

**Tabla 9***Proporción de la población de estudio*

Empresas	Nº Colaboradores	%
Aris Industrial	1027	0.78
NCH Perú SA	64	0.05
MAPEI PERÚ SAC	30	0.02
Sika Perú SAC	188	0.15
Total de colaboradores	1309	1

Después de obtener las proporciones porcentuales se procedió a hallar la distribución de encuestados en base al tamaño de muestra de 297 colaboradores, de modo que se pueda obtener un resultado equitativo acorde a la cantidad de trabajadores que posee cada empresa seleccionada de nuestra población de estudio.

**Tabla 10***Distribución de encuestados*

Empresas	Tamaño de la muestra	%	Distribución de encuestados
Aris Industrial	297	0.78	232
NCH Perú SA		0.05	15
MAPEI PERÚ SAC		0.02	6
Sika Perú SAC		0.15	45
Total		1	297

### 3.4. INSTRUMENTOS

El instrumento de medición empleado dentro de la investigación será la realización de cuestionarios elaborados con la técnica de preguntas cerradas para recabar la información de grado cuantitativo.

En primer lugar, la encuesta tiene la finalidad prioritaria medir la IE y Productividad, a través de cada una de sus dimensiones (Anexo 3). Consta de 35 ítems, de los cuales 20 ítems miden la Inteligencia Emocional. A su vez estos 20 ítems buscan hallar resultados en base a las 5 dimensiones de Goleman (1998), para lo cual se detallaron 2 indicadores por dimensión a fin de obtener una medición precisa de lo que se busca. Cabe resaltar que estos ítems se miden en una escala de Likert, con la frecuencia de cinco valores: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Asimismo, para la realización de las interrogantes que miden la Inteligencia Emocional en el instrumento se tomó como referencia el cuestionario *Trait Emotional Intelligence Questionnaire* de Petrides (2009) y, a Dávila y Gonzales (2021) mediante su instrumento de recolección de datos de la variable 1, Inteligencia Emocional, en su tesis "La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de electro Ucayali, 2020"

**Tabla 11**

*Dimensiones e indicadores de la variable independiente: Inteligencia Emocional*

Variables	N°	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia Emocional	01	Autoconocimiento	- Autoanálisis emocional - Conciencia emocional
	02	Autorregulación	- Autocontrol de emociones - Manejo de Estrés
	03	Motivación	- Automotivación - Actitud positiva
	04	Regulación de emociones ajenas	- Percepción emocional - Empatía

---

05	Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha activa</li> <li>- Capacidad comunicativa</li> </ul>
----	----------------------	--

---

Por el lado de productividad, el cuestionario cuenta con 15 ítems, los cuales buscan hallar resultados en base a las 3 dimensiones de Dávila et al. (2022). Para ello, se detallaron 2 indicadores por dimensión con el objetivo de lograr una medición precisa.

De igual manera, para el desarrollo de las preguntas que miden la variable productividad en el instrumento se tomó como referencia el cuestionario aplicado por Dávila y Gonzales (2021) en su tesis “La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de electro Ucayali, 2020”. Como segundo referente, se tuvo el aplicado por Chauca y Cotrina (2022) en su tesis titulada “Liderazgo y gestión del talento humano de los empleados de la empresa Samper Head Hunting (Lima – Perú), 2021”. Y, por último, la tesis “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021”, realizado por Peña (2022). En total, se realizaron 5 preguntas por cada variable, logrando 15 preguntas en total. Al igual que para la primera variable, estos ítems se miden en una escala de Likert, con la frecuencia de cinco valores: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

**Tabla 12**

*Dimensiones e indicadores de Productividad*

---

Variables	N°	Dimensiones	Indicadores
Productividad	01	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento</li> <li>- Capacidad</li> <li>- Tiempo</li> </ul>
	02	Metas de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Motivación</li> </ul>

---

Los cuestionarios están distribuidos en tres secciones, la primera comprende información personal y general introductoria sobre el entrevistado o el usuario encuestado, tales como nombre, edad, nivel de estudios, carrera, centro laboral y tipo de puesto. La segunda y tercera sección abarcan la variable independiente IE y la dependiente Productividad Laboral respectivamente.

### 3.5. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En esta primera etapa para el desarrollo de los cuestionarios se consideró pertinente realizar la encuesta a 16 trabajadores, a fin de obtener una métrica de confiabilidad mediante el análisis de Cronbach en base a esa muestra. Para la realización de estas encuestas se coordinó con los representantes del departamento de RRHH de cada empresa para obtener una autorización y poder aplicar las encuestas a sus colaboradores. Posterior a ello, se coordinó con personal vinculado a cada una de las empresas mencionadas para la recolección de datos, a fin de organizar los grupos y llevar un registro de encuestados.

Los cuestionarios aplicados se realizaron en forma virtual mediante la creación de un cuestionario en google forms, individualizados para poder lograr la autoevaluación de las variables en ellos y de manera voluntaria, manteniendo una comunicación abierta con ellos sobre la confidencialidad de sus datos. Además, se verificó la recepción previa de información sobre cómo realizar un llenado completo de los cuestionarios. Luego de ello, bajo el manejo de la herramienta digital del programa Excel se canalizaron todos los

resultados, observando la existencia preliminar de datos atípicos y ausentes, de manera que estos puedan ser omitidos en cuestionarios con doble marcado o que presenten registros vacíos, finalmente se codificó la data en una Excel para analizar estadísticamente en el programa SPSS.

### 3.6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En primer lugar, se recurrió a expertos en las variables de estudio: Inteligencia Emocional y Productividad Laboral mediante una carta de solicitud, con el fin de que puedan validar el formato inicial del cuestionario (Anexo 6). Para ello, se realizó una solicitud digital y física a 3 profesionales en las áreas.

El documento enviado presentó toda la información necesaria para la validación de los instrumentos, los cuales se subdividieron en: Matriz de consistencia (Anexo 2), Matriz de operacionalización de las variables (Anexo 3), Carta de presentación, breve descripción de las variables y dimensiones (Anexo 4) y los certificados de validez de los instrumentos (Anexo 6).

El certificado de validación consta de dos tablas con el registro de preguntas del cuestionario, las cuales son calificadas mediante los siguientes criterios: pertinencia, relevancia y claridad. Además, se incluye un espacio para que el experto pueda colocar sus observaciones y, finalmente, decidir si es (a) aplicable, (b) aplicable después de corregir, o (c) no aplicable.

En la siguiente tabla, se muestran los resultados de aplicabilidad del instrumento (cuestionario), después de las modificaciones realizadas bajo las sugerencias de los expertos (Anexo 7.).

**Tabla 13***Resultados de la validación de los instrumentos*

N°	Juez	Variable validada	Resultado de aplicabilidad
01	Lizbeth Coronel	Inteligencia Emocional	Aplicable
02	Melanne Velásquez	Productividad Laboral	Aplicable
03	Marzo Arizaca	Productividad Laboral	Aplicable

Finalmente, con la información cuantitativa obtenida después de realizar las encuestas piloto, se procesaron y analizaron los datos estadísticos. En esta prueba se emplearon las herramientas de google forms para su desarrollo virtual y una rápida recopilación de las respuestas redireccionadas a una hoja de cálculo de Excel. Luego, se importaron los datos numéricos del cuestionario piloto hacía el programa SPSS, en el cual se pudo consolidar el grado de fiabilidad que tienen las preguntas de cada variable mediante el análisis Cronbach.

### 3.7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

En la presente investigación, para analizar el índice de confiabilidad del instrumento se empleó el Alfa de Cronbach, el cual según Oviedo y Campo (2005) nos brinda un coeficiente de consistencia interna de los ítems. Es decir, el resultado final busca determinar la fiabilidad de las variables, mediante el promedio correlacional que presentan las preguntas del cuestionario. Asimismo, se recomienda que para obtener un resultado fidedigno el instrumento cuente con no más de 20 ítems, ya que es propenso a caer en un margen de error. El software empleado fue SPSS versión 26, mediante el cual después de

importar los datos de la prueba piloto se pudo formular el cálculo del Alfa y estimar su fiabilidad.

Según Oviedo y Campo (2005), el mínimo valor aceptable es 0.7, el cual determina que sí es inferior a éste el instrumento presenta una fiabilidad de baja precisión. Por otro lado, 0.9 es el valor esperado; sin embargo, si sobrepasa este valor puede que las preguntas elaboradas presenten redundancia o duplicidad. Por ello, la preferencia estimada de índice es entre 0.8 y 0.9, dado que nos otorga una fiabilidad con mayor precisión.

La prueba piloto de las encuestas se realizó a fin de recopilar información sobre las opiniones conductuales de los usuarios frente a ambas variables. Este cuestionario se distribuyó en tres secciones: Datos generales del usuario, Inteligencia Emocional y Productividad. Además, para la aplicación de la prueba piloto se realizó entre el 20 y 22 de marzo del 2023, siendo encuestadas 16 personas, en total, del sector químico industrial. Con esta primera fase se tuvo el siguiente resultado de retroalimentación:

- El 12.5% de los encuestados recomendaron modificar la pregunta 25 y 26, ya que para ellos existía similitud.
- El 50% de encuestados manifestó su preferencia por cuestionarios cortos.
- El 80% de los encuestados manifestó que la encuesta estaba bien diseñada y era fácil de comprender.
- En cuanto al formato del formulario se detectó que en el campo de “empresa en la que labora”, los usuarios escribían de maneras diferentes en nombre de su lugar de trabajo, lo cual genera un desorden en la recolección de nuestra data interna.



### Análisis de confiabilidad de la variable 1: Inteligencia Emocional

Según la tabla 11, el alfa de cronbach para las 20 preguntas de la variable Inteligencia Emocional dio como resultado 0.905, el cual representa que la magnitud de correlación de los ítems dentro del instrumento es homogénea y tiene una fiabilidad que demuestra una relación directa entre las respuestas obtenidas y la escala de preguntas.

**Tabla 14**

*Coefficiente de Alfa de Cronbach para la variable Inteligencia Emocional*

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.905	20

### Análisis de confiabilidad de la variable 2: Productividad Laboral

Por otro lado, al realizar el análisis de la variable Productividad, el alfa de Cronbach arrojó un resultado para la variable Productividad de 0.891, lo cual lo mantiene en el rango de una fiabilidad buena. Es decir, al igual que la primera variable tiene una fiabilidad que evidencia una relación directa entre las respuestas y las preguntas realizadas.

**Tabla 15**

*Coefficiente de Alfa de Cronbach para la variable Productividad laboral*

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.891	15

#### 4. CAPITULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo de la investigación se precisará la exploración, transformación y el análisis de datos cuantitativos obtenidos mediante la realización de las 297 encuestas a los trabajadores de empresas industriales del sector químico de Lurín.

La distribución porcentual que figura en la tabla 15, denota a la muestra según su género, siendo el sexo masculino el predominante

**Tabla 16**

*Distribución de la Muestra según tipo de género*

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Masculino	196	66%
Femenino	101	34%
Total	297	100%

Además, la composición de la muestra según su rango de edad presenta una distribución mayor entre los trabajadores de 20 a 30 años.

**Tabla 17**

*Distribución de la Muestra según su rango de edad*

Edad	Cantidad	Porcentaje
20 años - 30 años	189	64%
31 años - 40 años	67	23%
41 años - a más	41	14%
Total	297	100%

Por otro lado, entre los grados de estudio predominantes que posee la muestra encontramos, secundaria completa (25.25%), estudiante universitario/técnico (18.86%), Bachiller (23.23%) y titulado (12.46%).

**Tabla 18***Distribución de la Muestra según su Grado de Estudio*

Grado de estudio	Cantidad	Porcentaje
Secundaria Completa	75	25.25%
Estudiante universitario / técnico	56	18.86%
Superior inconcluso	1	0.34%
Técnico completo	35	11.78%
Bachiller	69	23.23%
Titulado	37	12.46%
Licenciado	13	4.38%
Magister	11	3.70%
Total	297	100%

Además, la muestra se distribuye en su mayoría en las siguientes áreas laborales, Operativa (52%) y Administrativa (37%).

**Tabla 19***Distribución de la Muestra según Tipo de Área Laboral*

Área Laboral	Cantidad	Porcentaje
Administrativa (o)	111	37%
Gerencial / Jefatura de departamento	31	10%
Operativa (o)	152	52%
Área Comercial	3	1%
Total	297	100%

Finalmente, la composición de la muestra fue en base a la distribución proporcional del total de trabajadores existentes en cada centro laboral. Obteniendo así las siguientes proporciones, Aris industrial (78%), NCH Peru S.A (5%), MAPEI PERU SAC (2%) y Sika Peru SAC (15%).

**Tabla 20**

*Distribución de trabajadores según Empresa.*

Empresas	Cantidad de trabajadores	Porcentaje
Aris Industrial	232	78%
NCH Peru SA	15	5%
MAPEI PERU SAC	6	2%
Sika peru SAC	45	15%
Total	297	100%

#### 4.1 HALLAZGOS

##### 4.1.1. Análisis Estadísticos Descriptivos

Para la recopilación de información se aplicó cuestionarios a 297 trabajadores distribuidos en las 4 empresas seleccionadas, los cuales resolvieron 35 preguntas referente a la variable inteligencia emocional y productividad. La escala empleada para los cuestionarios fue la de Likert, compuesta por los siguientes valores, Nunca (1), Casi nunca(2), A veces(3), Casi siempre(4), Siempre(5). Cabe señalar que se empleó un patrón homogéneo para que la información pueda ser adaptada al software SPSS. Asimismo, el rango de estudio de la escala de Baremo, se emplearán 3 niveles; 1: Bajo, 2: Medio, 3: Alto.

