

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de  
Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020**

Presentado por:

**Katerine Arenas Sullcahuamán**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**Abancay, Perú**

**2022**



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“TESIS”

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY AÑO 2020”**

Presentado por Katerine Arenas Sulcahuamán, para optar el Título de:

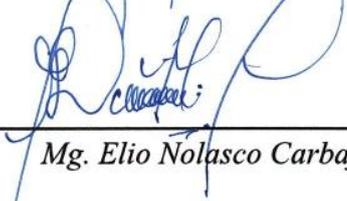
Licenciado Administración

Sustentado y aprobado 18 de noviembre de 2022 ante el jurado evaluador:

**Presidente:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dr. Percy Fritz Puga Peña*

**Primer Miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mg. Elio Nolasco Carbajal*

**Segundo Miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mg. David Barrial Acosta*

**Asesor:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dra. Silvia Soledad López Ibáñez*

## **Agradecimiento**

*Un inmenso agradecimiento a Dios por concederme de su bendición y hacer una hermosa realidad mi ansiado objetivo de ser profesional que con mucho entusiasmo hoy lo gozo.*

*A la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, en especial a la Facultad de Administración y la Escuela Académico Profesional de Administración, por la formación académico profesional en sus aulas. A sus autoridades y sus selectos docentes que con mucho esmero han compartido sus sabios conocimientos y rutinas profesionales.*

*A la Dra. Silvia Soledad López Ibáñez asesora, por su contribución y motivación profesional en la realización del trabajo de investigación. A los miembros del jurado de revisión, evaluación y sustentación, por las advertidas sugerencias de mejorar el producto final de investigación tesis.*

*A mis compañeros y compañeras de estudios por las lindas experiencias de persona y compañerismo compartidos en las aulas universitarias, mi profundo agradecimiento por el apoyo y motivación por lograr nuestro aval de vida profesional y laboral y sé que también lo vienen logrando. Los tendré siempre en mi corazón*



## **Dedicatoria**

*En primer instante a Dios por concederme la vida y la oportunidad de estudiar la tan ansiada carrera profesional; A mis padres Walter Arenas Vargas y Maritza Sullcahuaman Huacho, por su constante e incondicional apoyo en mi formación de persona con valores y hoy convertida profesional, cuya motivación me ha permitido seguir por la senda del éxito; A mi hija Taiza Franchezka Huillca Arenas por ser motor de mi inspiración. A mis hermanos/as y demás familiares por estar siempre presente en mis preocupaciones académicas. Mil gracias.*



“Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020”

Línea de Investigación: Gestión Pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	7
<b>CAPÍTULO I</b> .....	8
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	8
1.1. Descripción del Problema .....	8
1.2. Enunciado del Problema .....	11
1.2.1. Problema General .....	11
1.2.2. Problemas Específicos .....	12
1.3. Justificación de la Investigación .....	12
<b>CAPÍTULO II</b> .....	17
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b> .....	17
2.1. Objetivos de la Investigación .....	17
2.1.1. Objetivo General .....	17
2.1.2. Objetivos Específicos .....	17
2.2. Hipótesis de la Investigación .....	18
2.2.1. Hipótesis General .....	18
2.2.2. Hipótesis Específicas .....	18
2.3. Operacionalización de Variables .....	18
<b>CAPÍTULO III</b> .....	21
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	21
3.1. Antecedentes .....	21
3.2. Marco teórico .....	31
3.2.1. Inteligencia Emocional .....	31
3.2.2. Productividad Laboral .....	44
3.3. Marco Conceptual .....	54
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	59
<b>METODOLOGÍA</b> .....	59
4.1. Tipo y nivel de Investigación .....	59
4.1.1. Tipo de Investigación .....	59
4.1.2. Nivel de Investigación .....	59



4.2.	Diseño de la investigación y enfoque .....	60
4.2.1.	Diseño .....	60
4.2.2.	Enfoque .....	61
4.3.	Descripción ética de la investigación.....	61
4.4.	Población y muestra.....	61
4.4.1.	Población .....	61
4.4.2.	Muestra.....	62
4.5.	Procedimiento .....	62
4.6.	Técnicas e instrumentos.....	63
4.6.1.	Técnicas.....	63
4.6.2.	Instrumentos .....	64
4.7.	Análisis estadístico .....	65
4.7.1.	Alfa de Cronbach.....	65
4.7.2.	Prueba de normalidad.....	67
4.7.3.	Prueba de correlación .....	68
4.7.4.	Validación del instrumento por juicio de expertos.....	69
<b>CAPÍTULO V</b>	.....	<b>71</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES</b>	.....	<b>71</b>
5.1.	Análisis de resultados .....	71
5.1.1.	Inteligencia Emocional (variable 1) .....	71
5.1.2.	Productividad laboral (variable 2).....	88
5.2.	Contrastación de hipótesis .....	107
5.2.1.	Hipótesis General .....	107
5.2.2.	Hipótesis Específicas.....	110
5.3.	Discusión .....	119
5.3.1.	Implicancia de estudio.....	124
<b>CAPÍTULO VI</b>	.....	<b>126</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	.....	<b>126</b>
6.1.	Conclusiones.....	126
6.2.	Recomendaciones .....	128
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	.....	<b>131</b>
<b>ANEXOS</b>	.....	<b>143</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de Variables (1 de 2).....	19
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de Variables (2 de 2).....	20
<b>Tabla 3</b> Escala de Likert – “Inteligencia emocional” y “productividad laboral” .....	65
<b>Tabla 4</b> Interpretación del coeficiente del Alfa de Crombush .....	66
<b>Tabla 5</b> Estadística de fiabilidad del instrumento para la variable Inteligencia Emocional...	66
<b>Tabla 6</b> Estadística de fiabilidad del instrumento para la variable Productividad Laboral ....	67
<b>Tabla 7</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov.....	68
<b>Tabla 8</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov.....	68
<b>Tabla 9</b> Escala de interpretación de la Prueba de correlación Rho - Spearman .....	69
<b>Tabla 10</b> Resumen de la validación del instrumento por juicio de expertos. ....	70
<b>Tabla 11</b> Inteligencia emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020 .....	71
<b>Tabla 12</b> Claridad emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.....	73
<b>Tabla 13</b> Atención emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.....	75
<b>Tabla 14</b> Reparación de emociones de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020 .....	78
<b>Tabla 14</b> Observación sobre la gratitud, empatía y amabilidad de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	81
<b>Tabla 14</b> Observación sobre emociones positivas de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	82



<b>Tabla 14</b> Observación sobre la comprensión emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	83
<b>Tabla 14</b> Observación sobre la atención de sentimientos en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	84
<b>Tabla 14</b> Observación sobre la atención emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	85
<b>Tabla 14</b> Observación sobre el estado de ánimo en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	86
<b>Tabla 14</b> Observación sobre su estabilidad emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	87
<b>Tabla 15</b> Productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020 .....	88
<b>Tabla 16</b> Dimensión humana de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.....	90
<b>Tabla 17</b> Dimensión de proceso productivo de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay 2020 .....	93
<b>Tabla 14</b> Observación sobre motivación de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	97
<b>Tabla 14</b> Observación sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	98
<b>Tabla 14</b> Observación sobre la participación laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay. ....	99
<b>Tabla 14</b> Observación sobre el trabajo laboral en equipo de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	100
<b>Tabla 14</b> Observación sobre el manejo de conflictos en el trabajo en equipo de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.....	101



<b>Tabla 14</b> Observación sobre la formación y desarrollo que le brinda el de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	102
<b>Tabla 14</b> Observación sobre de la organización laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	103
<b>Tabla 14</b> Observación sobre del ambiente laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.....	104
<b>Tabla 14</b> Observación sobre el control de resultados por parte de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	105
<b>Tabla 14</b> Observación sobre la gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	106
<b>Tabla 18</b> Tabla cruzada entre Inteligencia emocional * productividad laboral.....	108
<b>Tabla 19</b> Prueba de hipótesis Correlacional con Rho de Spearman de la inteligencia emocional * productividad laboral.....	109
<b>Tabla 20</b> Tabla cruzada entre Claridad emocional * productividad laboral.....	111
<b>Tabla 21</b> Prueba de hipótesis Correlacional con la Rho de Spearman entre la claridad emocional * productividad laboral.....	112
<b>Tabla 22</b> Tabla cruzada entre Atención emocional * productividad laboral .....	114
<b>Tabla 23</b> Prueba de hipótesis Correlacional con la Rho de Spearman entre la productividad laboral * .....	115
<b>Tabla 24</b> Tabla cruzada entre Reparación emocional * productividad laboral .....	117
<b>Tabla 25</b> Prueba de hipótesis Correlacional con la Rho de Spearman entre la productividad laboral * reparación de emociones .....	118



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Formula de la productividad según Gaither y Frazier.....	47
<b>Figura 2</b> Formula de la productividad según Bain .....	48
<b>Figura 4</b> Diseño de la investigación .....	60
<b>Figura 4</b> Esquema de procedimiento .....	63
<b>Figura 5</b> Inteligencia emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	72
<b>Figura 6</b> Atención emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	75
<b>Figura 7</b> Claridad emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	73
<b>Figura 8</b> Reparación de emociones de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	78
<b>Figura 9</b> Productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	89
<b>Figura 10</b> Dimensión humana de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	91
<b>Figura 11</b> Dimensión de proceso productivo de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay .....	94



## INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es entendida como la capacidad de los individuos para reconocer sus propias emociones y la de las demás, discrepar entre los sentimientos negativos y positivos a fin de guiar al pensamiento de la conducta a fin de adaptarse en el medio en donde se encuentra. Sus orígenes se remontan desde 1870, en donde Francis Galton fue uno de los primeros investigadores en un estudio que evaluaba las diferencias individuales mediante la utilización estadística con la ayuda de métodos tradicionales en la psicología. Posteriormente estos conceptos fueron desarrollándose en diferentes estudios que involucran las pruebas mentales en la psicología y ciencia aplicada. En 1920, Edward Thorndike emplea el término de inteligencia emocional con el objetivo de comprender la motivación entre personas. En 1940 Wechsler en su estudio describe que para efectuar estudios de la Inteligencia emocional era necesario conocer los factores.