## Resultados descriptivos de la Variable Inteligencia Emocional

En primer lugar, se tomó como referenciales de medidas estadísticas la media muestral y la desviación típica, a fin de obtener un resumen de la tendencia central y dispersión de los datos muestrales. En la tabla 20, se presentan los valores estadísticos de la Inteligencia Emocional y sus cinco dimensiones; manteniendo el promedio en un puntaje general de 3.72, lo cual indica que el promedio de respuesta en los cuestionarios fue “Neutral”. Asimismo, se observa que tres dimensiones presentan en su valoración una mayor dispersión en los resultados obtenidos, siendo su desviación típica, Autoconocimiento (1.09), Autorregulación (1.03) y Motivación (1.01).

**Tabla 21**

*Resumen de Medidas estadísticas de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.*

Variable/Dimensiones	Media Muestral	Desviación de la muestra
Inteligencia Emocional	3.72	1.01
Autoconocimiento	3.38	1.09
Autorregulación	3.55	1.03
Motivación	3.9	1.01
Emociones Ajenas	3.67	0.98
Habilidades Sociales	4.1	0.8

Los estudios reflejan en la tabla 21 que el 54.2% (161 trabajadores) de la muestra presenta un nivel alto de inteligencia emocional, lo cual demuestra que en su mayoría el grupo muestral presenta un buen grado de inteligencia emocional, siendo las respuestas “casi

siempre” y “siempre” las frecuencias más escogidas en el cuestionario. Asimismo, el 39.1% de la muestra se reflejó en el nivel medio y el 6.7% en nivel bajo, los cuales representan un manejo regular y bajo respectivamente de la inteligencia emocional.

**Tabla 22**

*Resultados de la Escala de Baremo de la Variable Inteligencia Emocional*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	6,7%	6,7%
Medio	116	39,1%	45,8%
Alto	161	54,2%	100%
Total	297	100%	

Para el desarrollo de las preguntas de la Inteligencia Emocional se tomó en cuenta la subdivisión de cinco dimensiones, las cuales mediante un análisis de manera individual presentan diferentes niveles en la escala de baremo. Los resultados concluyentes de la muestra son, autoconocimiento con el 53.5% en nivel medio, autorregulación con 59.3% en nivel medio, motivación con 53.5% en nivel alto, reconocimiento de emociones con 45.8% en nivel medio y habilidades sociales con 57.9% en nivel alto. Además, se puede visualizar en la tabla 22 las consonantes F y P, las cuales representan la valoración de frecuencia y porcentaje respectivamente.

**Tabla 23**

*Escala de Baremo de las dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional*

Auto- conocimiento	Autorregulación	Motivación	Reconocimiento de emociones	Habilidades Sociales
Escala				

	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
Bajo	38	12.8%	14	4.7%	26	8.8%	27	9.1%	1	0.3%
Medio	159	53.5%	176	59.3%	112	37.7%	136	45.8%	124	41.8%
Alto	100	33.7%	107	36%	159	53.5%	134	45.1%	172	57.9%

### Resultados descriptivos de la Variable Productividad

Por el lado de productividad laboral, se trabajó de la misma manera tomando como referencia la media muestral y la desviación típica. En la tabla 23, se detallan los resultados obtenidos por la variable y sus respectivas dimensiones, los cuales arrojaron una media muestral del 3.72 evidenciándose que la mayoría de los encuestados mantuvo una posición neutral. Asimismo, por el lado de las dimensiones presentaron un comportamiento similar, arrojando desviaciones estándar mayor que en uno respecto a Eficiencia y Metas de la empresa, mientras que desempeño laboral 0.98.

### Tabla 24

*Resumen de medidas estadísticas de la Productividad y sus dimensiones de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.*

Variable / Dimensiones	Media Muestral	Desviación de la muestra
Productividad Laboral	3.72	101.94
Eficiencia	3.78	1.02
Metas de la empresa	3.70	1.05
Desempeño Laboral	3.67	0.98

Los estudios reflejan en la tabla 24 que el 54% de los resultados obtenidos de la variable productividad se encuentran concentrados en el nivel alto de la escala, lo cual indica como resultado final que la muestra en su mayoría presenta una buena productividad en su campo laboral.

**Tabla 25**

*Escala de Baremo de la Variable Productividad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	25	8%	8%
Medio	113	38%	46%
Alto	159	54%	100 %
Total	297	100%	

La variable de productividad se subdivide en tres dimensiones, siendo los resultados de la muestra distribuidos de la siguiente manera, eficiencia con 55.2% en nivel alto, metas de la empresa con 52.9% en nivel alto y desempeño laboral con 49.5% en nivel alto, los cuales representan la existencia de un buen grado de productividad en los trabajadores siendo las respuestas “casi siempre” y “siempre” las frecuencias más escogidas en el cuestionario. Si bien, los resultados de todas sus dimensiones se encuentran conglomerados en su mayoría en el nivel alto, la segunda escala que alberga mayor cantidad de datos es la del nivel medio presentando la siguiente distribución, eficiencia (35.4%), metas de la empresa (37%) y desempeño laboral (40.7). Asimismo, se puede visualizar en la tabla 25 las consonantes F y P, las cuales representan la valoración de frecuencia y porcentaje respectivamente.



**Tabla 26***Escala de Baremo de las dimensiones de la Variable Productividad*

Escala	Eficiencia		Metas de la Empresa		Desempeño Laboral	
	F	P	F	P	F	P
Bajo	28	9.4%	30	10.1%	29	9.8%
Medio	105	35.4%	110	37%	121	40.7%
Alto	164	55.2%	157	52.9%	147	49.5%
Total	297		297		297	

#### 4.1.2. Análisis Estadísticos Inferencial

En esta parte de la investigación se realizará el análisis estadístico inferencial de las hipótesis establecidas inicialmente con la finalidad de determinar si son aceptadas y si se mantiene un grado de correlación existente entre las variables inteligencia emocional y productividad.

##### 4.1.2.1. Prueba de Normalidad

Para el análisis de la prueba de normalidad se aplicó la estadística de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra que se trabajó en el presente trabajo fue de 297 siendo esta mayor 50 elementos que se requiere para la aplicación de este test. Los resultados fueron: inteligencia emocional ( $p=0.000 < \alpha=0.05$ ), productividad ( $p=0.000 < \alpha=0.05$ ), autoconocimiento ( $p=0.000 < \alpha=0.05$ ), autorregulación ( $p=0.000 < \alpha=0.05$ ), motivación ( $p=0.000 < \alpha=0.05$ ), regulación de emociones ajenas ( $p=0.000 < \alpha=0.05$ ) y habilidades sociales ( $p=0.000 < \alpha=0.05$ ). Con ello, se evidencia que los valores de significancia son menores a 0,05 con lo que se concluye que la muestra no tiene una distribución normal. Por lo tanto, se deberá usar la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

**Tabla 27**

*Prueba de normalidad: Kolmogórov-Smirnov*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0.118	297	0.000
Productividad	0.075	297	0.000
Autoconocimiento	0.132	297	0.000
Autorregulación	0.080	297	0.000
Motivación	0.131	297	0.000
Regulación de emociones ajenas	0.123	297	0.000
Habilidades Sociales	0.139	297	0.000

#### 4.1.2.2. Prueba de Hipótesis

Para establecer el grado de asociación de las variables y sus dimensiones se empleará la prueba no paramétrica de Rho Spearman mencionada anteriormente.

#### Hipótesis General

Para la contrastación de la hipótesis general se define su correlación de la siguiente manera.

H<sub>0</sub>: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023

H<sub>1</sub>: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023

Ante ello, los resultados arrojados fueron los que se muestran en la tabla 27, los cuales se evidencia que existe una correlación positiva perfecta entre las variables, ya que

el valor obtenido fue ,907. Es decir, que existe una correlación positiva de la variable Inteligencia emocional sobre la variable productividad, por lo cual, si la inteligencia emocional del colaborador baja, la productividad dentro de la organización también baja; y viceversa. Asimismo, se tiene que el grado de significancia es 0.000, siendo menor al 0.05, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos coinciden con Dávila (2021), los cuales obtuvieron una relación positiva entre ambas variables. Con ello, se evidencia en la importancia de que los líderes de las organizaciones fomenten estrategias para que sus empleados presenten un buen manejo de sus emociones y puedan adoptar actitudes positivas en su ambiente de trabajo; y, por ende, mayor productividad (Leal, 2023).

**Tabla 28**

*Prueba de Rho de Spearman – Hipótesis General*

		Inteligencia Emocional	Productividad
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,907** 0.000
		N	297
	Productividad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,907** 0.000
		N	297
			303

## Hipótesis Específicas

Por otro lado, para los contrastes de las hipótesis específicas se define lo siguiente, en la cual se analizará la correlación de las dimensiones de la variable independiente frente a la variable dependiente.

### Hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub>: El autoconocimiento de emociones se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

H<sub>1</sub>: El autoconocimiento de emociones no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión Autoconocimiento y la variable Productividad. Esto debido a que se obtuvo ,820, por lo cual ante un mayor autoconocimiento mayor será la productividad del colaborador. Asimismo, se tiene que el grado de significancia es 0.000, siendo menor al 0.05, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Con ello, se comprueba lo mencionado por Vveinhardt et al. (2019) quienes expresaron lo importante que es que los colaboradores tengan la capacidad de reconocer sus emociones y pueda gestionarlas de modo que estas no afecten la productividad en la organización.

**Tabla 29**

*Prueba de Rho de Spearman – Hipótesis Específica 1*

		<b>Autoconocimiento</b>	<b>Productividad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Autoconocimiento	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,820** 0.000

	N	297	297
Productividad	Coeficiente de correlación	,820**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	297	297

### Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: La autorregulación se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

H<sub>1</sub>: La autorregulación no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

La tabla 30. evidencia que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión Autorregulación y la variable Productividad. Esto debido a que se obtuvo 0,833, por lo cual, ante una mayor auto regulación, mayor será la productividad del colaborador. Asimismo, se tiene que el grado de significancia es 0.000, siendo menor al 0.05, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos coinciden con Dávila (2021), los cuales obtuvieron una relación positiva moderada entre ambas variables. Estos resultados evidencian la importancia de lo mencionado por Figueroa y Jiménez (2018) líneas arriba, ya que si el colaborador no presenta autocontrol o regulación de sus emociones esto puede provocar en los colaboradores enfermedades psicosomáticas y por ende, bajo baja productividad.

### Tabla 30

*Prueba de Rho de Spearman – Hipótesis Específica 2*

	Autorregulación	Productividad
--	-----------------	---------------

Rho de Spearman	Autorregulación	Coefficiente de correlación	1.000	,833**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	297	297
	Productividad	Coefficiente de correlación	,833**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	297	297

### Hipótesis Específica 3

H<sub>0</sub>: La motivación se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

H<sub>1</sub>: La motivación no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión motivación y la variable Productividad. Esto debido a que se obtuvo 0,836, por lo cual, ante una mayor motivación, mayor será la productividad del colaborador. Tal como expresaron Matta y El Alam (2023), la necesidad de fortalecer la inteligencia emocional en el entorno laboral, para que el personal no carezca de motivación y compromiso, de modo que pueda tener un mejor aporte productivo en sus actividades. Asimismo, Avendaño et al. (2021) expresaron que el recurso humano que presente un nivel de motivación bajo reflejará una menor productividad ante aquellos trabajadores que si se sienten motivados en sus labores.

Finalmente, se tiene que el grado de significancia es 0.000, siendo menor al 0.05, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 31**

*Prueba de Rho de Spearman – Hipótesis Específica 3*

		Motivación	Productividad
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000
			,836**
		Sig. (bilateral)	
			0.000
		N	297
			297
	Productividad	Coefficiente de correlación	,836**
			1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	297
			297

#### Hipótesis Específica 4

H<sub>0</sub>: La regulación de emociones ajenas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

H<sub>1</sub>: La regulación de emociones ajena no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

La tabla 32. evidencia que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión regulación de emociones ajenas y la variable Productividad. Esto debido a que se obtuvo 0,803, por lo cual, ante una mayor regulación de emociones ajenas, mayor será la productividad del colaborador. Asimismo, se tiene que el grado de significancia es 0.000, siendo menor al 0.05, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Estos resultados presentan similitud con Vveinhardt et al. (2019), quienes, mediante su artículo, estudiaron a la inteligencia emocional como habilidad mediadora

concluyendo que esta fortalece la regulación de emociones ajenas (empatía) y comunicación entre los colaboradores.

**Tabla 32**

*Prueba de Rho de Spearman – Hipótesis Específica 4*

		Regulación de emociones ajenas	Productividad
Rho de Spearman	Regulación de emociones ajenas	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,803**
		N	0.000
	Productividad	Coeficiente de correlación	297
		Sig. (bilateral)	,803**
		N	297

#### Hipótesis Específica 5

H<sub>0</sub>: Las habilidades sociales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

H<sub>1</sub>: Las habilidades sociales ajena no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.

La tabla 33. evidencia que existe una correlación positiva entre la dimensión habilidades sociales y la variable Productividad. Siendo 0,829 el valor obtenido, por lo cual, se detalla que, ante un mejor manejo de las habilidades sociales, mayor será la productividad del colaborador.

Asimismo, se tiene que el grado de significancia es 0.000, siendo menor al 0.05, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Lo cual refuerza el estudio realizado por Alharbi y Alnoor (2022), ya que expresaron que las personas con buen



manejo de la Inteligencia emocional poseen una mejor adaptación e integración en el ámbito social ya sea en el plano personal como laboral.

**Tabla 33**

*Prueba de Rho de Spearman – Hipótesis Específica 5*

		Habilidades Sociales	Productividad
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,829**
		N	297
	Productividad	Coeficiente de correlación	,829**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	297

#### 4.2. RESUMEN

Después de la información recopilada se evidencia que la Inteligencia Emocional y la Productividad presentan un relación directa y significativa en los trabajadores pertenecientes a empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023, ante ello la hipótesis nula fue rechaza.

La variable independiente dentro de la investigación es la inteligencia emocional, por lo cual se buscó analizar la correlación que mantienen sus dimensiones en la variable dependiente, productividad, siendo el valor resultante de relación para ambas variables 0.907. Con lo mencionado anteriormente, y por lo que respecta a la inteligencia emocional, al obtener como indicador 0.907 en el análisis de Kolmogórov-Smirnov, se confirma la

existencia de un grado de relación fuerte entre ambas variables de estudio, ya que su indicador tiene mayor distribución de probabilidad por su cercanía al 1. Ante ello, se confirma lo mencionado por Val (2011) quien recalca la importancia de que las organizaciones presten atención a que sus colaboradores presenten un buen manejo de sus competencias emocionales, ya que esto influirá en lograr una mayor productividad.

Por otro lado, otros de los resultados obtenidos respecto a las dimensiones frente a la productividad se detallan a continuación. En primer lugar, la importancia de que un colaborador sepa reconocerse a sí mismo, con sus fortalezas y debilidades, para que pueda desenvolverse de la mejor manera dentro de sus labores diarias y repercuta de manera positiva en su productividad. Lo mencionado anteriormente es respaldado por Navarro (2022), quien resalta que un colaborador que refleje autoconocimiento influye en su ambiente laboral, el sentido de pertenencia con la empresa demuestra una mejor comunicación y una actitud proactiva.

De igual manera, el que el colaborador autorregule sus emociones influye positivamente en que desarrolle su trabajo productivamente. Leiva et al. (2017) recalcan que debe existir una autorregulación tanto del colaborador como de los demás para que pueda funcionar efectivamente el proceso, ya que el desarrollar la capacidad de reconocimiento de las emociones ajenas permite crear lazos, comprender y actuar empáticamente con la sociedad.

Asimismo, una de las dimensiones que promueve la persistencia en las acciones del individuo para el logro de sus objetivos personales o grupales, sin esperar un resultado positivo o negativo, es la motivación (Robbins & Judge 2009). A su vez, Huilcapi et al. (2017), concluyeron que la motivación es elemental en el plano laboral, debido a que logra

una mejoría directa en el aspecto productivo del trabajador al reconocer su valor y fortalecer su grado de compromiso con la marca empresarial.

Finalmente, Moreno et al. (2014) mencionan que las habilidades sociales están fuertemente vinculadas con presentar una comunicación efectiva que permitan una mejor interacción, fluidez y un rol activo dentro del ambiente te laboral.

## 5. CAPÍTULO V

### 5.1. CONCLUSION

A manera concluyente, se afirma que la inteligencia emocional influye directamente en la productividad de los trabajadores de la industria química manufacturera en Lurín, 2023. Es decir, el mejor manejo que de la inteligencia emocional pueda desarrollar el trabajador tendrá una fuerte influencia en la conducta productiva que ejerza en su posición laboral. Por ende, se acepta la hipótesis general presentada al inicio de la investigación.

- Respecto a la primera hipótesis específica, se determinó la relación que presenta el autoconocimiento de emociones en la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023, la cual arrojó un resultado positivo. Esto es respaldado con los resultados obtenidos en la prueba de Rho Spearman, la cual arrojó que el coeficiente de correlación se encontraba dentro del rango de 0.76 a 0.90, siendo esta una correlación positiva muy fuerte, lo cual se ve reflejado en el concepto de El estudio empírico realizado en una plana administrativa por Duque et al. (2017), quien manifiesta que las aptitudes emocionales del trabajador promueven un mejor dominio de sí mismo al momento de reaccionar o desempeñar sus actividades. Sin embargo, aún existe una brecha que reforzar dentro del autoconocimiento que tienen los colaboradores en reconocer y gestionar sus emociones de la mejor manera de modo que no influyan en sus labores; y por ende en la productividad. Lo mencionado anteriormente contrastaría con lo detallado por Aliaga y Taylor (2012), los cuales en su investigación evidenciaron la importancia tener las capacidades emocionales necesarias para lograr un eficiente desempeño laboral.
- Se planteó, como segunda hipótesis específica, el determinar la relación de la autorregulación de emociones con la productividad de los trabajadores en empresas

de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023, obteniendo como resultado una valoración de 0.833. Bajo esta premisa se puede determinar que la dimensión de la autorregulación de emociones guarda relación directa y positiva con la productividad del colaborador. Asimismo, se observa que la mayoría de los participantes de la muestra presenta un buen dominio de su capacidad autorreguladora, lo cual les ayuda a canalizar sus emociones y mantener su concentración mental en el área laboral. Esto es respaldado por Merino y Ruiz (2018), quienes mencionan la importancia de saber regular las emociones a pesar de encontrarse en situaciones negativas y de incertidumbre; y el impacto positivo que conlleva en la productividad Vveinhardt et al. (2019).

- En la tercera hipótesis específica, se determinó la relación de la motivación en la productividad de los colaboradores de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023; se obtuvo un resultado positivo de 0.836 en la prueba de Rho Spearman. Lo mencionado anteriormente, evidencia que existe una correlación positiva entre ambas variables; muestra la importancia de que un colaborador se encuentre motivado dentro de la organización, ya que influirá positivamente en el compromiso del colaborador con la empresa, lo cual se verá traducido en una mayor productividad. Cabe señalar que, dentro del análisis de la prueba de Rho Spearman, motivación fue la dimensión con mayor porcentaje de correlación con la variable productividad, lo cual respaldaría los resultados de Diaz y Chávarry (2022), quienes mencionaron a la inteligencia emocional como una herramienta estratégica que promueve la automotivación en el individuo al realizar sus labores diarios.
- Como cuarta hipótesis específica, se buscó determinar la relación del reconocimiento de emociones ajenas con la productividad de los trabajadores en

empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023. Dentro de este contexto se da a conocer la correlación de 0.803 que esta dimensión guarda de forma directa moderada con la productividad. Cabe señalar que, el reconocimiento de emociones ajenas es una de las dimensiones que presenta el menor valor correlativo según la prueba de Rho Spearman. Sin embargo, al encontrarse dentro del rango de 0.76 a 0.90 en las valoraciones, esta presenta el mismo grado de relación positiva fuerte y no es considerada excluyente para la mejora de la productividad en el colaborador. Asimismo, es una de las dimensiones que fortalece el enlace de comunicación y entendimiento con su entorno mediante las distintas emociones que puede captar de manera visual en las respuestas faciales o reacciones conductuales de sus compañeros laborales. Lo mencionado anteriormente, es respaldado por la investigación de Arce et al. (2023), quienes concluyeron que saber reconocer las emociones ayudará a manejar situaciones complejas o decisivas sin afectar el rendimiento personal.

- Con la quinta hipótesis específica, se determinó la relación de las habilidades sociales con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023, bajo la prueba de Rho Spearman. De los resultados obtenidos se desprende que existe una correlación de 0.829, evidenciando el impacto moderado que tienen las habilidades sociales de los colaboradores dentro de la productividad, lo que evidencia que exista un buen liderazgo, comunicación y trabajo en equipo. Tal como, lo respaldaría el estudio de Alharbi y Alnoor (2022), quienes detallaron que presentar una buena IE se ve representado en que el individuo posea una mejor adaptación e integración en el ámbito personal y laboral. Además, en el estudio de Vveinhardt et al. (2019) concluyeron que las personas que presentaban una buena IE, lograban una mejor

comunicación y empatía con su entorno, lo cual se traduce en la satisfacción y, por ende, mayor productividad.

## 5.2. RECOMENDACIONES

### 5.2.1. Orden Teórico

- A la muestra de empresas escogidas para el desarrollo de la presente investigación, se sugiere que, en base a las conclusiones generales obtenidas, puedan iniciar estudios independientes que les permita realizar una evaluación detallada de cómo se encuentra su personal de trabajo, de manera que puedan determinar cuáles son las dimensiones de la inteligencia emocional que necesitan mejorar.
- Se considera recomendable la ampliación del plano de locación a fin de poder obtener una mayor muestra de estudio, lo cual permitirá hacer un análisis con una variación extensa de datos que podrían generar un resultado diferente.
- Se sugiere, para futuros estudios, profundizar el tema de la inteligencia emocional según rango de edad, nivel de educación del talento humano, a fin de poder comprender si estas descripciones presentan un rol de importancia en el desarrollo de la IE contribuyendo a incrementar no solo la productividad sino otras posibles variables dependientes en el campo laboral.
- Asimismo, se recomienda que para un mejor análisis de la información la investigación se enfoque o profundice en un solo segmento de trabajadores (operarios, cargos medios o jefaturas) para poder determinar quienes presentan un mayor manejo de su inteligencia emocional, frente a los colaboradores que aún están en proceso de manejarlos.

- Es recomendable para futuros estudios continuar vinculando la variable Inteligencia Emocional como una capacidad que fortalece al talento humano dentro de las organizaciones, que puede guardar relación con las siguientes variables: Liderazgo, Clima organizacional, Rendimiento laboral, Educación, Trabajo en equipo, Competencias o habilidades esenciales en un trabajador, Hábitos saludables, Satisfacción laboral, entre otros.
- Se estima el uso de esta investigación como fuente de consulta para próximas investigaciones que guarden relación con las variables inteligencia emocional y/o productividad.
- Se recomienda realizar entrevistas profundas, al menos a tres empleados de diferentes áreas, para poder contrarrestar la información estadística que se halle después de los cuestionarios que se realicen.
- Por otro lado, otra de las variables que se encuentra vinculada con la variable productividad es satisfacción laboral. Por ende, se recomienda profundizar las investigaciones en dichas variables o complementar la investigación enfocadas en tres variables; evidenciando la relación que existe entre Inteligencia emocional, satisfacción laboral y productividad.
- Se recomienda realizar un análisis exhaustivo sobre la variable productividad enfocada desde la perspectiva humana, con la finalidad de que exista un autor de cabecera y que se pueda usar como apoyo teórico verídico; como es el caso de Goleman en inteligencia emocional.

### 5.2.2. Orden Práctico

- Se recomienda que las empresas industriales, que son organizaciones muy dinámicas y demandantes, cuenten con programas bimestrales que enseñen o



capaciten a sus trabajadores para aplicar técnicas para percibir, reconocer, comprender, manejar y regular sus emociones, tanto las que se generan dentro de su ambiente laboral como fuera de él. Esto con la finalidad de que cada colaborador comprenda que un mal manejo de sus emociones repercutirá significativamente dentro de su vida diaria.

- Por otro lado, generar programas semanales donde reconozcan la labor diaria que realiza cada uno de los colaboradores y la importancia que tiene para el cumplimiento de los objetivos como organización. Asimismo, que dentro de las reuniones laborales se dediquen al menos 10 minutos para conocer las inquietudes o malestares que presenten los colaboradores de modo que sepan que están siendo escuchados y que habrá mejoras frente a los problemas encontrados.
- Asimismo, se recomienda no descuidar el desarrollo de las habilidades sociales dentro de la empresa, ya que, al ser el segundo espacio en el cual el trabajador permanece por un rango de 6 a 8 horas diarias, se convierte en un ambiente influyente que le permite canalizar emociones. Para ello, se sugiere la implementación de retos laborales, actividades deportivas, concursos, desayunos o almuerzos corporativos, entre otros, que fomenten la comunicación abierta, inclusión o integración grupal del personal con todas las áreas laborales. Esto les permitirá reconocer el grado de importancia y valoración que posee el talento humano para el crecimiento empresarial.