Es así que esta teoría fue perfeccionándose con Howard Gardner a partir de la década de los ochenta del siglo XX, en su obra “Estructuras de la Mente” el cual en su libro afirma que no existe una sola inteligencia única, sino, la inteligencia depende del ser humano y lo conceptualiza como “inteligencias múltiples”, en donde se ha considerado desde entonces la inteligencia lógico - matemática, lingüística – verbal, visual – espacial, musical, kinestésica, intrapersonal, naturalista, emocional, existencial, creativa y colaborativa, en donde cada una parte de cada inteligencia formaría parte de nuestro coeficiente intelectual. Posteriormente este estudio fue perfeccionado por Salovey y Mayer en 1990 a partir de los estudios de Gardner, sin embargo, Goleman tuvo el mérito de difundir el concepto en 1995 a través de su obra dirigida al mundo empresarial. Desde entonces, la inteligencia emocional ha sido estudiada tomando como punto de partida los estudios antes mencionados.

En cuanto a la productividad laboral implica la mejora del proceso productivo en una comparación favorable entre el uso de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos, por ende, este concepto es relacionado por un sistema de salidas de producto y el nivel de insumos utilizados. Se resalta que la productividad es un indicador económico que está estrechamente relacionado al crecimiento económico de un país. Sus orígenes se remontan en el siglo XVIII, durante el inicio de la revolución industrial, siendo el padre de este concepto, Adam Smith en donde a principios del siglo XX. Posteriormente entre los años 1891 y 1922, Federick Taylor, Henry Fayol, George Mayo y Henry Gant, llevaron a cabo diversos análisis



que tratan sobre la administración en una empresa, a través del control de tiempo, tiempo de operaciones, división de tareas, reducción de ocio, rendimiento de maquinaria. Posteriormente en 1922, Henry Ford analiza este concepto y lo analiza en los procesos productivos de cadena a fin de reducir costes y mejorar la competitividad. En 1954, Peter Drucker publica su libro *The Practice of Management*, en donde él establece al liderazgo como uno de los factores que se asocian a la productividad en una empresa. En 1975 Taiicho Ohno, establece el sistema de producción Just in Time, el cual, refiere que las empresas solamente cuentan en su almacén una línea de producción en cantidad exacta. Posteriormente en el año 1995, Sutherland y Schwaber establecen la metodología ágil en la productividad y en 2001, David Allen establece el método de Getting Thing Done.

En la actualidad se han desarrollado diversos estudios y para la presente investigación se han considerado los siguientes autores: Fleischhacker (2014); Rodríguez y Carrera (2015); Duque et al., (2017); Troncoso (2018); Apaza (2018); Torres (2018); Carrasco (2019); Bolívar (2019); Orezza (2021); Dávila (2021); Calderón y Serrano (2021); Trujillo y Calsina (2021); Vilca (2022); Esquivel (2022). El cual, han sido consideradas en esta investigación porque se busca una relación estadística entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en entidades y empresas, el cual han servido de utilidad para comprobar y respaldar los resultados de esta investigación para posteriormente ser materia de discusión.

El problema que se aborda es que, las personas que poseen un nivel bajo de inteligencia emocional no están acostumbrados a actuar de forma positiva con sus sentimientos y pensamientos. Usualmente tienden a acumular todos los pensamientos, sentimientos y sensaciones negativas para después liberarlos y provocar sensaciones de tensión, estrés, ansiedad, depresión, entre otras negativas que afectan al estado psicológico del individuo. Por tanto, la inteligencia emocional se sitúa como la mejor forma para identificar de manera exacta aquellos pensamientos, sentimientos y sensaciones que podrían generar sensaciones negativas. La inteligencia emocional a nivel empresarial juega un rol importante debido a que los trabajadores mantienen altos niveles de presiones debido a la demanda de su trabajo. Por tanto, mantener la calma, controlar las emociones y evitar reaccionar ante cada crisis o frustración puede tornarse cada vez más difícil. Sin embargo, las empresas buscan que los trabajadores manejen la calma, sus emociones, pensamientos a fin del trabajo en equipo y el ambiente laboral



sea lo más óptimo posible. Es así que, mejorar estos aspectos ya no son desafíos personales, sino, son desafíos de la gerencia administrativa.

En cuanto a la productividad laboral como bien se había mencionado en el marco referencial, es una medida de eficiencia en el trabajo, el cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, máquina que son utilizados en el proceso productivo de un bien o servicio. El cual, la problemática que se enfoca en este estudio es que, siempre ha existido la necesidad de las organizaciones públicas y privadas para mejorar su productividad laboral y llevarlo a otro nivel a fin de fortalecer los resultados en su gestión administrativa. Debido a que, conforme pasan los años existen nuevos cambios y nuevos desafíos a nivel empresarial, debido a que, los indicadores de la productividad laboral que antiguamente se exigía, hoy en la actualidad han cambiado en cuanto a cualidades, capacidades, aptitudes, razonamiento. Por lo que, como variable lo conlleva a la incertidumbre de conocer sobre, si, la inteligencia emocional se establece como un aspecto relacionado a los resultados dentro de la productividad laboral.

Por tanto, para este estudio que tiene como título “Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020” Dentro de las motivaciones de la investigación se establece que, en el Perú, existe en mayoría, investigaciones que tratan sobre la inteligencia emocional y la productividad que están enfocadas al sector de empresas del régimen privado, y, existe escasez de estudios que están dirigidos al sector gubernamental. Está claro que, las entidades públicas gubernamentales no producen bienes y/o servicios para ser comercializados, si no, se enfocan en la eficiente administración de los recursos públicos para el logro de resultados a favor de la población. Por tanto, establecer formas de mejorar la productividad laboral dentro de estas organizaciones es fundamental dentro de la Administración.

En Abancay, en la municipalidad Provincial, empíricamente se ha observado que la inteligencia emocional podría ser una variable que se relacione con la productividad laboral dentro de su gestión. Debido a que se ha considerado que, dentro de sus actividades de la Gerencia de Administración y Finanzas, ha existido alta carga laboral en donde se especula que los trabajadores necesitan desarrollar de ciertas cualidades como: Control emocional, empatía, tolerancia, a fin de lograr las actividades, tareas de manera eficaz y eficiente.

El aporte que brinda el estudio radica en el hecho de esclarecer el conocimiento sobre la determinación de la relación entre la inteligencia emocional y productividad laboral en una



entidad pública. Por otro lado, el estudio logra obtener un diagnóstico descriptivo sobre los niveles de inteligencia emocional y productividad laboral en una entidad gubernamental.

Asimismo, el desarrollo, culminación y publicación, de este estudio permite incrementar la variedad de estudios publicados y que han desarrollado la variable de la inteligencia emocional y productividad desde una trayectoria enfocada al sector público.

Por tanto, mediante la presentación de resultados la entidad Municipal se podrá establecer nuevas estrategias a fin de mejorar el nivel de productividad en sus trabajadores y cumplir con las metas propuestas por la entidad.

Para ello, el presente estudio se formuló los siguientes objetivos: Objetivo general, determinar la forma de relación existente de la inteligencia emocional con la Productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020; Objetivo específico a) Establecer la relación entre la claridad emocional con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020, b) Establecer la relación entre la atención emocional con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020; c) Establecer la relación entre la reparación de las emociones con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

En ese sentido, el desarrollo de la tesis está estrictamente encaminada en la estructura establecida en el Reglamento de Investigación de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac estableciéndose en el siguiente contenido:

Capítulo I, en donde se desarrolló la descripción de la realidad problemática, formulación de problemas generales y específicos basados en las dimensiones de cada una de las variables, así mismo contiene el contexto en donde se desarrolla la investigación.

Capítulo II, en donde se desarrolló la formulación de los objetivos de la investigación general y objetivos específicos en función al planteamiento del problema, en la misma lógica se encuentra el planteamiento de la hipótesis general e hipótesis específica con sus respectiva matriz de operacionalización de variables.



Capítulo III, en donde se desarrolló el marco teórico la cual contiene tres partes, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de la investigación y la definición conceptual de los términos utilizados en función a la operacionalización de las variables de investigación.

Capítulo IV, en donde se desarrolló la metodología de investigación; se precisa el nivel, tipo, método y diseño de investigación; la población y muestra, las técnicas, los instrumentos, procedimiento de recolección de datos y las técnicas de procedimiento de análisis de datos.

Capítulo V, en donde se desarrolló los resultados, descripción y contrastación de hipótesis y la discusión de resultados en función a otras investigaciones que se tomaron como antecedentes.

Capítulo VI, en donde se desarrolló las conclusiones y las recomendaciones en torno al desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos a través del análisis e interpretación de los resultados.

Posterior a los capítulos se podrá apreciar la bibliografía de la investigación y los anexos adjuntos.



## RESUMEN

El objetivo de este estudio es: Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

El método del estudio es: Tipo de investigación, básica; enfoque, cuantitativa; nivel, descriptivo – correlacional; diseño, no experimental. La población y muestra fue constituida por 54 trabajadores, en cuya técnica de recolección de datos fue realizado mediante la aplicación de dos cuestionarios estructurados, la primera, estuvo compuesta por 28 ítems y la segunda, fue efectuada por 31 ítems.

A partir de los resultados de investigación se pudo evidenciar que existe una relación estadística significativa entre la variable inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, basado en el valor de Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 lo cual fue menor al 0.05 (5%) permitiendo contrastar la hipótesis a un nivel del 95% de confianza a un coeficiente de correlación del 0.481, el cual se interpreta una asociación “positiva moderada”

**Palabras clave:** *Inteligencia emocional, atención emocional, claridad emocional, reparación emocional, productividad laboral.*

## ABSTRACT

The objective of this study is: To establish the relationship between emotional intelligence and labor productivity in the workers of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Abancay in the year 2020.

The study method is: Type of research, basic; focus, quantitative; level, descriptive – correlational; design, not experimental. The population and sample consisted of 54 workers, whose data collection technique was carried out through the application of two structured questionnaires, the first, was composed of 28 elements and the second, was carried out by 31 elements.

Based on the results of the investigation, it was possible to show that there is a significant statistical relationship between the emotional intelligence variable and labor productivity in the workers of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Abancay, based on the value of Sig. Asymptotic (bilateral) = 0.000, which was less than 0.05 (5%), allowing to test the hypothesis at a 95% confidence level at a connection coefficient of 0.481, which is interpreted as a "moderate positive" association.

**Keywords:** *Emotional intelligence, emotional attention, emotional clarity, emotional repair, work productivity.*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del Problema

La inteligencia emocional se presenta como la capacidad y el conjunto de habilidades psicológicas de las personas para controlar, entender y modificar las emociones en una interrelación con el entorno de la persona influenciadas en su capacidad de adaptación continua (Leal, 2017). La descripción del problema de esta variable se describe en los bajos niveles de inteligencia emocional de los individuos para actuar frente a la acumulación de pensamientos, sentimientos y sensaciones negativas. A nivel empresarial, se establece que la inteligencia emocional tiene un rol muy importante porque, la actividad laboral mantiene altos niveles de presión en la jornada laboral diaria. Por tanto, es esencial que los trabajadores conozcan cómo controlar sus emociones a fin de evitar la constante frustración ante cualquier crisis o dificultad laboral. Es por tal motivo que, las empresas buscan trabajadores con mayores niveles de inteligencia emocional a fin de afrontar cualquier situación laboral sin perjudicar al equipo y al ambiente laboral. (Cubas, 2015)

Se establece que, por lo general las causas que generan un nivel bajo del control emocional en los individuos es el poco control de emociones; bajos niveles en la capacidad para tomar decisiones individuales y colectivas; falta de habilidades interpersonales (confianza, respeto); falta de autorregulación y gestión de emociones; sentimientos y pensamientos; falta de autoconciencia; falta de motivación interna. De todo lo antes mencionado, es necesario establecer que existen diversos factores que podrían afectar al nivel de inteligencia emocional ya sean factores internos propiamente del individuo o factores externos que provienen del espacio laboral. (Gómez, 2016)

Las consecuencias de la falta de inteligencia emocional en el trabajo principalmente afectan la convivencia y el alcance de metas empresariales e institucionales. Por otro lado, los trabajadores usualmente suelen ofenderse con facilidad hasta con las expresiones más



simples, bromas o comentarios, en lo general este tipo de trabajador no tiene la habilidad para reconocer contextos ni propósitos; los trabajadores con niveles bajos de inteligencia emocional se arrepienten de sus errores, es decir, suele profundizar sus errores hasta el cansancio y en lo que no pudo solucionar de manera oportuna; se estresan con facilidad ante cualquier situación, esto debido a la incapacidad para gestionar sus emociones para dar soluciones rápidas y lidiar con ello; les cuesta expresar emociones, los trabajadores suelen ser limitados o cortos en cuanto a las palabras, puesto que no dicen lo que sienten o piensan en su momento; se aferran a una idea sin aceptar sugerencias, los trabajadores suelen tomar decisiones de manera impulsiva sin aceptar opiniones o críticas constructivas. (Gómez, 2016)

En cuanto a la productividad laboral, la Organización Mundial del Trabajo (2016) la conceptualiza como un indicador que mide la eficiencia de un trabajador y/o grupo laboral en una organización. Por tanto, las organizaciones públicas como privadas dentro de un país mantienen una permanente necesidad para mejorar la productividad laboral a fin de fortalecer sus resultados en su gestión administrativa.

La causa de la problemática es que existen bajos niveles de productividad empresarial a nivel del personal tanto operativo como administrativo en una entidad ya sea del régimen privado o público. Sin embargo, mantener una excelente productividad en los trabajadores no es una tarea sencilla, ya que existen muchos factores que influyen. En ese sentido, las causas de la baja productividad deberían de ser analizadas a profundidad a fin de promover diversos tipos de estrategias para revertir esta situación. Sin embargo, se describe que las causas más frecuentes en la baja productividad son: Gestión deficiente, software obsoleto, poca satisfacción de los colaboradores, falta de capacidad de los colaboradores, falta de comunicación entre los colaboradores, ausencia de motivación, entre otros.

Las consecuencias de una baja productividad laboral afectan al cumplimiento de metas, resultados, dañan las relaciones con los usuarios y/o clientes a un bien o servicio; produce desorganización empresarial, debido a que no cumplen las tareas asignadas; produce conflictos entre trabajadores, debido al ambiente improductivo y a la asignación laboral, incremento de estrés y entre otros.

Al mezclar ambas variables se establece que, en la actualidad, las entidades públicas y las empresas del régimen privado toman en consideración dentro de su gestión administrativa



otros aspectos que se enmarcan más allá de las cualidades, capacidades, aptitudes, habilidades, capacidad lógica, razonamiento que están establecidos dentro de los niveles de la inteligencia emocional. Considerando que, la inteligencia emocional se presenta como la capacidad y el conjunto de habilidades psicológicas de las personas para controlar, entender y modificar las emociones en una interrelación con el entorno de la persona influenciadas en su capacidad de adaptación continua (Leal, 2017). Por otro lado, en el aspecto académico se establece que existe escasas investigaciones que consideren correlacionar la inteligencia emocional en la productividad laboral en entidad públicas, siendo el objetivo de estas entidades, todo lo contrario, al régimen privado, ya que son entidades establecidas sin fines de lucro, con la finalidad de resolver problemas de índole social dentro del país.

Por tanto, adentrándonos a la verdadera razón de la investigación se menciona que, en el Perú, el 16 de marzo del 2020, se establece el confinamiento social obligatorio mediante Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, el cual tuvo como objetivo de minimizar el contagio masivo producto de coronavirus que afectaba la vida de las personas. Este mecanismo en principio produjo la inmovilización social de manera obligatoria a todas las personas dentro del estado peruano, a fin de mantener a la ciudadanía en sus domicilios durante las 24 horas y los 7 días de la semana (con excepción algunos días establecidos para el ciudadano pueda reabastecerse con la compra de alimentos y bienes de necesidad básica) hasta que la situación de contagio disminuya y que el estado encuentre alguna solución al contagio por covid19.

Enfocándonos específicamente en Perú, este hecho en el aspecto laboral ha causado despidos masivos y también, por otro lado, ha implantado el trabajo remoto para la prestación de servicios profesionales desde el domicilio fiscal del trabajador a fin de cumplir con las normas de sanidad establecidas por el Gobierno Central. Sin embargo, según Cardenas (2020) en los reportes de RPP Noticias, comenta que, las entidades del sector público presentaron deficiencias, sobre todo en el campo de los recursos humanos. Esta situación ha generado la incertidumbre y establece a la inteligencia emocional en relación a la productividad laboral como una temática de gran interés, porque de manera empírica y profesional se considera que existe la necesidad de implementar mecanismos existentes que puedan mejorar los niveles o estándares de eficiencia y eficacia en el manejo de recursos del estado peruano por parte de los funcionarios y servidores públicos en los diferentes niveles de gobierno, nacional, regional y local (Challco , 2017).



A nivel local, específicamente en la Municipalidad Provincial de Abancay, la inteligencia emocional juega un papel importante respecto a las habilidades de los trabajadores en cuanto a su control emocional, empatía, tolerancia, nivel de optimismo, identificación y logro de objetivos, frente a la alta carga laboral ó de lo contrario, de manera negativa, percibido en el estrés por cargas laborales, insatisfacción laboral, falta de articulación laboral, inadecuado uso de recursos. Es a tal explicación que estos resultados podrían depender de forma directa según al nivel de inteligencia emocional que incursionen los trabajadores para un conveniente nivel de productividad laboral. convirtiéndolo en un indicador que puede ser utilizado dentro de la gestión administrativa pública, para el logro de actividades laborales de forma eficaz y eficiente.

Se establece que los efectos que, al no considerar a la inteligencia emocional como un factor que se podría relacionar de manera positiva a la productividad laboral, generaría continuas y repetidas falencias en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en su falta de adaptabilidad frente a situaciones que demandan presión y un alto nivel de capacidad emocional en la carga laboral diaria que la administración exige en tiempos como lo fue el Covid19, en la gestión pública a fin cumplir las metas presupuestales en la ejecución del gasto público a favor de la población abanquina.