## 6. REFERENCIAS

- Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G., & Espinoza, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37 (1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000100003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003)
- Acosta, J., & Zarate, R. (2017). Emotional intelligence in latin american managers: An exploratory study. *Universitas Psychologica*, 16 (3), 1-11.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-3.eila>
- Alharbi, R., & Alnoor, A. (2022). The influence of emotional intelligence and personal styles of dealing with conflict on strategic decisions. *PSU Research Review*, 2399 - 1747. <https://doi.org/10.1108/PRR-08-2021-0040>
- Aliaga, S., & Taylor, S. (2012). The influence of emotional and social competencies on the performance of Peruvian refinery staff. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 19 (1), 19 - 29.  
<https://doi.upc.elogim.com/10.1108/13527601211195600>
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de RRHH: Gestión por competencias*. Granica.
- Almeida, J., & Olviores, N. (2013). *Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa modetex*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico USMP.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP\\_0ddd92ce9204df3263f70349509777bd](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_0ddd92ce9204df3263f70349509777bd)

- Alonazi, W. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 749 – 757. <https://doi.org/10.2147/prbm.s263656>
- Angulo, J., & Guillermo, S. (2005). Análisis del avance en productividad en la industria manufacturera mexicana, 1929-1944. *Revista de Historia Económica - Journal of Iberian and Latin American Economic History*, 23 (3), 457 - 488. <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/3604/RHE-2005-XXIII-Angulo-Guillermo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aparicio, H. (2022, 09 de mayo). SNI: 70% de mipymes fueron afectadas por incertidumbre política en primer trimestre. *El comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/sni-70-de-mipymes-fueron-afectadas-por-incertidumbre-politica-en-primer-trimestre-rmmn-noticia/>
- Arce, G., Portugal, A., Torres, G., Ugarte, W., & Angulo, H. (2023). Emotional Intelligence and Resilience, an Applied Study in the City of Arequipa, Peru. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. 20, 705 - 715. DOI: 10.37394/23207.2023.20.65
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning S.L.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología* 3 (5), 46 - 6. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm#:~:text=Se%20entiende%20la%20productividad%20como,ella%20\(Stoner%2C%201994\)](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm#:~:text=Se%20entiende%20la%20productividad%20como,ella%20(Stoner%2C%201994))

- Avendaño, W., Luna, H., & Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (5), 190-201. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.13>
- Baltodano, G., & Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica Y Política*, 6 (11), 15 – 30. <https://doi.org/10.5377/rcijupo.v6i11.11228>
- Barajas, M., Lopez, J., & Rebolledo, A., Vasquez, M. (2018). *Las investigaciones posmodernas en las ciencias administrativas*. Casia Creaciones.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems
- Bartra, K., Torres, O., & Armesto, M. (2022). Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. 3C Empresa. *Investigación y pensamiento crítico* 11 (1), 119 - 147. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7 (1), 54 - 60. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
- BBVA (s.f). *¿Qué es la productividad en una empresa?*. Recuperado el 1 de diciembre de 2021, de <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/que-es-la-productividad-en-una-empresa.html>

- Becerra, D., & Lemos, M. (2021). La productividad del sector manufacturero: caso Colombia 2005-2016. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Nueva Época*, 16 (4), 1 – 27. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v16n4/2448-6795-rmef-16-04-e527.pdf>
- Bernardo, M., Blanco, L., Aguirre, A., Rivas, S., & Herrero M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 22 (3), 585 - 602. [https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno\\_22-3oa-1.pdf](https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno_22-3oa-1.pdf)
- Bisquerra, R. (2020). *Emociones: instrumentos de medición y evaluación*. Editorial Síntesis.
- Bisquerra, R., & López, E. (2021). La evaluación en la educación emocional: Instrumentos y recursos. *Aula Abierta* 50, 757 – 766. <https://doi.org/10.17811/rifie.50.4.2021.757-766>.
- Bojorquez, A., & Bojorquez, F. (2013). Origen de la productividad, ¿capital humano? o ¿administración y estudio del trabajo? *Revistas Científicas de la Universidad de Guadalajara*, 14 (2), 5 - 29. <https://core.ac.uk/download/pdf/322549959.pdf>
- Bolivar, M., & Cerna, B. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de altos andes s.a.c, Surquillo-Lima, en el año 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7494>
- Bonilla, J., García, K., Ochoa, K., Martillo, D., Martillo, I., & Martillo, D. (2015). “La importancia de tener un personal motivado y su incidencia en la eficiencia

laboral". *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 30.  
<http://www.eumed.net/rev/cccss/2015/04/motivacion.html>

Cabanilla, G., Cando, C., & Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14 (3), 403 – 408. <https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85159148965&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=9b365ec5999ebf16c529ee30b9539df2&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28JOB+SATISFACTION+AS+A+DETERMINANT+OF+HUMAN+CAPITAL+PRODUCTIVITY.%29&sl=79&sessionSearchId=9b365ec5999ebf16c529ee30b9539df2>

Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43 (2), 313.  
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>

Candia, C., Aguirre, M., Correa, N., & Herrera, M. (2016). La productividad total de factores en el sector manufacturero chileno. *Revista de Economía Institucional*, 18 (35). <https://www.redalyc.org/journal/419/41950447012/41950447012.pdf>

Castellano, A., & Orozco, A. (2022). Analysis of the total productivity of the factors in Colombia (1950-2017). *América Latina Hoy*, 90, 161 - 177.  
<https://doi.org/10.14201/alh.26768>

Castro, W., Chávez, A., & Arévalo, J. (2023). Emotional Intelligence: Association With Negative Emotions and job Performance in University Teachers. *Revista Electrónica Educare*, 27 (1), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>

- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. [Conjunto de datos]. Repositorio Académico Freie Universität Berlin. [https://www.programa-trandes.net/Ressources/Manuales/Manual\\_Cardenas\\_Investigacion\\_cuantitativa.pdf](https://www.programa-trandes.net/Ressources/Manuales/Manual_Cardenas_Investigacion_cuantitativa.pdf)
- Cequea, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. *Intangible Capital*, 7 (2), 549 – 584. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>
- Cequea, M., & Rodríguez, C. (2012). Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales. *Interciencia*, 37 (2), 121 - 127. <https://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>
- Cespedes, N., Lavado, P., & Ramirez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Universidad del Pacífico. Recuperado el 15 de diciembre de 2022 de, <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>
- Chauca, L., & Cotrina, A. (2022). *Liderazgo y gestión del talento humano de los empleados de la empresa Samper Head Hunting (Lima – Perú), 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Academico de la UCS.
- CIC Arquitectura y Sostenibilidad (2023, 01 de setiembre). *Sika aumenta sus ventas casi un 8% en el primer semestre y consolida la adquisición de MBCC*. Recuperado el 16 de agosto de 2023, de (<https://www.cicconstruccion.com/texto-diario/mostrar/4420472/sika-aumenta-ventas-casi-8-primer-semestre-consolida-adquisicion-mbcc>)

Cifuentes, E. (2017). *La influencia de la Inteligencia Emocional en el rendimiento matemático de los alumnos de educación secundaria. Aplicación de un programa de intervención psicopedagógica de educación emocional* [Tesis doctoral, Universidad Camilo José Cela]. Repositorio de la Fundación Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=129781>.

Colina, F., Isea, J., & Aldana, J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales* 17 (4), 16 - 31. <https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85119837943&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Impacto+del+COVID-19+en+peque%c3%blas+y+medianas+empresas+del+Per%c3%ba&sid=f8f055d3e1f23f781cf136ec99e717a9&sot=b&sdt=b&sl=76&s=TITLE-ABS-KEY%28Impacto+del+COVID-19+en+peque%c3%blas+y+medianas+empresas+del+Per%c3%ba%29&relpos=0&citeCnt=4&searchTerm=> .

Comunica. (2022, 1 de diciembre). *Un 78% de la población española reconoce la importancia de aprender a gestionar adecuadamente sus emociones*. Recuperado el 12 de diciembre de 2022, de [https://comunicae.es/notas-de-prensa/un-78-de-la-poblacion-espanola-reconoce-la\\_1](https://comunicae.es/notas-de-prensa/un-78-de-la-poblacion-espanola-reconoce-la_1)

Consejo Privado de Competitividad. (2022, 31 de marzo). *Informe de Competitividad 2022*. Perú Compite. Recuperado el 11 de diciembre de 2022 de <https://www.compite.pe/evento/informe-de-competitividad-2022/>.

Cooper, R., & Sawaf, A. (1997). *La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Editado para América Latina por Editorial Norma.



- Dávila, L., & Gonzales, R. (2021). *La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de electro ucayali, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayalí]. Repositorio Academico de la UNU.
- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14 (2), 402 - 409. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>
- Díaz, E., & Chávayry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12 (2), 97 –1 13. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level. *Estudios Gerenciales*, 33 (144), 250 - 260. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- El peruano (26 de febrero de 2022). *El Perú se expandirá más que el promedio de América Latina en los próximos 5 años, proyectó el Focus Economics Consensus Forecast LatinFocus, en su último informe de febrero del 2022*. El peruano. <https://elperuano.pe/noticia/140230-el-peru-se-expandira-mas-que-promedio-de-america-latina-en-proximos-5-anos>.
- El peruano (08 de junio de 2022). *PROMPERÚ: Industria Perú presentará la más importante oferta del sector manufacturero*. El Peruano. Recuperado el 15 de enero de 2023 de, <https://elperuano.pe/noticia/160107-promperu-industria-peru-presentara-la-mas-importante-oferta-del-sector-manufacturero>

Extremera, N., Fernández, P., Mestre, J., & Guil, R. (2004). “Medidas de evaluación de la inteligencia emocional”. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36, 209 - 228.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80536203>

Extremera, N., & Fernandez, P. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (3), 63 - 93.  
<https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>

Fernández, P., & Extremera, N. (2002). La Inteligencia Emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de Educación* 29, 1-6.  
[http://www.carm.es/edu/pub/18178\\_2018/4\\_0\\_contenido.html](http://www.carm.es/edu/pub/18178_2018/4_0_contenido.html)

Figuroa, O., & Jimenez, J. (2018). *Inteligencia emocional y su impacto en las interrelaciones personales, la salud y la productividad laboral*. Recuperado el 10 de agosto de 2023 de, [http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/8230/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL\\_JESUS%20RICARDO%20JIMENEZ%20Y%20OSCAR%20ROBERTO%20FIGUEROA.pdf](http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/8230/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL_JESUS%20RICARDO%20JIMENEZ%20Y%20OSCAR%20ROBERTO%20FIGUEROA.pdf)

Fleischhacker, I. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral* (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica). (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades - Guatemala).  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>.

Flores, C., Pérez, M., Maza, F., & Flores, K. (2022). The determining factors of productivity and competitiveness from the perspective of territorial and

sustainable development. *Iberoamerican Journal of Development Studies*, 11 (2).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8650993>

Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, José. (2017) La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15 (2), 47-60. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* [Trabajo de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Académico URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Fullenda, V. (2021). *La inteligencia emocional en los obreros industriales y su relación con el desempeño laboral*. [Trabajo final de grado, Universitat Jaume I]. Repositorio Académico Universitat Jaume. [https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194120/TFG\\_2020\\_FullendaEsteban\\_V.pdf?sequence=1#:~:text=La%20inteligencia%20emocional%20no%20solo,reduce%20la%20probabilidad%20de%20conflictividad.](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194120/TFG_2020_FullendaEsteban_V.pdf?sequence=1#:~:text=La%20inteligencia%20emocional%20no%20solo,reduce%20la%20probabilidad%20de%20conflictividad.)

Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales* [Documento de trabajo n°16, Universidad Esan]. Repositorio Esan. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/517/documentos\\_de\\_trabajo\\_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/517/documentos_de_trabajo_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271 - 290. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>

- García, E. (2018, 21 de noviembre). *Satisfacción laboral como sinónimo de incremento de productividad*. LinkedIn. Recuperado el 1 de noviembre de 2022, de <https://www.linkedin.com/pulse/satisfacci%C3%B3n-laboral-como-sin%C3%B3nimo-de-incremento-garcia-angeles/?originalSubdomain=es>.
- García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado* 3 (6), 43 - 52. <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books.
- Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. Basic Books.
- Gardner, H. (1995). *Are There Additional Intelligences? The Case for the Naturalist Intelligence*. *Harvard Project Zero*. MA: President and Fellows of Harvard College.
- Garnica, E., Medina, J., González, M., & Cendales, B. (2022). Estrés reto-obstáculo y pérdida de productividad y actividad: un análisis correlacional enfocado en el personal de enfermería. *Salud, Ciencia Y Tecnología*, 2, 155. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022155>
- Gestión (2017, 27 de abril). *Macropolis: La ciudad industrial de Lurín que demandará inversiones por más de S/ 400 millones*. Recuperado el 15 diciembre de <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/macropolis-ciudad-industrial-lurin-demandara-inversiones-s-400-millones-133947-noticia/>
- Gil'Adí, D. (2000). *Inteligencia emocional en la práctica*. Mc Graw-Hill, Interamericana de Venezuela, S.A. Caracas, Venezuela.

- Goetz, C., Barvaresco, R., Kunst, R., & Barbosa, J. (2022). Industrial intelligence in the care of workers' mental health: A review of status and challenges. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 87, 103234. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2021.103234>
- Goodman, P. (2022, 19 de julio). *La economía mundial está amenazada por una fuerza escondida a plena vista*. The New York Times. Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de <https://www.nytimes.com/es/2022/07/19/espanol/economia-mundial-crisis-pandemia.html>
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (1999). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Kairós.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Kairós.
- Gómez, J., Galiana, D. & León, D. (2000). *Qué debes saber para mejorar tu empleabilidad*. Elche: Universidad Miguel Hernández. Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de <https://observatorio.umh.es/files/2011/06/que-debes-saber-para-mejorar-tu-empleabilidad.pdf>
- Guevara, G, Carrión, C., Simbaña, L., & Camino, S. (2022). Productivity determinants in the service industry: differences between high and low knowledge intensive sectors. *Academia revista latinoamericana de administración*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ARLA-05-2022-0121/full/html>
- Hakkak, M., Nazarpouri, A., Mousavi, S., & Ghodsi, M. (2015). Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity.

*Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 31 (3), 129 - 134.

<https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.005>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw-Hill.