Por último, como una posible solución o aporte de este estudio se menciona que su culminación permitirá obtener conocimiento actualizado sobre la contrastación de hipótesis entre la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral. Asimismo, se considera que este conocimiento podrá evaluar qué dimensiones de la inteligencia emocional tienen mayor relación con la productividad a fin de cumplir las metas institucionales y mejorar la gestión administrativa.

## **1.2 Enunciado del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020?



### 1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la claridad emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la atención emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la reparación de las emociones y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020?

### 1.3 Justificación de la Investigación

Para la justificación de la presente investigación se está tomando en consideración tres (3) interrogantes: La primera, “¿Por qué se está desarrollando la investigación?”, en donde se fundamenta que en la actualidad mediante la revisión empírica de los antecedentes de estudio se ha identificado que existe en gran mayoría una variedad de estudios que desarrollaron la relación estadística de la inteligencia emocional y la productividad desde una trayectoria o enfoque dirigida en la administración del sector privado. Sin embargo, existen estudios mínimos que se enfocan en entidades de la gestión pública o gubernamental.

Por tanto, existe la necesidad de actualizar e incrementar los estudios en cuyos resultados tratan sobre la evaluación del nivel de relación de la inteligencia emocional en la productividad de una entidad gubernamental, tendiendo en consideración que los objetivos de ambos regímenes son muy contrarios, es decir, los fines de una empresa privada son netamente lucrativos, y, por otro lado, los objetivos de una empresa gubernamental es mejorar la calidad mediante la utilización de recursos presupuestales del Estado.

En cuanto a la segunda interrogante que se desarrolla como justificación de esta investigación trata sobre “¿El para qué?”. El cual, se fundamenta que el estudio tiene como objetivo brindar un diagnóstico de nivel estadístico en donde se contraste la hipótesis de estudio, si es que la inteligencia emocional se relaciona a la productividad a nivel de una entidad pública. Mediante los resultados se establecerá qué tipo de



dimensiones de la inteligencia emocional se encuentran más relacionadas a la productividad y cuáles no. Esto servirá como una referencia para que la Municipalidad Provincial de Abancay pueda establecer estrategias que involucren aspectos de calidad emocional, atención emocional y reparación de emociones.

Por otro lado, de acuerdo a la metodología de la investigación tomando como referencia a Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) los estudios deben justificarse tomando como punto de parte los aspectos sociales, prácticos, teóricos y metodológicos. Por tanto, en este estudio se menciona la justificación de la siguiente forma:

**a) Justificación Social**

Ñaupas et al., (2014) mencionó que, los estudios de investigación deben de solucionar un problema social que afecta a un grupo social ya sea de manera directa o indirecta. Hernández et al. (2006) por su parte, describe que, la relevancia social en los estudios de investigación tiene que ver con su importancia en el ámbito social para la solución de los problemas en la sociedad. Es decir, la investigación debe involucrar las diferentes posibles soluciones a los problemas sociales para que se requiera la ejecución de la investigación propuesta.

Por lo expuesto, tomando en consideración las definiciones anteriores, se indica que esta investigación si adquiere justificación social debido que, una municipalidad es el organismo ejecutor del presupuesto público dentro de la gestión pública administrativa que promueve el desarrollo local a nivel del Perú, mediante la prestación de servicios públicos locales y la creación de infraestructura pública para el desarrollo integral sostenible(Ley N°27972, 2003).

Por tanto, al realizar un estudio que se encuentre enfocado a identificar o establecer la relación de la inteligencia emocional en la productividad laboral en este tipo de entidades públicas, fortalece la problemática que trata sobre la poca eficiencia de trabajo en los núcleos de la administración pública en temas organizacionales. Como tal afirma el autor Chaname (2017), el cual menciona que existe deficiencia en el sistema administrativo gubernamental, es decir, no trabaja articuladamente; no se enfoca en las brechas y carencias sociales; no posee una estructura de organización efectiva y óptima; no brinda utiliza los recursos públicos de manera responsable y eficiente; y por otro lado, el nivel de trabajo y atención por parte de los trabajadores no es muy eficiente o eficaz. Por tanto, los resultados de este estudio principalmente



favorecerán a las autoridades competentes a implementar estrategias que mejoren la productividad para así poder mejorar la atención a la población y/o ciudadanía dentro de su jurisdicción. Porque se especula que mientras mayor sea la productividad dentro de una municipalidad mejores serán los resultados en los problemas de la falta de desarrollo social y económico en una localidad a nivel nacional.

#### **b) Justificación teórica**

Gutierrez (2018) mencionó que la justificación teórica de una investigación debe ser abarcada con el propósito que el trabajo refiera el ámbito académico en lo teórico de un sector en particular. Es decir, el autor en la investigación debe de efectuar una reflexión sobre un conocimiento ya existente. Por otro lado, Álvarez (2020) por su parte describe que un estudio se justifica teóricamente cuando se utiliza o emplea diversos argumentos en relevancia del estudio de investigación con el propósito de generar reflexión académica sobre el conocimiento ya existentes, a fin de ser utilizados posteriormente para el contraste de resultados de investigación.

De los autores antes citados, teniendo en consideración la metodología de esta investigación al ser un estudio de alcance “correlacional en lo descriptivo” y de diseño “no experimental”, el estudio busca teóricamente realizar la verificación, análisis, síntesis y recopilación teórica de las variables de investigación “inteligencia emocional” y “productividad laboral”. A fin de obtener una fuente estructurada y confiable de la información de diversos autores en donde se permita tener una base sólida en cuanto a la estructuración de la matriz de operacionalización para establecer los objetivos de investigación.

Por tanto, se establece que los fines de esta investigación no están dirigidos a refutar resultados de otras investigaciones ni ampliar un modelo teórico debido a las estrictas restricciones del marco metodológico que se está aplicando en éste estudio. Es así que, la utilización teórica solamente sirve generalizar los hallazgos debido a su utilidad estadística que fue aplicado a una población significativa; y, por otro lado, la teoría recopilada de este estudio sirve para ser comentada y/o citada en apoyo de diversas teorías en investigaciones futuras.



**c) Justificación práctica**

Gutierrez (2018) describió que, en este tipo de justificación se orienta a la aplicación en la práctica y en lo real, que contribuyan a resolver el objetivo planteado. Por otro lado, Alvarez (2020) mencionó que, la justificación práctica se define como la búsqueda del desenvolvimiento del trabajo o estudio orientado a un problema de aplicación práctica de la carrera profesional o ámbito profesional.

A tal contextualización, el presente trabajo de investigación sí adquiere justificación práctica, porque la problemática antes mencionada se encuentra relacionada dentro de las actividades profesionales de la Administración en la rama de Gestión Pública. El cual, se encamina en la necesidad de mejorar el nivel de productividad laboral de los trabajadores dentro de una organización pública, tomando como punto de inicio la incertidumbre sobre la posible relación, influencia y grado de asociación que tiene la inteligencia emocional frente a dicha variable en entidades públicas.

La solución de este problema de nivel profesional, permite a la administración de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay obtener un diagnóstico estructurado que permite diseñar métodos, estrategias y mecanismos que se relacionen a los resultados del estudio a fin de mejorar la productividad de los trabajadores operativos y administrativos a fin de impulsar el desarrollo social y económico en la localidad.

**d) Justificación metodológica**

Mendez (2012) mencionó que, dentro de un estudio la justificación en lo metodológico ocurre cuando se propone un método que sirve para generar conocimiento confiable y válido mediante la búsqueda de nuevas técnicas e instrumentos que sirvan para la generación del conocimiento.

Hernandez et al. (2015) por su parte establece que la investigación adquiere justificación metodológica cuando el investigador da en creación un instrumento capaz de recolectar datos para brindar análisis de la manera más adecuada para la población determinada.

Carrasco (2005) plantea que todos los procedimientos empleados en el desarrollo de la investigación tienen que ser confiables a fin de ser utilizados en otros trabajos de



investigación. Por tanto, la base metodológica deberá ser eficaz con lo que se promete medir, de ello se deduce que pueden estandarizarse.

A tal contextualización, en base a la descripción de los autores Mendez (2012); Hernandez et al. (2015); Carrasco (2005). La investigación sí se justifica metodológicamente porque acude al manejo de una base metodológica para su desarrollo y recolección de datos, previamente validada antes de su aplicación. Esta base metodológica se ajusta y se adapta principalmente a la población seleccionada, muestra, técnica, instrumento y procesamiento de datos, respondiendo a completitud los objetivos establecidos en este estudio. Así mismo, la base instrumental que fue utilizado en la investigación podrá ser considerado posteriormente como un antecedente en consideración para la realización de investigaciones futuras que generen conocimiento válido y confiable en la comunidad universitaria.



## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

#### **2.1 Objetivos de la Investigación**

##### **2.1.1 Objetivo General**

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

##### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Establecer la relación entre la claridad emocional con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.
- Establecer la relación entre la atención emocional con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.
- Establecer la relación entre la reparación de las emociones con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

## **2.2 Hipótesis de la Investigación**

### **2.2.1 Hipótesis General**

Sí existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

### **2.2.2 Hipótesis Específicas**

- Sí existe relación entre la atención emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.
- Sí existe entre la claridad emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

## **2.3 Operacionalización de Variables**

Sí existe entre la reparación de las emociones y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables (1 de 2)*

<b>Variab</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Categoría(B aremo)</b>
<b>Variable</b> <b>Inteligencia Emocional</b>	Conceptualmente es la capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos, de buscar la motivación y direccionar de manera adecuada las relaciones. Por tanto, en términos empresariales, puede ser definida como la capacidad para elegir las opciones o soluciones más idóneas y/o correctas en situaciones críticas. (Salovey y Mayer, 1995)	Por tanto, se establece que para poder medir la inteligencia emocional es necesario identificar la atención emocional, como la capacidad de reconocer los sentimientos; claridad emocional, como la capacidad de comprender las emociones; y reparación emocional de un individuo, como la capacidad de regular y controlar emociones. (Salovey y Mayer, 1995)	<b>Claridad Emocional</b>	-Claridad de sentimientos -Claridad de emociones -Compresión emocional	Ordinal: Escala de Likert (*)	Muy alto (119-140) Alto (96-118) Regular (74-95) Bajo (51-73) Muy bajo (28-50)
			<b>Atención Emocional</b>	- Atención de sentimientos - Manejo de emociones - Manejo de pensamientos		
			<b>Reparación de Emociones</b>	-Estados de ánimo -Estabilidad emocional -Euforia y tristeza		

Nota: Tabla de elaboración propia de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas De Apurímac, la figura es la descomposición de las variables: Inteligencia Emocional de Salovey y Mayers y Productividad laboral de Ludys y otros (2018). La escala de medición es ordinal y Escala de Likert (\*) que permite ordenar los objetos según el criterio de posición de uno sobre otro (Sánchez y Reyes, 2009). Dentro de este rubro se puede considerar la escala de Likert.

**Tabla 2**

*Operacionalización de Variables (2 de 2)*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría
<b>Variable 2</b> Productividad Laboral	La productividad laboral es el grado de eficiencia que tienen los trabajadores en las actividades operacionales y/o administrativas de una entidad pública y/o privada. La productividad mide el rendimiento de los recursos humanos de la empresa de acuerdo al proceso productivo. Por tanto, la productividad para toda empresa es fundamental para satisfacer la demanda. (Ludym, Luzardo, y Rojas, 2018)	Por tanto, se establece que la productividad en lo laboral puede ser medido de acuerdo, primero, al grado de motivación y satisfacción en la participación, manejo de conflictos que tienen los trabajadores frente al trabajo en equipo conforme una formación y desarrollo dentro de su profesión; segundo, así mismo se debe de considerar el proceso productivo como aspectos relacionados a los métodos, ambiente y gestión del trabajo. (Ludym, Luzardo, y Rojas, 2018)	<b>Dimensión Humana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Satisfacción laboral</li> <li>- Participación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Manejo de conflictos</li> <li>- Formación y desarrollo</li> </ul>	Ordinal: Escala de Likert (*)	Muy alto (131-155)
			<b>Dimensión del proceso Productivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Método de trabajo</li> <li>- Medio ambiente</li> <li>- Medición</li> <li>- Gestión</li> </ul>		Alto (106-130)
						Regular (82-105)
						Bajo (57-81)
						Muy bajo (31-56)

Nota: Tabla de elaboración propia de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas De Apurímac, la figura es la descomposición de las variables: Inteligencia Emocional de Salovey y Mayers y Productividad laboral de Ludys y otros (2018). La escala de medición es ordinal y Escala de Likert (\*) que permite ordenar los objetos según el criterio de posición de uno sobre otro (Sánchez y Reyes, 2009). Dentro de este rubro se puede considerar la escala de Likert.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

##### a) Antecedentes Internacionales

Fleischhacker (2014), en su tesis “*Inteligencia Emocional y Productividad Laboral - Estudio Realizado con el Personal de Salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes, Policlínica*” Para optar el licenciamiento en Psicología Organizacional. Universidad Rafael Landívar.

Cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. La metodología aplicada en el estudio fue dada por: Enfoque del estudio, cuantitativo; diseño, no experimental; alcance, descriptivo. La población del presente estudio fue conformada por cuarenta (40) colaboradores del centro de diagnósticos por imágenes, policlínica, con edades comprendidas entre 18 y 60 años de edad, de sexo femenino y masculino con diversas religiones, estado civil, nivel socioeconómico medio y nivel académico mayormente universitario.

El instrumento que fue aplicado en el estudio fue de acuerdo al uso de dos (02) cuestionarios estructurados; el primero, el primero estuvo compuesto por quince (15) preguntas de acuerdo a la escala de Likert dirigido a medir la inteligencia emocional; el segundo, estuvo compuesto por quince (15) preguntas de acuerdo a la escala de Likert dirigido a medir la productividad laboral.

En el estudio presentado se concluyen los siguientes puntos: Primero, los colaboradores presentaron un alto nivel de inteligencia emocional, el cual trabajan de manera adecuada con los clientes. Segundo, existe un nivel alto de manejo de emociones en situaciones que podrían generar estrés. Tercero, los colaboradores no demuestran su disgusto, molestias e incomodidades en equivocarse, así mismo son capaces de reconocer sus errores.



Duque et al., (2017) en su artículo científico “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo.”. Universidad ICESI.

Cuyo objetivo fue evaluar la influencia de la inteligencia emocional en las competencias laborales de los trabajadores administrativos. La metodología que utiliza es un análisis factorial exploratorio evaluando las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional, aplicado a estudiantes de maestría.

El estudio concluye en los siguientes puntos: Primero, las variables relacionadas a la percepción de aptitudes emocionales y sociales influye de manera positiva en las competencias laborales, manifestando que las emociones, trabajo en equipo, comunicación, logro de metas, negociación, son indispensables para el desempeño laboral. Segundo, cada individuo reconoce e identifica sus emociones, este aspecto favorece el logro de objetivos de la empresa y garantizar un buen desempeño en la organización. Tercero, cuando un individuo percibe de manera adecuada lo que las demás personas de su alrededor se expresan, mejoran sus habilidades de liderazgo e identifican las mejores alternativas para evitar discusiones y conflictos. Cuarto, las personas que gestionan de mejor manera sus emociones, mejor es su desarrollo en cuanto a las competencias laborales como el trabajo en equipo, liderazgo, proactividad, comunicación asertiva, compromiso, responsabilidad. Mientras que las personas que tienen dificultades para gestionar sus emociones, demuestran un desempeño inferior de sus funciones en la empresa.

Rodríguez y Carrera (2015) en su tesis “Influencia de la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A.” Para optar al grado académico de maestro de seguridad y salud laboral. Universidad Central de Ecuador. Ecuador, Quito.

Cuyo objetivo general fue determinar la influencia de los bajos niveles de Inteligencia Emocional en la productividad laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A. La metodología aplicada fue: Tipo de estudio, correlacional, diseño no experimental, enfoque, cuantitativo. La población del presente estudio fue conformada por noventa (90) entre el personal administrativo y el personal operativo de la empresa CONGAS C.A;



el tipo de muestreo fue “muestreo por conveniencia” en cuyo tamaño fue “no probabilística”. La técnica de recolección de datos fue hecha mediante dos (02) cuestionarios estructurados; el primero, fue aplicado para medir la inteligencia emocional con quince (15) preguntas; la segunda, fue aplicado para medir la productividad laboral con quince (15) preguntas.

La investigación concluye que existe una relación o asociación entre las variables inteligencia emocional con productividad laboral; y que en las diferentes dimensiones de inteligencia emocional existe una calificación alta, lo cual implica que los trabajadores son capaces de autocontrolarse, motivarse tener empatía y solucionar sus problemas de una manera adecuada sin caer en provocaciones o discrepancias, de igual manera las diferentes dimensiones de productividad laboral la mayoría se encuentran con una calificación alta por tanto sería un resultado positivo de una adecuada aplicación de inteligencia emocional.

#### **b) Antecedentes Nacionales**

Bolívar (2019) en su tesis “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016” Para optar grado académico de maestro en la Administración Pública. Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú, Lima.

Cuyo objetivo general fue establecer la relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016. La metodología aplicada en el estudio fue presentando de acuerdo a alcance de estudio, descriptivo; diseño, no experimental, enfoque de investigación, cuantitativo, método de prueba de hipótesis, estadística inferencial. El instrumento que fue aplicado en el estudio estuvo constituido por dos tipos de cuestionarios; la primera, fue dirigido al personal de salud con treinta (30) preguntas cerradas, escala de Likert; la segunda, fue dirigido al personal de salud con veinticinco (25) preguntas, escala Likert. La población fue aplicada sobre cuarenta y siete (47) integrantes del personal contando con médicos, enfermeras, obstetras, dentistas, nutricionistas y psicólogos que trabajaron en el Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.



El estudio concluye en los siguientes puntos: Primero, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional con la productividad laboral ( $P < 0,05$ ); segundo, existe relación significativa con la habilidad intrapersonal, habilidad interpersonal, y la adaptabilidad. ( $P < 0,05$ ).

Troncoso (2018) en su tesis “La inteligencia emocional y la productividad laboral de Colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018.” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Andina del Cusco. Perú, Cusco..

Cuyo objetivo general fue, evaluar en qué medida la Inteligencia Emocional tiene una relación con el desempeño laboral en los trabajadores del hotel “Cabaña Quinta”. La metodología presentada en el estudio fue de tipo, básica; enfoque, cuantitativo; diseño no experimental; alcance correlacional. La población estuvo constituida por un total de treinta (30) colaboradores de la empresa “Hotel Cabaña Quinta”. El tipo de muestreo fue no probabilístico.

La técnica de recolección de datos fue dada por dos (02) cuestionarios; la primera, fue de veinticuatro (24) preguntas el cual tuvo la finalidad de medir la inteligencia emocional; y la segunda, fue de dieciséis (16) preguntas, con la finalidad de medir el desempeño laboral.

El estudio concluye, que la inteligencia emocional no se relaciona con la productividad laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018. Por tanto, los factores como, el conocimiento, control de emociones, automotivación, empatía, relaciones interpersonales no son factores que se relacionen con el desempeño dentro de las actividades en aquel año.

Vilca (2022) en su tesis “Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en empresas ricas pan de la ciudad de Juliaca periodo 2021.” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional del Altiplano. Perú, Puno.

Cuyo objetivo principal fue analizar el nivel de inteligencia emocional en atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional en los trabajadores de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca – 2021.



La metodología utilizada fue de tipo: básica; nivel, explicativo; enfoque, cuantitativo. La población estaba constituida por 47 trabajadores de la misma empresa. El instrumento aplicado para la recolección de datos fue dado mediante el uso de dos (02) cuestionarios. El primero estuvo constituido por 24 ítems y el segundo, estuvo compuesto por 25 ítems.

El estudio concluye: primero, el 67% de los trabajadores poseen poca atención de las emociones; el 59%, demuestran baja claridad en la comprensión de sus emociones y el 48% demuestran baja regulación en la reparación de sus emociones. Este hecho representa un nivel bajo de motivación laboral, el cual, de acuerdo a las interpretaciones teóricas los trabajadores se dejan dominar por sus emociones negativas. Segundo, el 95.6% poseen niveles bajos de eficiencia; el 88.9% poseen niveles intermedios en la efectividad. Esto indica que los trabajadores no se esfuerzan lo suficiente para el cumplimiento de metas propuestas por la empresa.

Apaza (2018) en su tesis “La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional del Altiplano. Perú, Puno.

Cuyo objetivo es determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017.

La metodología utilizada fue de tipo, básica; alcance, cuantitativa; nivel, descriptiva; diseño, no experimental. Cuya población estuvo constituida por 607 trabajadores en cuya población se determinó una muestra de 66 trabajadores. Como técnicas de recolección de datos fueron aplicados: La observación directa y 01 cuestionario estructurado con 60 ítems.

El estudio concluye que la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral tiene una relación significativa (0.629\*\* con un nivel de confiabilidad al 95%. Esto quiere decir que, mientras mayores sean los resultados de la inteligencia emocional en un trabajador mayor serán sus resultados en el desempeño laboral.



Orezzoli (2021) en su tesis “*Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el ámbito organizacional.*” Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad de Lima. Perú, Lima.

Cuyo objetivo es identificar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral mediante la revisión de evidencia empírica de trabajos relacionados, analizando la calidad metodológica de los mismos. El estudio presenta una metodología de enfoque, cuantitativo; diseño, no experimental; alcance, correlacional. Las técnicas de recolección de datos aplicadas fueron mediante el uso de cuestionarios estructurados.

El estudio concluye que, la inteligencia emocional representada en aptitudes emocionales y sociales influye de forma significativa y positiva, de forma directa o indirecta sobre el desempeño en las organizaciones. Y se relaciona positivamente con el desempeño laboral, puesto que niveles altos de inteligencia emocional predicen un mejor en las organizaciones.

Dávila (2021) en su tesis “*La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de Electro Ucayali, 2020.*” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Ucayali. Perú, Ucayali.

Cuyo objetivo general es, calificar la relación de la inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores en Electro Ucayali, 2020.

El estudio posee una metodología de tipo, descriptiva; diseño, no experimental; esquema, correlacional. Cuya población estuvo conformada por 113 trabajadores y una muestra calculada de 58 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de datos fue mediante el uso de dos (02) cuestionarios de 20 ítems cada una.

El estudio concluye: Primero, existe una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral. La prueba de hipótesis tuvo un resultado (0.457) y una significancia de (0.00) lo que quiere decir que los trabajadores tienen un buen manejo del control de sus emociones lo que ayuda a una buena cooperación entre compañeros y por ende una buena productividad laboral. Así mismo, se concluye que los encuestados, el 91% posee un buen manejo de emociones; el 97% muestra satisfacción en el campo laboral.



Segundo, no existe relación entre el autoconocimiento y la productividad laboral, este resultado quiere decir que, los trabajadores no se autoevalúan, no tienen seguridad ni confianza suficiente.

Tercero, existe relación positiva significativa entre el autocontrol y la productividad laboral en un coeficiente del (0.489) a un nivel de significancia del (0.00), lo que quiere decir que los trabajadores presentan un buen dominio, integridad, adaptación e iniciativa.

Cuarto, existe relación positiva significativa entre la conciencia social y la productividad laboral en un coeficiente del (0.460) a un nivel de significancia del (0.00). lo que quiere decir que los trabajadores comprenden los sentimientos de sus compañeros para participar en la toma de decisiones mostrando actitudes positivas.

Calderón y Serrano (2021) en su tesis “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa 2021.*” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Peruana Unión. Perú, Lima.

Cuyo objetivo general es, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2021.

El estudio posee una metodología de tipo cuantitativo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal de carácter transaccional, la técnica de recolección de datos fue a través de la herramienta de encuesta. La población constituye 80 trabajadores de la municipalidad, asimismo para la muestra se toma a la totalidad de los colaboradores. Se aplicó una encuesta a los trabajadores de la Municipalidad a través de un instrumento de dos partes: Inteligencia emocional de 37 preguntas y Desempeño laboral de 36 preguntas; el instrumento, los resultados muestran que existe una relación positiva alta y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad con un rho de spearman de 0,768

El estudio concluye que la investigación, demostró la existencia de una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.



Con un RHO de Spearman de ,768 y un sig 0,000 donde significa que mientras la inteligencia emocional sea mayor, el desempeño laboral será mejor.

Torres (2018) en su tesis “*Inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.*” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad San Pedro. Perú, Caraz.

Cuyo objetivo general es, determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018

La metodología del estudio es de tipo descriptiva, el estilo fue no experimental de corte transversal y se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario. La población estuvo conformada por 23 colaboradores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, no siendo necesario extraer muestra.

El estudio concluye que la inteligencia emocional de los trabajadores fue buena, porque los trabajadores tienen la capacidad de aprender a reconocer e identificar sus sentimientos de manera adecuada y responsable. Por otro lado, en el estudio se describe que los trabajadores reconocen sus fortalezas y debilidades; superan sus retos, reconocen sus objetivos y el clima organizacional dentro de la municipalidad, en lo general los trabajadores practican la empatía.

Trujillo y Calsina (2021) en su tesis “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021.*” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Peruana Unión.

Cuyo objetivo general es, determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani, 2021

La metodología del estudio es de diseño no experimental de tipo correlacional; la población está conformada por 60 trabajadores, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario para medir las variables inteligencia emocional y desempeño laboral compuesto por 76 ítems. El instrumento de desempeño laboral está conformado por 39 ítems, y evalúa cuatro dimensiones (Calidad de servicio, productividad, toma de decisiones, y



conocimiento), el instrumento de Inteligencia Emocional fue creado y validado por Hernández (2008), es un instrumento estructurado por cinco dimensiones propuestas por Daniel Goleman (1998), este instrumento está conformado por 37 ítems, y evalúa cuatro dimensiones (Autorregulación, motivación, empatía, y habilidades sociales)

El estudio concluye que, la inteligencia emocional tiene alta relación con el desempeño laboral del personal que trabaja dentro de la Municipalidad. Para lograr un buen desempeño laboral (desarrollo) el colaborador debe cumplir con el perfil de la posición donde ejercerá el cargo. Así lograr las tareas, metas, objetivos asignados con eficiencia y eficacia en cada una de las fusiones y/o cargos encomendados por el alcalde para lograr una buena gestión. A fin de tener la capacidad emocional de sobrellevar los retos y problemas que pueda suscitar a lo largo del jornal laboral. La inteligencia emocional en el trabajo puede brindar beneficios no solo al colaborador sino también a las instituciones, donde se lograría un excelente equipo de trabajo con grandes aptitudes y destrezas.

Esquivel (2022) en su tesis *“Inteligencia emocional en el rendimiento laboral en contexto del Covid 19 de la Municipalidad Provincial de Canchis 2021.”* Para optar el título profesional de Maestro en Gestión Pública.

Cuyo objetivo general es, determinar la relación de la Inteligencia Emocional en el Rendimiento Laboral en el contexto del Covid-19 de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis en el año 2021

La metodología fue adoptada investigación básica, diseño no experimental, descriptiva, nivel correlacional, enfoque cuantitativo. Utilizándose la técnica de la encuesta el instrumento cuestionario el primero con 20 ítems y el segundo de 9 ítems, para ello se usó cinco alternativas de respuesta, aplicándose a una muestra de 80 trabajadores.

El estudio concluye que la inteligencia emocional tiene un nivel del 21% alto, 25% medio y 54% bajo. El rendimiento laboral tiene un nivel de 30.0% alto, 22.5% medio y 47.5% es bajo. La correlación entre ambas variables, reflejada mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman. Concluyendo que: Obtenido un valor de Alfa de Cronbach de 0.920 este al ser mayor que 0.75 nos indica que la inteligencia emocional tiene una relación directa, alta y significativa con el rendimiento laboral



de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canchis 2021; obteniéndose un valor p-valor igual a 0.925 en la rho de Spearman.

Rodríguez et al. (2022) en el artículo científico “*Liderazgo responsable como fortaleza de las empresas democráticas.*” Cuyo objetivo fue explorar las teorías del liderazgo con literatura antigua y actual. El cual, metodológicamente es de alcance, descriptiva; enfoque, cualitativa; diseño no experimental; tipo, básica. El método de análisis de la información es mediante el uso de la técnica de análisis documental.