Huayhuas, M. (2022, 3 de agosto). *Víctor Bermeo: “Se espera una mayor demanda de productos químicos para este año”*. La cámara de comercio de Lima. Recuperado el 11 de diciembre de 2022, de <https://lacamara.pe/victor-bermeo-se-espera-una-mayor-demanda-de-productos-quimicos-para-este-ano/>

Huilcapi, M, Castro, G., & Jácome, G. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3 (2), 311 – 333. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Husain, W., Inam, A., Wasif, S., & Zaman, S., (2022). Emotional Intelligence: Emotional Expression and Emotional Regulation for Intrinsic and Extrinsic Emotional Satisfaction. *Psychology Research and Behavior Management*. 15, 3901 –3913. Doi:10.2147/PRBM.S396469

Instituto de Auditores Internos del Perú (IAI). (2022). *La Inteligencia Emocional será la base del éxito laboral en el futuro*. Lima: IAI. Recuperado el 10 de diciembre de: <https://iaiperu.org/noticias/la-inteligencia-emocional-sera-la-base-del-exito-laboral-en-el-futuro/>

Jaimes, L. Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área

- Metropolitana de Bucaramanga, *Colombia. Información Tecnológica*, 29 (5), 175 – 186. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>
- Jha, P., & Bhattacharya, S. (2021), "The impact of emotional intelligence and servant leadership on employee job satisfaction", *International Journal of Innovation Science*, 13 (2), 205 - 217. <https://doi.upc.elogim.com/10.1108/IJIS-09-2020-0169>
- Lacayo, J. (2017). *Los Factores Determinantes De La Satisfacción Laboral En El Personal Administrativo Y Operativo De Una Empresa Que Se Dedicó A La Venta De Seguros Diversos En Guatemala*. (Tesis De Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Facultad De Humanidades. Guatemala). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las mipymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas*, 21, 1 - 15. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/13432/13318>
- Leiva, V., Odriozola, S., & Vásquez, G. (2017). Formas de autorregulación en cooperativas de trabajo. [Congreso] Cuarto Congreso de Economía Política por el Departamento de Economía Política del Centro Cultural de la Cooperación y la Universidad Nacional de Quilmes. <https://factorial.coop.ar/descarga/FormasDeAutorregulacion2.pdf>
- Loaysa, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios Económico*, 31, 9 - 28.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>

Luna, I., & Armada, J. (2022). Impacto de los indicadores de productividad en la gestión empresarial. *Revista de Filosofía*, 39 (101), 567 - 581.  
<https://click.endnote.com/viewer?doi=10.5281%2Fzenodo.6791604&token=WzM3OTQ1NjYsIjEwLjUyODEvemVub2RvLjY3OTE2MDQiXQ.EX3c8DmTCY2yVjryXnJPEjsOcS4>

Mapei (s.f.) Construir hoy pensando en el futuro. Recuperado el 16 de agosto de 2023 de, <https://www.mapei.com/us/es-us/acerca-de-nosotros>

Marie, K. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?*. Recuperado el 15 de Abril de 2023 de, : <http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20Pol%C3%ADticas%20y%20Sociales/Gu%C3%ADa%20Docente%20Gerencia%20Social%201/Bibliograf%C3%ADa%20digital/Gu%C3%ADa%203/Unidad%209/MOKATE1.PDF>.

Martin, D., & Boeck, K. (1998). *EQ. ¿Qué es la inteligencia emocional?*. Editorial Edaf.

Martinez, A., Piqueras, J., & Inglés, C. (2011). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*.  
<https://www.javiercastilloformacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf>



- Marvel, M., Rodríguez, M., Monroy, C., & Núñez, J. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital* 7 (2), 549 - 584. <http://dx.doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>
- Matta,R., & El Alam,R. (2023). The impact of emotional intelligence on employees' performance and productivity. *International Journal of Work Innovation*. 4 (1), 35 - 57. Doi: 10.1504/IJWI.2023.130440
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence*, 396 – 420. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511807947.019>
- Mejía, J. (2013). Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición. *Revista Científica* 17 (1), 10 - 32. <https://doi.org/10.14483/23448350.4505>
- Mejía, O. (2012). De la evaluación tradicional a una nueva evaluación basada en competencias. *Revista Electrónica Educare*, 16 (1), 27 - 46. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194124281004.pdf>.
- Melgarejo, V. (2020, 21 de Julio). *Lurín alista cambio de zonificación en cerca de 1,000 hectáreas para industria y comercio*. Recuperado el 15 diciembre de, <https://gestion.pe/economia/empresas/lurin-y-los-cambios-de-zonificacion-en-cartera-para-impulsar-la-actividad-industrial-y-comercial-noticia/>
- Merino, C., & Ruiz, C. (2018). Explorando el vínculo de la inteligencia emocional y la satisfacción con la vida en adultos peruanos. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés, 24, 140 - 143. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.03.004>

- Mertens, D. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de los recursos humanos: Un enfoque de estrategia. *Delaware: Addison Wesley*, 79 (6), 475 – 480. <https://www.worldcat.org/es/title/69843523>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *Habilidades básicas para la empleabilidad*. Lima: MTPE. Recuperado el 12 de noviembre de 2022, de <https://mtpe.trabajo.gob.pe/capacitacionlaboral/competencias-socioemocionales-para-la-empleabilidad/>
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*, (75), 23 - 34. [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/31](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/31)
- Moncayo, C. (2016, 17 de febrero). *Productividad: definición y conceptos asociados*. Instituto Nacional de Contadores Públicos. Recuperado el 01 de febrero de 2023, de <https://incp.org.co/productividad-definicion-y-conceptos-asociados/#:~:text=El%20concepto%20de%20%20E2%80%9Cproductividad%20%80%9D%20proviene,compa%C3%B1%C3%ADa%20era%20productiva%20o%20no>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política Y Valores* (100). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>

- Moreno, O. (1995) *Productividad y desarrollo económico*.
- Moreno, B., Blanco, L., Aguirre, A., Rivas, S., & Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Behavioral Psychology*, 22 (3), 585 – 602. [https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno\\_22-3oa.pdf](https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno_22-3oa.pdf)
- Morón, M., & Biolink-Morón, M. (2020). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and Individual Differences* 7 (100). <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348>
- Navarro, A. (2022). *La experiencia emocional de cuadros medios en empresas PyMES. Un camino al autoconocimiento para potenciar su desarrollo personal* [Tesis de maestría, Universidad Jesuita de Guadalajara]. Repositorio de la UJG. <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/7943/Integracio%cc%81n%20TOG%20ANB%20La%20experiencia%20emocional%20de%20cuadros%20medios%20en%20empresas%20PyMES.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ollague, J. (2018). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la municipalidad de Villa María del Triunfo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la AUP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/861/Ollague%20Alvarez%20Javier%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del trabajo (2015, 16 de noviembre). Productividad. Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/productivity/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del trabajo (2016). El recurso humano y la productividad. Enterprises Dept.

Orué, E. (2011). Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista de Ciencias Sociales de la USMP: San Martín Emprendedor*, 2 (1), 90 - 106. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/1607>

Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4), 572 - 580. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=e](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=e).

Peña, C. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Academico de la UNT.

Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 17 (7), 50 - 51. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>

Pérez, R. (2021). *Origen de los factores de la productividad del trabajo humano y su aporte a la estrategia competitiva de la organización empresarial*. Recuperado el 15 agosto de 2023, de <https://librosaccesoabierto.uptc.edu.co/index.php/editorial-uptc/catalog/view/159/195/3677>

Pérez, K., Pedraza, L., & Vilorio, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27 (99), 1140 - 1150. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85132838780&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=cabb0708fcd181a8e0ccb22bf690380b&sot=b&sdt=b&s=TITLE->

ABS-

KEY%28Inteligencia+emocional+y+compromiso+laboral%29&sl=90&sessionSearchId=cabb0708fcd181a8e0ccb22bf690380b

Perú 21 (2019, 04 de Junio). *Exportación de cerámicos creció 9% en 2018 al sumar US\$126 millones por mayor demanda de placas y baldosas*. Recuperado el 16 de agosto de 2023, de <https://peru21.pe/economia/exportacion-ceramicos-crecio-9-2018-sumar-us-126-millones-mayor-demanda-placas-baldosas-nndc-482326-noticia/>

Petrides, K. (2009). *Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire*. New York: Springer.

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15 (28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>.

Prentice, C., Lopes, S., & Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence– an employee perspective. *Journal of Hospitality Marketing & Management* 9, 377 – 403. doi:10.1080/19368623.2019.1647124

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Organización Internacional del Trabajo.

Rahmawaty, A., Rokhman, W., Bawono, A., & Irkhami, N. (2021). Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence and Employee Performance: The Mediating Role of Communication Competence. *International Journal of Business and Society*, 22, 734 – 752. Doi:10.33736/ijbs.3754.2021

- Recuenco, A. (2020). Inteligencia emocional: El lenguaje de más valor en el mundo de hoy. *Sciendo*, 23 (3), 197 - 205.  
<https://doi.org/10.17268/10.17268/sciendo.2020.025>
- Rincón, C., Chaparro, J., & Garazón, M. (2022). Productividad empresarial y ética sindical: una mirada a Colombia. *International Humanities Review / Revista Internacional De Humanidades*, 11, 1 - 14.  
<https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4145>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición*. Pearson Educación.
- Rodriguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41 (43).  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *eXtoikos*, (1), 38 - 47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4017945>.
- Sanchez, M., Sadovyy, M., & Bresó, E. (2021). Health-Care Professionals Amid the COVID-19 Pandemic: How Emotional Intelligence May Enhance Work Performance Traversing the Mediating Role of Work Engagement. *Journal of Clinical Medicine*, 10, 4077. doi:10.3390/jcm10184077
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Académicas* 6 (1).

[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral\\_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salovey, P., & Mayer, J. (1990). An Intelligent Look at Emotional Intelligence. *Association of Teachers and Lectures*, 9 (3), 36. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6C>

Salovey, P., & Mayer, J. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: educational implications*, 3 - 31. New York: Basic Books.

Senthil, J., Usha, J., & Ravi. A. (2022). How emotional intelligence (EI) helps employees to stabilize in their workplace. Do EI matters? *Yme*, 21 (6), 366 - 374. <http://ymerdigital.com/uploads/YMER210656.pdf>

Serpa, A. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo Slu Sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNFSC.

[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20\(1\).pdf?sequence=1](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20(1).pdf?sequence=1)

Sierra, M., Madriz, A., Castillo, M., Coronel, P., & Cachin, J. (2022). Estrategias para la mejora de la productividad, la calidad y competitividad en las empresas del sector confección en el Estado Táchira, Venezuela. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 10 (3), 77 – 86. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/3112>

- Silva, J. (2020). Revisión sistemática de la aproximación de la inteligencia emocional en las empresas mexicanas. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 9, 109 – 129. doi:10.17993/3cemp.2020.090141.109-129
- Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L., & Hernández, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (82), 377 - 391. <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115008/html/>
- Sladogna, M. (2017). *Productividad- Definiciones Y Perspectivas Para La Negociación Colectiva*. Recuperado el 30 marzo de 2023, de <http://www.relats.org/documentos/orgsladogna2.pdf>
- Sociedad Nacional de Industrias (2021, 15 de abril). Memoria 2020 – 2021. Recuperado el 10 enero de 2023, de <https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2021/05/Memoria-Anual-2020-2021.pdf>
- Sternberg, R. (1985). *Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence*. Cambridge University Press.
- Sternberg, R. (2000). *Handbook of Intelligence (2nd ed)*. Cambridge University Press.
- Tavari, M., Sokhian, M., & Mirnejad, S. (2008). Determining and prioritizing the factors effective in HR performance using multi-index decision making techniques. *Industrial Management Journal*, 1(1), 71–88. [www.eghtesadonline/farsi/content,2012](http://www.eghtesadonline/farsi/content,2012).
- Thorndike, L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140: 227-235.
- Tito, P., & Arauz, A. (2016). El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del instituto nacional materno perinatal. *Gestión en el tercer milenio*, 18 (36), 39 - 61.



<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11737>

Torrecilla, O. (s.f). *Clima Organizacional y Su Relación Con La Productividad Laboral*.

Universidad Ecotec. Recuperado el 09 de noviembre de 2022 de, [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2018D1\\_PSI105\\_01\\_91503.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018D1_PSI105_01_91503.pdf).

Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 9 - 24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802502>

Tuesta, B. (2023, 07 de agosto). *Grupo suizo Sika adquiere fabricante peruano de aditivos Chema*. Diario Gestión. Recuperado el 16 de agosto de 2023, de <https://gestion.pe/economia/empresas/grupo-suizo-sika-adquiere-fabricante-peruano-de-aditivos-chema-noticia/>

Val, C. (2011). La inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionariado español. *Espacios Públicos*, 14 (30), 39 - 53. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67618934004.pdf>

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica Educación. *Revista Educación* 33 (1), 155 - 165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Vázquez, R. (2018). Cambio estructural y productividad laboral en la industria. Un análisis global. *El Trimestre Económico*, 85 (338), 277. <https://doi.org/10.20430/ete.v85i338.310>

- Vveinhardt, J., Bendaraviciene, R., & Vinickyte, I. (2019). Mediating factor of emotional intelligence in intercultural competence and work productivity of volunteers. *Sustainability*, *11* (9), 2625. <http://doi.org/10.3390/su11092625>
- Wang, Y., Xie, G., & Cui, X. (2016). Effects of emotional intelligence and self-leadership on students' coping with stress. *Social Behavior and Personality*, *44*, 853 - 864. <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2016.44.5.853>
- Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Editorial Suma de Letras, S.L. España.
- Zysberg, L., & Zisberg, A. (2022). Days of worry: Emotional intelligence and social support mediate worry in the COVID-19 pandemic. *Journal of Health Psychology* *27* (2), 268 - 277. <https://doi.org/10.1177/1359105320949935>