El estudio concluye en lo siguiente: El liderazgo es el vínculo empresarial con la sociedad y asimismo contribuye con el desempeño económico, social y ambiental de las empresas. Siendo responsabilidad del líder actuar de moderador en las relaciones internas de la empresa. Es así que el liderazgo conforme ha ido pasando los años ha aumentado mayor importancia en la gestión empresarial en lo moderno. En este artículo se considera que el liderazgo es un aspecto clave y fundamental para el desarrollo de toda empresa, debido a que, el liderazgo se establece más allá de brindar rendiciones económicas, si no, permite la organización entre los recursos humanos (colaboradores) de una empresa, es decir, son los responsables de establecer una cultura corporativa dentro de una organización a fin de generar confianza e mejorar la imagen corporativa dentro del ambiente laboral.

Es así que se establece que el presente artículo se ha consignado en la investigación porque permite establecer que la inteligencia emocional de un líder ayuda a mejorar la productividad de una entidad. Es decir, que un gerente o jefe de un área de una empresa mantenga el nivel de inteligencia emocional elevado permite incrementar el nivel de confianza en los grupos que lidera; asimismo, permitirá establecer roles y tareas; establecer retos y metas alcanzables; la libertad de expresión; propiciar la toma de decisiones; permite resolver conflictos de manera eficiente; mejora el ambiente laboral a uno amigable. Con esto, no se quiere dar a conocer que solamente el gerente debería de tener inteligencia emocional sino, que todos los integrantes de una entidad deberían de tener un índice elevado de inteligencia emocional a fin de saber reconocer los sentimientos, pensamientos o sensaciones negativas a fin de saber cómo canalizarlos en su momento sin tener que ofender a algún miembro del equipo laboral.



### c) Antecedentes Locales

Carrasco (2019) en su tesis “*Inteligencia Emocional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas –Apurímac,2019*” Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Apurímac, Andahuaylas.

Cuyo objetivo fue, determinar la relación existente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital. La metodología aplicada fue de enfoque, cuantitativo; tipo, básica; alcance, correlacional; diseño de estudio, no experimental. La población del presente estudio estuvo constituida por 91 trabajadores administrativos cuya técnica de muestreo fue “no probabilística”. La técnica de recolección de datos en el estudio fue dada por medio del uso de dos (02) encuestas, la primera, estuvo constituido por quince (15) preguntas a fin de medir la inteligencia emocional, la segunda, estuvo constituido por quince (15) preguntas a fin de medir la satisfacción laboral.

El estudio concluye en los siguientes puntos: primero, existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en un índice de correlación de Spearman 0,463\*\*. Segundo, en cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional se determina que existió una correlación positiva en los componentes intrapersonales en un índice de relación de Spearman 0,368\*\*; interpersonal, 0,256\*\*; adaptabilidad, 0,463\*\*; manejo de estrés, 0,296\*\*.

## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Inteligencia Emocional

El Modelo de inteligencia socio - emocional “Bar On” en su teoría explica que la inteligencia emocional es un cúmulo de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que inciden sobre capacidad general para hacer frente a las actividades que se nos presenta, estas habilidades se basan en las capacidades de las personas del entender, controlar sus emociones en forma efectiva (Reuven, 1997).



Este modelo tiene como fundamento en las competencias, donde explica cómo las personas se interrelaciona con su entorno y el ambiente, por lo que la inteligencia emocional se considera como un conjunto de componentes de interrelaciones emocionales, personales y sociales que van a influenciar en sus habilidades y poder adaptarse de forma adecuada ante las demandas ambientales (Reuven, 1997).

Pérez y Castejón (1997), apuntan que desde que Binet en el año 1905 en el que se desarrolla el primer examen orientado a medir la inteligencia y que pretenda darnos una luz sobre qué alumnos de escuelas elementales podrían ser exitosos en estudios posteriores y cuales no alcanzan esos retos hasta otras más modernas como las de Sternberg y Gardner (1996), que se describirán posteriormente, se han realizado una serie de conceptos y aproximaciones acerca de la relación entre la inteligencia y las emociones y que en perspectiva se podría considerar que muchas de ellas no se contraponen y por el contrario se complementan.

Las aproximaciones más modernas muestran un nuevo enfoque de la inteligencia psicométrica tradicional, que toma únicamente al cociente intelectual como única medida es Sternberg (2000) que ha añadido una perspectiva multidimensional de la inteligencia, de forma que se distingue muchas inteligencias, capacidades o talentos que si bien son distintas unas de las otras, son además interdependientes: la analítica, la práctica y la creativa para este autor no existe solo una forma de ser inteligente sino que existen muchas y propone que los exámenes puedan procurar abordarlas más allá del cociente intelectual que solo involucra la inteligencia analítica pues tal inteligencia no es suficiente para poder tener éxito.

Thorndike (1920), posteriormente a Binet propuso un tipo de inteligencia que se convertiría en la base fundacional de lo que posteriormente se denominaría como “Inteligencia Emocional”, y también conocida como “Inteligencia Social”, la que sería la entender y manejar a hombres, mujeres y jóvenes, además de actuar sabiamente en las relaciones humanas, mostrando además la complejidad del estudio objetivo de este tipo de inteligencia la cual se puede evidenciar en los actos sociales pero difícilmente replicables en condiciones de testeo de laboratorio.

Clásicamente se han considerado dos líneas marcadas en cuanto a modelo de la inteligencia emocional hasta que la obra estructuras de la mente de Gardner en



donde se expone que existen múltiples inteligencias y que se vinieron a denominar como inteligencias múltiples de donde se desprende hoy la “Inteligencia Emocional”.

Katie y Gardner (1983) concibe una perspectiva en la que se trata de abarcar el pensamiento humano en su conjunto y de forma global considerando todas las inteligencias simultáneamente en las que añade la inteligencia musical, cinestésica, lógico-matemática, lingüística, espacial, interpersonal e intrapersonal.

Véase que estas dos últimas son similares a las que posteriormente se iban a denominar inteligencia emocional y que, de acuerdo al análisis de Gardner, las únicas que se habían venido considerando en las escuelas como inteligencia académica eran las referidas a las de lógico – matemáticas y lingüística (Katie Davis y Gardner, 1983).

Macías (2002), indica que Gardner asumió una posición importante en cuanto a lo que había venido conceptualizando como inteligencia y propone que la percepción reducida y simplista podría medirse con instrumentos estándares dado que hasta ese momento se había venido estudiando de forma abstracta y desordenada y sin contexto de los aspectos culturales.

De forma que la definición de inteligencia había sido completamente discutida y Gardner propone que debería considerarse a las habilidades y capacidades que son necesarias para solucionar un problema o desarrollar cuestiones necesarias para su desarrollo en su propio contexto cultural (Macías, 2002).

Gardner (1983) sostenía con frecuencia que su teoría no tuvo mucha aceptación en el campo de la psicología, gustando a muy pocos, disgustando a otros tantos pero generando indiferencia en la gran mayoría, por lo que al advertir que su obra iba a estar destinada al olvido, decide darle un giro y proponerlo en ámbitos de la educación, teniendo este campo como el real público interesado en aplicar sus ideas y que luego se formó como una de las piedras fundamentales para la formación de los educadore.

De acuerdo con Gardner (1983) las inteligencias múltiples se listan a continuación tal como las había concebido:



- Inteligencia lingüística.
- Inteligencia musical.
- Inteligencia Lógico-matemática.
- Inteligencia cinestésico-corporal.
- Inteligencia espacial.
- Inteligencia intrapersonal.
- Inteligencia interpersonal.
- Inteligencia naturalística

Adicionalmente, Gardner a partir del año 2000 continúa investigando sobre un par de nuevas inteligencias probables y que aún se encuentran en fase hipotética: la primera, denominada como “Inteligencia moral”, que se refiere a la capacidad de discernimiento del bien y del mal. La segunda denominada como “Inteligencia Existencial”, que refiere a la perfección de la existencia propia de la humanidad y su curiosidad sobre la trascendencia de la existencia propia (Katie y Gardner, 1983).

A partir de ese punto, la importancia de la inteligencia emocional ha venido tomando mayor cabida, no solamente desde la perspectiva laboral, sino que, dentro de muchos aspectos de desarrollo humano, Trujillo y Rivas, indica que su definición es muy controvertida igualmente que el término que se usa para denominar y que la enorme literatura que se ha escrito en referencia a ella dada la fama mundial ganada no tiene rigor científico (Trujillo y Rivas, 2005)

Mayer y Salovey (1990), proponen que existe la capacidad de algunas personas para poder razonar sobre la manera de utilizar sus emociones para mejorar su pensamiento por encima de la de los demás, acuñando el término de inteligencia emocional y dando una propuesta tentativa a su definición.

Mayer y Salovey, 18 años después de su primera obra, mantienen su interés sobre capacidad para tomar decisiones y acciones basados en estímulos emocionales importantes para continuar perfilando de mejor manera su perspectiva sobre la inteligencia emocional pues al inicio la definían como la capacidad de un individuo para poder regular y procesar sus emociones, concepto y que después complementaban mostrando el rol tan importante de las emociones en el proceso



del pensamiento, evaluando el concepto de la inteligencia emocional como la naturaleza del aspecto emocional y las habilidades de pensamiento que se involucran con las emociones y que en contraposición a la psicología y que solo basa su estudio en emociones positivas como la alegría, la felicidad, la risa, etc. y deja de lado otro tipo de emociones importantes como la tristeza, la envidia, etc., la inteligencia emocional de Mayer y Salovey procura conseguir la información que nos guía en las actividades diarias y cognitivas que es, en últimas, donde gastamos la energía (Mayer, et al. 2002).