## 7. ANEXOS

### 7.1. Anexo 1: Lista de Referencias y su respectivo

N°	Referencia	Cuartil	Base de datos
1	Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G., & Espinoza, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. <i>Revista Cubana de Enfermería</i> , 37 (1). <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0864-03192021000100003">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0864-03192021000100003</a>	Q3	Scopus
2	Acosta, J., & Zarate, R. (2017). Emotional intelligence in latin american managers: An exploratory study. <i>Universitas Psychologica</i> , 16 (3), 1-11. <a href="https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-3.eila">https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-3.eila</a>	Q4	WoS
3	Alonazi, W. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. <i>Psychology Research and Behavior Management</i> , 13, 749 – 757. <a href="https://doi.org/10.2147/prbm.s263656">https://doi.org/10.2147/prbm.s263656</a>	Q2	Scopus
4	Arce, G., Portugal, A., Torres, G., Ugarte, W., & Angulo, H. (2023). Emotional Intelligence and Resilience, an Applied Study in the City of Arequipa, Peru. <i>WSEAS Transactions on Business and Economics</i> . 20, 705 - 715. DOI: 10.37394/23207.2023.20.65	Q3	Scopus
5	Bartra, K., Torres, O., & Armesto, M. (2022). Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. <i>3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico II</i> (1), 119-147. <a href="https://doi.org/10.17993/3comp.2022.110149.119-147">https://doi.org/10.17993/3comp.2022.110149.119-147</a>	Q4	WoS
6	Becerra, D., & Lemos, M. (2021). La productividad del sector manufacturero: caso Colombia 2005-2016. <i>Revista Mexicana de Economía</i>	Q4	Scopus

	y Finanzas, Nueva Época, 16 (4), 1 – 27. <a href="https://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v16n4/2448-6795-rmef-16-04-e527.pdf">https://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v16n4/2448-6795-rmef-16-04-e527.pdf</a>		
7	Cabanilla, G., Cando, C., & Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. <i>Revista Universidad y Sociedad</i> , 14 (3), 403 – 408. <a href="https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85159148965&amp;origin=resultslist&amp;sort=plf-f&amp;src=s&amp;sid=9b365ec5999ebf16c529ee30b9539df2&amp;sot=b&amp;sdt=b&amp;s=TITLE-ABS-KEY%28JOB+SATISFACTION+AS+A+D+ETERMINANT+OF+HUMAN+CAPITAL+PRODUCTIVITY.%29&amp;sl=79&amp;sessionSearchId=9b365ec5999ebf16c529ee30b9539df2">https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85159148965&amp;origin=resultslist&amp;sort=plf-f&amp;src=s&amp;sid=9b365ec5999ebf16c529ee30b9539df2&amp;sot=b&amp;sdt=b&amp;s=TITLE-ABS-KEY%28JOB+SATISFACTION+AS+A+D+ETERMINANT+OF+HUMAN+CAPITAL+PRODUCTIVITY.%29&amp;sl=79&amp;sessionSearchId=9b365ec5999ebf16c529ee30b9539df2</a>	Q3	Scopus
8	Castellano, A., & Orozco, A. (2022). Analysis of the total productivity of the factors in Colombia (1950-2017). <i>America Latina Hoy</i> , 90, 161 - 177. <a href="https://doi.org/10.14201/alh.26768">https://doi.org/10.14201/alh.26768</a>	Q1	Scopus
9	Castro, W., Chávez, A., & Arévalo, J. (2023). Emotional Intelligence: Association With Negative Emotions and job Performance in University Teachers. <i>Revista Electrónica Educare</i> , 27 (1), 1-17. <a href="https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391">https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391</a>	Q3	Scopus
10	Colina, F., Isea, J., & Aldana, J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. <i>Revista de Ciencias Sociales</i> 17 (4), 16 - 31. <a href="https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85119837943&amp;origin=resultslist&amp;sort=plf-f&amp;src=s&amp;st1=Impacto+del+COVID-19+en+peque%3%blas+y+medianas+empresas+del+Per%3%ba&amp;sid=f8f055d3e1f23f781cf136ec99e717a9&amp;sot=b&amp;sdt=b&amp;sl=76&amp;s=TITLE-ABS-KEY%28Impacto+del+COVID-19+en+peque%3%blas+y+medianas+empresas+del+Per%3%ba%29&amp;relpos=0&amp;citeCnt=4&amp;searchTerm=">https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85119837943&amp;origin=resultslist&amp;sort=plf-f&amp;src=s&amp;st1=Impacto+del+COVID-19+en+peque%3%blas+y+medianas+empresas+del+Per%3%ba&amp;sid=f8f055d3e1f23f781cf136ec99e717a9&amp;sot=b&amp;sdt=b&amp;sl=76&amp;s=TITLE-ABS-KEY%28Impacto+del+COVID-19+en+peque%3%blas+y+medianas+empresas+del+Per%3%ba%29&amp;relpos=0&amp;citeCnt=4&amp;searchTerm=</a>	Q2	Scopus

11	Diaz, E., & Chávarry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: <i>Una revisión. Apuntes Universitarios</i> , 12 (2), 97 –1 13. <a href="https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035">https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035</a>	Q4	WoS
12	Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level. <i>Estudios Gerenciales</i> , 33 (144), 250 - 260. <a href="http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005">http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005</a>	Q4	WoS
13	Flores, C., Pérez, M., Maza, F., & Flores, K. (2022). The determining factors of productivity and competitiveness from the perspective of territorial and sustainable development. <i>Iberoamerican Journal of Development Studies</i> , 11 (2). <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8650993">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8650993</a>	Q2	Scopus
14	Goetz, C., Barvaresco, R., Kunst, R., & Barbosa, J. (2022). Industrial intelligence in the care of workers' mental health: A review of status and challenges. <i>International Journal of Industrial Ergonomics</i> , 87, 103234. <a href="https://doi.org/10.1016/j.ergon.2021.103234">https://doi.org/10.1016/j.ergon.2021.103234</a>	Q2	WoS
15	Guevara, G, Carrión, C., Simbaña, L., & Camino, S. (2022). Productivity determinants in the service industry: differences between high and low knowledge intensive sectors. <i>Academia revista latinoamericana de administración</i> . <a href="https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ARLA-05-2022-0121/full/html">https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ARLA-05-2022-0121/full/html</a>	Q2	WoS
16	Husain, W., Inam, A., Wasif, S., & Zaman, S., (2022). Emotional Intelligence: Emotional Expression and Emotional Regulation for Intrinsic and Extrinsic Emotional Satisfaction. <i>Psychology Research and Behavior Management</i> 15, 3901–3913. Doi:10.2147/PRBM.S396469	Q2	WoS

17	Jha, P. y Bhattacharya, S. (2021). The impact of emotional intelligence and servant leadership on employee job satisfaction. <i>International Journal of Innovation Science</i> , 13 (2), 205-217. <a href="https://doi.upc.elogim.com/10.1108/IJIS-09-2020-0169">https://doi.upc.elogim.com/10.1108/IJIS-09-2020-0169</a>	Q3	WoS
18	Luna, I., & Armada, J. (2022). Impacto de los indicadores de productividad en la gestión empresarial. <i>Revista de Filosofía</i> , 39 (101), 567 - 581. <a href="https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134078796&amp;origin=resultslist&amp;sort=plf-f&amp;src=s&amp;sid=9a28da1521d136440e9be23aa22ad668&amp;sot=b&amp;sdt=b&amp;s=TITLE-ABS-KEY%28Impacto+de+los+indicadores+de+productividad+en+la+gesti%C3%B3n+empresarial%29&amp;sl=84&amp;sessionSearchId=9a28da1521d136440e9be23aa22ad668">https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134078796&amp;origin=resultslist&amp;sort=plf-f&amp;src=s&amp;sid=9a28da1521d136440e9be23aa22ad668&amp;sot=b&amp;sdt=b&amp;s=TITLE-ABS-KEY%28Impacto+de+los+indicadores+de+productividad+en+la+gesti%C3%B3n+empresarial%29&amp;sl=84&amp;sessionSearchId=9a28da1521d136440e9be23aa22ad668</a>	Q4	Scopus
19	Matta,R., & El Alam,R. (2023). The impact of emotional intelligence on employees' performance and productivity. <i>International Journal of Work Innovation</i> . 4 (1), 35 - 57. Doi: 10.1504/IJWI.2023.130440	Q3	Scopus
20	Merino, C., & Ruiz, C. (2018). Explorando el vínculo de la inteligencia emocional y la satisfacción con la vida en adultos peruanos. <i>Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés</i> , 24, 140 - 143. <a href="https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.03.004">https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.03.004</a>	Q3	Scopus
21	Morón, M., & Biolink-Morón, M. (2020). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. <i>Personality and Individual Difference</i> , 7 (100). <a href="https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348">https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348</a>	Q1	Scopus
22	Pérez, K., Pedraza, L., & Viloría, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. <i>Revista Venezolana de Gerencia</i> , 27 (99), 1140 – 1150. <a href="https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-">https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-</a>	Q3	Scopus

	85132838780&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=29e907f56ec384eb159ca5c2b56dbaf0&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28inteligencia+emocional+y+compromiso%29&sl=50&sessionSearchId=29e907f56ec384eb159ca5c2b56dbaf0		
23	Prentice, C., Lopes, S., & Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence— an employee perspective. <i>Journal of Hospitality Marketing &amp; Management</i> , 29, 377 - 403. doi:10.1080/19368623.2019.1647124	Q1	WoS
24	Rahmawaty, A., Rokhman, W., Bawono, A., & Irkhani, N. (2021). Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence and Employee Performance: The Mediating Role of Communication Competence. <i>International Journal of Business and Society</i> , 22, 734 - 752. Doi:10.33736/ijbs.3754.2021	Q4	WoS
25	Sanchez, M., Sadovyy, M., & Bresó, E. (2021). Health-Care Professionals Amid the COVID-19 Pandemic: How Emotional Intelligence May Enhance Work Performance Traversing the Mediating Role of Work Engagement. <i>Journal of Clinical Medicine</i> , 10, 4077. doi:10.3390/jcm10184077	Q1	WoS
26	Senthil, J., Usha, J., & Ravi. A. (2022). How emotional intelligence (EI) helps employees to stabilize in their workplace. Do EI matters?. <i>Yme</i> , 21 (6), 366 - 374. <a href="http://ymerdigital.com/uploads/YMER210656.pdf">http://ymerdigital.com/uploads/YMER210656.pdf</a>	Q4	Scopus
27	Sierra, M., Madriz, A., Castillo, M., Coronel, P., & Cachin, J. (2022). Estrategias para la mejora de la productividad, la calidad y competitividad en las empresas del sector confección en el Estado Táchira, Venezuela. <i>AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería</i> , 10 (3), 77 – 86. <a href="https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/3112">https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/3112</a>	Q4	Scopus

28	Silva, J. (2020). Revisión sistemática de la aproximación de la inteligencia emocional en las empresas mexicanas. 3C Empresa. <i>Investigación y pensamiento crítico</i> , 9, 109–129. doi:10.17993/3cemp.2020.090141.109-129	Q4	WoS
29	Vázquez, R. (2018). Cambio estructural y productividad laboral en la industria. Un análisis global. <i>El Trimestre Económico</i> , 85 (338), 277. <a href="https://doi.org/10.20430/ete.v85i338.310">https://doi.org/10.20430/ete.v85i338.310</a>	Q4	Scopus
30	Vveinhardt, J., Bendaraviciene, R., & Vinickyte, I. (2019). Mediating factor of emotional intelligence in intercultural competence and work productivity of volunteers. <i>Sustainability</i> , 11 (9), 2625. <a href="http://doi.org/10.3390/su11092625">http://doi.org/10.3390/su11092625</a>	Q2	WoS
31	Zysberg, L., & Zisberg, A.(2022). Days of worry: Emotional intelligence and social support mediate worry in the COVID-19 pandemic. <i>Journal of Health Psychology</i> 27 (2), 268 - 277. <a href="https://doi.org/10.1177/1359105320949935">https://doi.org/10.1177/1359105320949935</a>	Q2	Scopus



7.2. Anexo 2: Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b></p> <p>1. ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?</p> <p><b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>2. ¿Cómo el autoconocimiento emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?</p> <p>3. ¿Cómo la autorregulación de emociones se relaciona con</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b></p> <p>1. Determinar la relación de la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>2. Determinar la relación del autoconocimiento emocional con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p> <p>3. Determinar la relación de la autorregulación de</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b></p> <p>1. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p> <p><b><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></b></p> <p>2. El autoconocimiento emocional se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p>	<p><b>7. VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Inteligencia Emocional</b></p> <p>(Goleman,1995), (Bar-On,1997)</p> <p>(Gardner, 1995), (Salovey &amp; Mayer, 1997)</p> <p>(Cooper, R. &amp; Sawaf, A., 1997)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Autoconocimiento</li> <li>● Autorregulación (adaptación emocional, estrés laboral)</li> </ul>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?</p> <p>4. ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?</p> <p>5. ¿Cómo el reconocimiento de emociones ajenas se relaciona con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?</p>	<p>emociones con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p> <p>4. Determinar la relación de la motivación con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p> <p>5. Determinar la relación del reconocimiento de emociones ajenas con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p>	<p>3. La autorregulación de emociones se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p> <p>4. La motivación se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p> <p>5. El reconocimiento de emociones ajenas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconocimiento de emociones ajenas (empatía)</li> <li>● Motivación</li> <li>● Habilidades sociales</li> </ul> <p><b>8. VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Productividad</b></p> <p>(Robbins &amp; Judge 2009) (Jaimes, Luzardo, &amp; D. Rojas., 2018) (Sladogna, 2017)</p> <p>(Fontalvo et al., 2017) (Prokopenko, 1989)</p> <p>(Baltodano, G. &amp; Leyva, O., 2020) (Cequea &amp; Rodríguez, 2012), Dávila et al. (2022)</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>6. ¿Cómo las habilidades Sociales se relacionan con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023?</p>	<p>6. Determinar la relación de la Habilidades Sociales con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p>	<p>manufacturera en Lurín, al 2023.</p> <p>6. La Habilidades Sociales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023.</p>	<p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficiencia</li> <li>● Metas de la empresa</li> <li>● Desempeño de los colaboradores</li> </ul>

7.3. Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE Independiente: Inteligencia Emocional			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>Autoconocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoanálisis emocional</li> <li>- Conciencia emocional</li> </ul>	1. Sé reconocer cuales son mis sentimientos al instante.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		2. Valoro mi capacidad de sentir.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		3. Me tomo el tiempo de pensar el porqué de mis sentimientos.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		4. Prestó atención a la conducta que tengo frente a situaciones negativas o positivas.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		5. Permito que mis sentimientos afecten mi conducta y pensamientos.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)

<b>Autorregulación</b>	- Autocontrol de emociones - Manejo de estrés		Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		6. Me cuesta regular mis emociones con frecuencia.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		7. No soy bueno expresando mis emociones.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		8. Suelo bloquearme a causa de la frustración de no poder lograr algo.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
Casi siempre (4)			
Siempre (5)			
<b>Motivación</b>	- Automotivación - Actitud positiva	9. Considero que soy capaz de automotivarme en todos los aspectos.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		10. Considero que tengo más motivación y energía cuando me siento feliz.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)

		11. Tiendo a desertar sí no encuentro motivación en las actividades que realizo.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		12. Me considero una persona motivadora.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
<b>Regulación de emociones ajenas</b>	- Percepción emocional  - Empatía	13. Soy capaz de reconocer con frecuencia el estado de ánimo de la otra persona.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		14. Se reconocer cuando mi comportamiento afecta a otra persona.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		15. Soy empático con las situaciones ajenas a mí.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
	Nunca (1)		
	Casi nunca (2)		

		16. Soy colaborativo cuando alguien necesita de mi apoyo.	A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
<b>Habilidades Sociales</b>	- Escucha activa - Capacidad comunicativa	17. Presto atención cuando alguien quiere comunicarme algo.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		18. Sé expresarme de manera clara cuando tengo una postura diferente a la de los demás.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		19. Soy capaz de participar activamente en la toma de decisiones grupales.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		20. Considero que soy capaz de adaptarme a todos los entornos.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)

VARIABLE dependiente: Productividad			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>Eficiencia</b>	- Rendimiento - Capacidad	21. Tengo el conocimiento adecuado para desempeñar las funciones de su puesto.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		22. Cumplo con mi trabajo haciendo uso racional y adecuado de los recursos de la organización.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
	Tiempo	23. Me adapto con facilidad a los cambios de la organización.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		24. Realizó las labores que se me asignan en el tiempo requerido y sin errores.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
25. Propongo mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área.	Nunca (1)		
	Casi nunca (2)		
	A veces (3)		
	Casi siempre (4)		
	Siempre (5)		



<b>Metas de la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Motivación</li> </ul>	26. Cumpro con los objetivos y/o metas establecidos por la organización.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		27. Colaboro con las diferentes áreas para el crecimiento de la empresa.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		28. A pesar de los problemas que puedan surgir en el trabajo, hago lo posible para cumplir con las metas de la organización.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		29. Participo activamente en las reuniones de trabajo.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
30. He faltado a mis labores por temas que no eran una emergencia.	Nunca (1)		
	Casi nunca (2)		
	A veces (3)		
	Casi siempre (4)		
	Siempre (5)		
31. Estoy satisfecho laborando dentro de su organización.	Nunca (1)		
	Casi nunca (2)		

<b>Desempeño laboral</b>	- Satisfacción Laboral - Iniciativa		A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		32. Considero que mi desempeño dentro de la organización es el ideal.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		33. Al concluir las funciones asignadas, busco nuevas tareas para realizar sin que se lo pidan.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		34. Agrando un problema en la organización, en vez de buscar soluciones creativas.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
			A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)
		35. No me esfuerzo lo suficiente, porque pienso que no vale la pena.	Nunca (1)
			Casi nunca (2)
A veces (3)			
Casi siempre (4)			
Siempre (5)			

#### 7.4. Anexo 4: Perfil Profesional de los Expertos

##### **Inteligencia Emocional**

Nombre: Lizbeth Coronel Gudiel

- Licenciada en Psicología por la Universidad de San Martín de Porres
- Especialidad en Gestión de Recursos Humanos; Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Basada en el Comportamiento - SBC.
- Maestría de Administración y Gestión en Salud Ocupacional por la Universidad Técnica de Oruro (actualmente en el proceso de tesis).
- CEO de la Consultora Salud y Eficiencia Laboral.
- Miembro del Comité Asesor Permanente de la Especialidad de Psicología del Trabajo y las Organizaciones 2021 – 2024. Cont. Resolución N°289- 2022-CDN-C.PS.P – Colegio de Psicólogos de Perú – Consejo Directivo Nacional.
- Miembro del Comité Consultivo de la Escuela de Psicología de la Universidad Autónoma.
- Presenta 15 años de conocimientos y amplia experiencia en gestión del talento humano y salud ocupacional.

##### **Productividad Laboral**

Nombre: Marco Arizaca

- Ingeniero Industrial de la Universidad Peruano de Ciencias Aplicadas.
- Master en Administración en Escuela de Organización Industrial
- Master Europeo en Gerencia y Administración
- EMBA, Executive Master in Business Administration
- Gerente de Operaciones en Sika Perú
- Ejecutivo con 15 años de experiencia en la industria de alimentos y productos de consumo masivo (Alicorp y Cargill). Y Actualmente, en el sector industrial de productos químicos.

Nombre: Melanne Velasquez

- Licenciada en Administración y Negocios internacionales de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Diplomado en cadena de suministros y regiones de gestión logística.
- Coordinadora de Order Fulfilment
- Con 10 años de experiencia en el sector industrial, en el área de finanzas y en el sector logístico.

7.5. Anexo 5: Solicitud para Validación de Instrumentos a través del Juicio de Expertos

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lima, 09 de marzo de 2023

Estimada (o):

Nombre y apellido del especialista

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Titulación en Administración de la UPC, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: La inteligencia emocional y su relación con la productividad de los trabajadores en empresas de la industria química manufacturera en Lurín, al 2023

Siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la inteligencia emocional y/o Productividad laboral.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Guerra Zambrano, Xina Lizbeth

Miranda Sosa, Selene Karolina

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable 1: Inteligencia Emocional**

Es la capacidad que posee el individuo para poder gestionar sus propias emociones a fin de canalizarlas y descartar los aspectos positivos y negativos que sus sentimientos pueden generarle. (Salovey y Mayer, 1990), y (Goleman,1995). Asimismo, la inteligencia emocional está ligada a la resolución de problemas, puesto a que esta habilidad permite a la persona agudizar sus sentidos emocionales para saber crear conexión e influencia ante las situaciones presentadas, ya sea en el ámbito profesional como en el personal. (Cooper y Sawaf,1997),

### **Dimensiones:**

**Autoconocimiento:** Goleman (1995), afirma que la clave de la inteligencia emocional es el reconocimiento de las emociones propias, puesto que para priorizar tus emociones deben reconocerlas en el momento que se presenten.

**Autorregulación:** Esta dimensión desarrolla nuestra autogestión de sentimientos, siendo capaces de diferir entre ellos y actuar bajo un razonamiento correcto, más no impulsivo. Goleman (1995), compone la dimensión de la autorregulación con los conceptos de autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación. Todos ellos guardan relación con la recuperación personal ante contratiempo.

**Motivación:** Es una fortaleza interna que cada persona debe potenciar, Goleman (1995), menciona que esta se encuentra compuesta por cuatro fuentes principales: el individuo mismo mediante el uso del pensamiento positivo, el entorno social que nos rodea como soporte, la existencia de un mentor externo especializado en el campo y el entorno físico con el que compartimos nuestra rutina diaria.

**Regulación de emociones ajenas:** Considerada como la empatía, habilidad que permite ponerse en el lugar del otro y ser consciente de la realidad opuesta que puede existir en la sociedad. Goleman (1995), afirma que el reconocimiento de emociones ajenas nos otorga la comprensión de saber cuáles son las necesidades y deseos del otro individuo, lo cual fortifica las relaciones interpersonales tanto en el ámbito personal como laboral.

**Habilidades Sociales:** Las habilidades sociales potencializan la eficiente comunicación entre personas, ya que les permite generar emociones en la audiencia activa. Goleman (1995), lo conceptualiza como una aptitud que induce respuestas esperadas en la otra persona, de manera que el individuo logra expresar sus opiniones y lo que espera recibir de la otra parte.

## **Variable 2: Productividad Laboral**

La productividad guarda relación con la producción de bienes o servicios, y los recursos empleados para obtenerlos con el uso eficiente de estos en un tiempo determinado (Prokopenko, 1989). Baltodano y Leyva (2020) se refiere a productividad laboral como la relación que existe entre la producción, el tiempo laborado y el número de trabajadores involucrados para realizar dicho trabajo. Asimismo, no solo se relaciona con los recursos que brinda la organización, sino también con el activo humano, el cual brinda las habilidades y las destrezas para realizar el trabajo (Cequea y Rodríguez, 2012).

### **Dimensiones:**

**Eficiencia:** Rueda (2011) menciona que la eficiencia parte de la producción y los recursos usados, sin incurrir en el desperdicio de estos, o en minimizar los recursos usados, y lograr una mayor producción. Es decir, es la manera en que se cumple con los objetivos propuestos con el menor costo posible.

**Metas de la empresa:** Según Molina (2000) las metas incentivan y dirigen a las personas a realizar un mayor esfuerzo en sus labores, desarrollar estrategias e insistir frente a obstáculos o fracasos.

**Desempeño Laboral:** El desempeño laboral es el desenvolvimiento máximo del potencial del colaborador para lograr mayor productividad y eficiencia (Rodríguez et al., 2020). Además, son las acciones que los empleados asumen y que repercuten directamente dentro la organización, las cuales pueden ser medidas mediante las competencias y el nivel de contribución con la organización.

7.6. Anexo 6: Certificado de validez de contenido de los Instrumentos

**Cuestionario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Inteligencia Emocional (variable independiente)</b>							
1	Sé reconocer cuales son mis sentimientos al instante.							
2	Valoro mi capacidad de sentir.							
3	Me tomo el tiempo de pensar el porqué de mis sentimientos.							
4	Prestó atención a la conducta que tengo frente a situaciones negativas o positivas.							
5	Permito que mis sentimientos afecten mi conducta y pensamientos.							
6	Me cuesta regular mis emociones con frecuencia.							
7	No soy bueno expresando mis emociones.							
8	Suelo bloquearme a causa de la frustración de no poder lograr algo.							
9	Considero que soy capaz de automotivarme en todos los aspectos							
10	Considero que tengo más motivación y energía cuando me siento feliz.							



<b>11</b>	Tiendo desertar sí no encuentro motivación en las actividades que realizo.							
<b>12</b>	Me considero una persona motivadora							
<b>13</b>	Soy capaz de reconocer con frecuencia el estado de ánimo de la otra persona.							
<b>14</b>	Sé reconocer cuando mi comportamiento afecta a otra persona.							
<b>15</b>	Soy empático con las situaciones ajenas a mí.							
<b>16</b>	Soy colaborativo cuando alguien necesita de mi apoyo.							
<b>17</b>	Presto atención cuando alguien quiere comunicarme algo.							
<b>18</b>	Sé expresarme de manera clara cuando tengo una postura diferente a la de los demás.							
<b>19</b>	Soy capaz de participar activamente en la toma de decisiones grupales.							
<b>20</b>	Considero que soy capaz de adaptarme a todos los entornos.							

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Productividad Laboral (Variable dependiente)</b>							
1	Tengo el conocimiento adecuado para desempeñar las funciones de su puesto							
2	Cumplo con mi trabajo haciendo uso racional y adecuado de los recursos de la organización.							
3	Me adapto con facilidad a los cambios de la organización.							
4	Realizo las labores que se me asignan en el tiempo requerido y sin errores.							
5	Propongo mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área.							
6	Cumplo con los objetivos y/o metas establecidos por la organización.							
7	Colaboro con las diferentes áreas para el crecimiento de la empresa.							
8	A pesar de los problemas que puedan surgir en el trabajo, hago lo posible para cumplir con las metas de la organización.							
9	Participo activamente en las reuniones de trabajo.							
10	He faltado a mis labores por temas que no eran una							

	emergencia.							
11	Estoy satisfecho laborando dentro de su organización.							
12	Considero que mi desempeño dentro de la organización es el ideal.							
13	Al concluir las funciones asignadas, busco nuevas tareas para realizar sin que se lo pidan.							
14	Agrandando un problema en la organización, en vez de buscar soluciones creativas.							
15	No me esfuerzo lo suficiente, porque pienso que no vale la pena.							

**Formato de validación de tabla de ITEMS**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [  ]           Aplicable después de corregir [  ]           No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** .....

**DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....  
.....

.....de.....del 20.....

7.7. Anexo 7: Certificados de validez del cuestionario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Inteligencia Emocional</b>							
1	Sé reconocer cuales son mis sentimientos al instante.	X		X		X		
2	Valoro mi capacidad de sentir.	X		X			X	
3	Me tomo el tiempo de pensar el porqué de mis sentimientos.	X		X			X	
4	Prestó atención a la conducta que tengo frente a situaciones negativas o positivas.	X		X			X	
5	Permito que mis sentimientos afecten mi conducta y pensamientos.	X		X			X	
6	Me cuesta regular mis emociones con frecuencia.	X		X			X	
7	No soy bueno expresando mis emociones.	X		X			X	Se recomendó mejorar el enfoque en la pregunta
8	Suelo bloquearme a causa de la frustración de no poder lograr algo.		X		X		X	
9	Considero que soy capaz de automotivarme en todos los aspectos	X		X			X	
10	Considero que tengo más motivación y energía cuando me siento feliz.		X		X		X	
11	Tiendo desertar si no encuentro motivación en las actividades que realizo.		X		X		X	
12	Me considero una persona motivadora	X		X			X	
13	Soy capaz de reconocer con frecuencia el estado de ánimo de la otra persona.	X		X		X		
14	Sé reconocer cuando mi comportamiento afecta a otra persona.	X		X		X		
15	Soy empático con las situaciones ajenas a mí.	X		X			X	Se recomendó mejorar el enfoque en la pregunta
16	Soy colaborativo cuando alguien necesita de mi apoyo.	X		X		X		
17	Presto atención cuando alguien quiere comunicarme algo.	X		X		X		
18	Sé expresarme de manera clara cuando tengo una postura diferente a la de los demás	X		X		X		
19	Soy capaz de participar activamente en la toma de decisiones grupales.		X		X		X	Se recomendó reformular la pregunta
20	Considero que soy capaz de adaptarme a todos los entornos.		X		X		X	

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Productividad Laboral</b>							
21	Tengo el conocimiento adecuado para desempeñar las funciones de su puesto	X		X		X		
22	Cumplo con mi trabajo haciendo uso racional y adecuado de los recursos de la organización.	X		X		X		
23	Me adapto con facilidad a los cambios de la organización.	X		X		X		
24	Realizo las labores que se me asignan en el tiempo requerido y sin errores.	X		X		X		
25	Propongo mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área.	X		X			X	
26	Cumplo con los objetivos y/o metas establecidos por la organización.	X		X		X		
27	Colaboro con las diferentes áreas para el crecimiento de la empresa.	X		X		X		
28	A pesar de los problemas que puedan surgir en el trabajo, hago lo posible para cumplir con las metas de la organización.	X		X		X		
29	Participo activamente en las reuniones de trabajo.		X		X		X	Se recomendó reformular la pregunta
30	He faltado a mis labores por temas que no eran una emergencia.		X		X		X	
31	Estoy satisfecho laborando dentro de su organización.		X		X		X	
32	Considero que mi desempeño dentro de la organización es el ideal.		X		X		X	
33	Al concluir las funciones asignadas, busco nuevas tareas para realizar sin que se lo pidan.	X		X		X		Se recomendó mejorar el enfoque en la pregunta
34	Agrado un problema en la organización, en vez de buscar soluciones creativas.	X		X			X	
35	No me esfuerzo lo suficiente, porque pienso que no vale la pena.	X		X			X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [            ]            Aplicable después de corregir [ X ]            No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Lic/ Dr/ Mg:** **Lic. Coronel Gudiel, Lizbeth**

**DNI: 10547287**

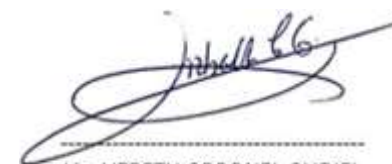
**Especialidad del validador: Psicología Organizacional**

**20 de marzo del 2023**

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

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

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



-----  
**Lic. LIZBETH CORONEL GUDIEL**  
**PSICÓLOGA**  
**C.Ps.P. 11351**

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUESTIONARIO

Variable Independiente:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Sé reconocer cuales son mis sentimientos al instante.	X		X		X		
2	Valoro mi capacidad de sentir.	X		X			X	
3	Me tomo el tiempo de pensar el porqué de mis sentimientos.	X		X		X		
4	Prestó atención a la conducta que tengo frente a situaciones negativas o positivas.	X		X		X		
5	Permito que mis sentimientos afecten mi conducta y pensamientos.	X		X			X	
6	Me cuesta regular mis emociones con frecuencia.	X		X		X		
7	No soy bueno expresando mis emociones.	X		X		X		
8	Suelo bloquearme a causa de la frustración de no poder lograr algo.	X		X		X		
9	Considero que soy capaz de automotivarme en todos los aspectos	X						
10	Considero que tengo más motivación y energía cuando me siento feliz.	X						
11	Tiendo desertar si no encuentro motivación en las actividades que realizo.	X			X		X	
12	Me considero una persona motivadora	X				X		
13	Soy capaz de reconocer con frecuencia el estado de ánimo de la otra persona.	X		X		X		
14	Sé reconocer cuando mi comportamiento afecta a otra persona.	X		X		X		
15	Soy empático con las situaciones ajenas a mi.	X		X		X		
16	Soy colaborativo cuando alguien necesita de mi apoyo.		X		X	X		
17	Presto atención cuando alguien quiere comunicarme algo.	X		X		X		
18	Sé expresarme de manera clara cuando tengo una postura diferente a la de los demás.	X		X		X		
19	Soy capaz de participar activamente en la toma de decisiones grupales.	X		X		X		
20	Considero que soy capaz de adaptarme a todos los entornos.		X		X	X		



## Variable Dependiente

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Productividad Laboral</b>							
1	Tengo el conocimiento adecuado para desempeñar las funciones de su puesto	✓		✓		✓		
2	Cumplo con mi trabajo haciendo uso racional y adecuado de los recursos de la organización.	✓		✓		✓		
3	Me adapto con facilidad a los cambios de la organización.	✓		✓		✓		
4	Realizo las labores que se me asignan en el tiempo requerido y sin errores.	✓		✓		✓		
5	Propongo mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área.	✓		✓		✓		
6	Cumplo con los objetivos y/o metas establecidos por la organización.	✓		✓		✓		
7	Colaboro con las diferentes áreas para el crecimiento de la empresa.	✓		✓		✓		
8	A pesar de los problemas que puedan surgir en el trabajo, hago lo posible para cumplir con las metas de la organización.	✓		✓		✓		
9	Participo activamente en las reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
10	He faltado a mis labores por temas que no eran una emergencia.	✓		✓		✓		
11	Estoy satisfecho laborando dentro de su organización.	✓		✓		✓		
12	Considero que mi desempeño dentro de la organización es el ideal.	✓		✓		✓		
13	Al concluir las funciones asignadas, busco nuevas tareas para realizar sin que se lo pidan.	✓		✓		✓		
14	Agrando un problema en la organización, en vez de buscar soluciones creativas.	✓		✓		✓		
15	No me esfuerzo lo suficiente, porque pienso que no vale la pena.	✓		✓			✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lic. Melanne Velásquez ..... DNI: 41209193 .....

Especialidad del validador: Logística y Finanzas .....

14 de 03 del 2023

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....  
  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUESTIONARIO

Variable Independiente:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Inteligencia Emocional							
1	Sé reconocer cuales son mis sentimientos al instante.	X		X		X		
2	Valoro mi capacidad de sentir.	X			X		X	
3	Me tomo el tiempo de pensar el porqué de mis sentimientos.	X		X			X	
4	Prestó atención a la conducta que tengo frente a situaciones negativas o positivas.	X		X		X		
5	Permito que mis sentimientos afecten mi conducta y pensamientos.	X		X		X		
6	Me cuesta regular mis emociones con frecuencia.	X		X		X		
7	No soy bueno expresando mis emociones.	X			X		X	
8	Suelo bloquearme a causa de la frustración de no poder lograr algo.	X		X		X		
9	Considero que soy capaz de automotivarme en todos los aspectos	X		X			X	
10	Considero que tengo más motivación y energía cuando me siento feliz.	X		X		X		
11	Tiendo desertar si no encuentro motivación en las actividades que realizo.	X			X		X	
12	Me considero una persona motivadora	X		X		X		
13	Soy capaz de reconocer con frecuencia el estado de ánimo de la otra persona.	X			X	X		
14	Sé reconocer cuando mi comportamiento afecta a otra persona.	X		X		X		
15	Soy empático con las situaciones ajenas a mi.	X			X		X	
16	Soy colaborativo cuando alguien necesita de mi apoyo.	X		X		X		
17	Presto atención cuando alguien quiere comunicarme algo.	X		X		X		
18	Sé expresarme de manera clara cuando tengo una postura diferente a la de los demás.	X		X		X		
19	Soy capaz de participar activamente en la toma de decisiones grupales.	X		X		X		
20	Considero que soy capaz de adaptarme a todos los entornos.	X		X		X		

### Variable Dependiente

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Productividad Laboral</b>							
1	Tengo el conocimiento adecuado para desempeñar las funciones de su puesto	X		X		X		
2	Cumplo con mi trabajo haciendo uso racional y adecuado de los recursos de la organización.	X		X		X		
3	Me adapto con facilidad a los cambios de la organización.	X		X		X		
4	Realizo las labores que se me asignan en el tiempo requerido y sin errores.	X		X		X		
5	Propongo mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área.	X		X		X		
6	Cumplo con los objetivos y/o metas establecidos por la organización.	X		X		X		
7	Colaboro con las diferentes áreas para el crecimiento de la empresa.	X		X		X		
8	A pesar de los problemas que puedan surgir en el trabajo, hago lo posible para cumplir con las metas de la organización.	X		X		X		
9	Participo activamente en las reuniones de trabajo.	X		X		X		
10	He faltado a mis labores por temas que no eran una emergencia.	X			X		X	
11	Estoy satisfecho laborando dentro de su organización.	X		X		X		
12	Considero que mi desempeño dentro de la organización es el ideal.	X		X		X		
13	Al concluir las funciones asignadas, busco nuevas tareas para realizar sin que se lo pidan.	X		X		X		
14	Agrando un problema en la organización, en vez de buscar soluciones creativas.	X		X		X		
15	No me esfuerzo lo suficiente, porque pienso que no vale la pena.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marco Avizaca D. Leo    DNI: 40899487

Especialidad del validador: OPERACIONES

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de Mayo del 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

## 7.8. Anexo 8: Instrumento Encuesta Final

(Formato luego de la validación y prueba piloto)

La presente encuesta está dirigida a trabajadores de empresas de la industria química en Lurín, y tiene como fin recabar información de alta importancia para analizar la relación de la Inteligencia Emocional y Productividad Laboral.

Sección (1): El objetivo de esta sección es brindar información personal del usuario participante del cuestionario.

Sección (2): El objetivo de esta sección es brindar información acerca de la frecuencia con la cual el usuario desempeña Inteligencia Emocional.

Sección (3): El objetivo de esta sección es brindar información sobre la frecuencia con la que el usuario desempeña la Productividad laboral.

Primera Sección: Datos personales

- Nombre y Apellidos
- Edad
- DNI
- Nivel de estudios
- Lugar de trabajo
- Tipo de puesto

Los ítems presentan el grado de medición en escala de Likert, marque el número que corresponda, donde (1) es Nunca y (5) es Siempre.

Segunda sección: Inteligencia Emocional						
Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Sé reconocer cuales son mis emociones al instante.					
2	Soy capaz de reconocer el motivo que origina mis sentimientos.					
3	Soy consciente de que es importante prestar atención a mis sentimientos.					
4	Presto atención a la conducta que manifiesto frente a los problemas laborales.					
5	No permito que mis sentimientos afecten mi conducta y estado de ánimo.					
6	Soy capaz de controlar mis emociones en situaciones difíciles.					
7	Ante cualquier diferencia de opiniones, mi actitud es centrada.					
8	Me agradan los retos laborales nuevos e inesperados.					
9	Manifiesto una actitud positiva frente a las					

	actividades laborales que realizó.					
10	Soy capaz de transmitir optimismo hacia mis compañeros.					
11	Encuentro en el error una oportunidad de mejora en mis actividades laborales.					
12	Persisto en lograr mis objetivos laborales, a pesar de las complicaciones.					
13	Soy capaz de reconocer el estado de ánimo de la otra persona mediante su conducta.					
14	Sé reconocer cuando mi comportamiento afecta a mis compañeros de trabajo.					
15	Expreso empatía cuando me relaciono con mis compañeros de trabajo.					
16	Soy bueno (a) expresando mis emociones en mi entorno laboral.					
17	Presto atención a las indicaciones y órdenes asignadas por mis superiores.					
18	Sé expresarme de manera clara cuando tengo una opinión diferente a la de mis					

	compañeros de trabajo.					
19	Siento que mis cualidades se complementan con las de mis compañeros para cumplir los objetivos del área.					
20	Frente a un objetivo laboral soy colaborativo con mi equipo de trabajo.					
Tercera Sección: Productividad laboral						
Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21.	Tengo el conocimiento adecuado para desempeñar las funciones de su puesto.					
22.	Cumplo con mi trabajo haciendo uso racional y adecuado de los recursos de la organización.					
23.	Me adapto con facilidad a los cambios de la organización.					
24.	Ante errores propongo mejoras sobre los procesos y/o actividades de mi área					
25.	Realizo las labores que se me asignan dentro					

	del tiempo requerido y sin errores					
26.	Cumplo con los objetivos y/o metas establecidos por la organización.					
27.	Colaboro con las diferentes áreas para el crecimiento de la empresa.					
28.	A pesar de los problemas que puedan surgir en el trabajo, hago lo posible para que estos no afecten las metas de la organización.					
29.	Las tareas que realizo me motivan a cumplir con las metas de mi área de trabajo.					
30.	Considero que mis logros son reconocidos por mis jefes y la empresa.					
31.	Siento que la organización potencia mis conocimientos y competencias.					
32.	Considero que mi trabajo contribuye constantemente en el éxito de la empresa.					
33.	Al concluir las funciones asignadas, busco nuevas tareas para realizar sin que me lo pidan.					
34.	Ante una dificultad dentro del trabajo					



	busco soluciones con rapidez.					
35.	Me esfuerzo lo suficiente, porque siento que el trabajo vale la pena.					