García, por su parte, analiza que el modelo anterior pudo haber llevado el nombre de “competencias emocionales” pero se prefirió usar el término “inteligencia emocional” para poder relacionarla con la literatura que en ese entonces se venía desarrollando pues Mayer y Salovey (2002) describen la inteligencia como la capacidad general de una persona frente a un propósito, pensar de manera racional y de manejar eficientemente los recursos de su entorno y cuyas habilidades se pueden dividir en tres modelos de inteligencia: de pensamiento abstracto la segunda en cuanto a habilidades espaciales y la tercera en cuanto a habilidades prácticas y sociales.

De forma que la inteligencia emocional caería en el tercer tipo García (2003) a partir de este punto la cantidad de documentos e investigaciones se hacen y altamente prolíficas en muchas áreas tales como la educación y la administración. Uno de los principales autores que especifica sobre el tema es, Daniel Goleman que se constituye como un Best Seller y logró un alcance hacia otras esferas fuera del enfoque académico. Fernández y Extremera (2009), mencionan que Goleman (1995) cambió la perspectiva en múltiples maneras ya que asocia la inteligencia emocional con la personalidad del individuo además de considerarla como una serie de competencias sociales y emocionales muy ligadas al ámbito laboral, cambiándola en solo cinco años posteriores a la definición que Salovey y Mayer en el año 2002 habían generado.

Lo que había sido originalmente una herramienta de uso científico y netamente académico, con Goleman pasó a ser de uso más popular y que de cierta manera se mostraba como una solución a la mayoría de los problemas que aquejan a las personas y que poco o nada se acercaba a la concepción original y su falta de rigor



científico hizo que pretenda superar a las originales de Salovey y Mayer que por otro lado han sido siempre muy rigurosos en seguir el método científico (Mayer et al, 2002).

Así pues, se ha generado dos corrientes principales, que se distinguen por ser; una, un modelo de capacidades, orientado a la capacidad de comprender y utilizar las emociones; y otra corriente mixta, en las que no solo se evalúan los aspectos de emociones, sino que además ciertas variables no relacionadas con el aspecto emocional.

Cooper y Sawaf (2004) proponen el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, en las que se poner a disposición la inteligencia desde la perspectiva del análisis psicológico y filosófico para su evaluación colocándolo en el terreno la epistemología y su aplicación, es importante el aporte ya que revisa el desarrollo holístico de una persona en su vida.

### **3.2.1.1 Reseña histórica**

Para comprender los conceptos de la inteligencia emocional primero se debe partir de la definición primaria y/o general y la pregunta ¿Qué es inteligencia? En tanto, la inteligencia se conceptualiza como la capacidad de un individuo para solucionar problemas haciendo uso del razonamiento. Así mismo, la inteligencia conlleva a la adaptación al ambiente. La inteligencia desde tiempos antiguos es el conjunto de características que hace que las personas se distinguan de manera positiva y les brinda una posición especial dentro de la sociedad (Ardila, 2011).

En cuanto a las etapas de la inteligencia, Trujillo y Rivas (2005) indican que la inteligencia de acuerdo algunos estudios se pueden considerar lo siguiente:

En las que se afirma que el interés en comprender la inteligencia siempre se ha existido en el hombre a través de conocer sus atributos y que no existe una definición científica sobre la inteligencia y que cuenta con la propuesta de Hobbes (1996) citado en Cisneros (2011) como el mero efecto de los átomos del cerebro mediante estímulos del mundo

exterior o de Kant (1787) relacionándola con el nivel de instrucción del individuo.

Según los estudios psicométricos dirigidos a la “inteligencia”, investigadores a mediados del siglo XIX procuran darle rigor científico a la psicología y que sus esfuerzos se centraron en el desarrollo del procesamiento de la información externa por una persona y en el que Galton (1962) divide a los hombres en cuanto a sus capacidades físicas e intelectuales y una relación entre ambas capacidades; en otras palabras, la elevación del ser humano a través de sus experiencias sensoriales y estéticas. Aunque el modelo de Galton (1962) fue luego considerado, no adecuado, fue el fundamento sobre el cual el gobierno francés elaboró sus primeras pruebas de inteligencia (Trujillo y Rivas, 2005).

Según la Jerarquización de la “inteligencia” a inicios del Siglo XX, Sperman (1927) se constituye como uno de los pioneros psicólogos experimentales que encontraron en la inteligencia su campo de investigación en la cual propone un factor denominado “g” como base común de inteligencia sobre la cual se basa la inteligencia individual y los factores “s” independientes, ambas interdependientes entre sí. Constituyendo la primera generación de psicólogos de inteligencia en la que se muestra que es una capacidad humana para conceptualizar y solucionar retos y que un grupo de pruebas, darían como resultado una jerarquización de inteligencia.

Según la Pluralización la “inteligencia”, Sperman (1927) no fue el único investigador con esa perspectiva sobre los procesos mentales del hombre pues otros autores sostenían que no solo existía una base de pensamiento e inteligencia, sino que era una más bien una suma e interrelación de múltiples factores que la componen (Thurstone, 1960).

Según la contextualización la “inteligencia”, como un enfoque diferente aparecen investigadores en los 70's del siglo XX para mostrar una relación ordinal entre los factores en donde, Galton (1962), realiza uno de los primeros y fundamentales acerca de las razones e implicancias



de las diferencias individuales en el proceso mental a través de proponer un análisis de correlación de métodos estadísticos cuantitativos, con una notable precisión de datos considerandos en 1870, para evaluar diferentes variables relacionadas a las capacidades humanas tanto físicas como relacionados a la mente (Moreno y Rodríguez, 2016)

Posteriormente Catell, continúa con el trabajo de Galton para poder lograr posicionar a la psicología como una ciencia aplicada a través de su trabajo sobre el estrés y su cuantificación realizando pruebas mentales (Catell, 1903).

Volviendo hacia fines del siglo XIX en el que, dos corrientes acerca del estudio objetivo de la inteligencia se enfrentan y se evidenciaban dos corrientes claras.

Galton (1962) propuso nuevos test de evaluación para calcular una serie de parámetros psicofísicos (umbrales, reacción, agudeza visual, capacidad respiratoria, etc.), y de los cuales trataba de conseguir una medición objetiva de la inteligencia.

Por otro lado, Binet (1986), propuso un modelo acerca de la inteligencia que se enfoca en los resultados de ella y sus partes más fundamentales. Dadas la sencillez de las pruebas que proponía Galton, Binet y Simón (1905) proponen algunas con mayor complejidad con el objetivo de lograr una exploración de los procesos del pensamiento superiores como la memoria, las imágenes mentales, el juicio y la comprensión con su Escala de la Inteligencia (Mora y Martín, 2007).

En cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional, Fernández y Extremera (2008), indican que Mayer sugirió que la experiencia del estado de ánimo tiene al menos dos componentes: primero, la experiencia directa de los estados de ánimo de uno y la meta-experiencia de estos estados de ánimo que es reflexivo y comprende pensamientos y sentimientos sobre el estado de ánimo de uno. Segundo, la meta experiencia del estado de ánimo se considera producto de un

proceso regulador que monitorea, evalúa, y a veces actúa para cambiar el estado de ánimo (Fernández y Extremera, 2008).

El proceso es particularmente relevante para comprender las diferencias individuales en cómo las personas experimentan sus sentimientos y cómo sienten y regulan sus emociones. Además, como se sugiere, desde la experiencia del meta-estado de ánimo surge en respuesta a la percepción directa del estado de ánimo, podría ser directamente bajo el control del individuo y puede modular directamente el estado de ánimo de forma que Mayer y Salovey (2005) proponen la Escala de Trait Meta-Mood o TMM) que actualmente es el instrumento de medición que ampliamente es más utilizado para evaluar las diferencias individuales estables en las cualidades del reflectante. experiencia del estado de ánimo.

Dentro de la reseña histórica de la inteligencia emocional también es necesario explicar la teoría del comportamiento que fue desarrollada por Douglas McGregor a mediados del siglo XX, el cual explica sobre la motivación de los empleados, en donde explica que un trabajador satisfecho, le impulsa a generar mayor esfuerzo para obtener mejores resultados en su organización. Debe entenderse que la teoría de la motivación puede compartirse en un grupo y no solamente a nivel individual.

Esta teoría se fundamenta en la variable “X” y “Y”, en donde en “X”, se describe que todos los individuos tienen una tendencia natural al ocio que lo caracteriza a trabajar menos, resistencia a cambios, carecer de ambiciones, esta teoría, es más enfocada en el comportamiento y la manera de pensar del individuo. Por tanto, se relaciona con los procesos en la administración y los temas de liderazgo, motivación, toma de decisiones y ahora también la inteligencia emocional.

En cuanto a la teoría “Y” se enfoca todo lo contrario y se establece que los trabajadores no se enfocan mucho al ocio; que los individuos no son perezosos; poseen potencial en condiciones adecuadas, aceptan responsabilidades; poseen imaginación, ingenio y creatividad.



En cuanto al asociar esta teoría con la teoría de la inteligencia emocional se concuerda que, la inteligencia emocional utiliza las propias emociones a fin de reducir estrés, ayudan a la comunicación asertiva entre compañeros, a superar desafíos, y a maniobrar conflictos.

### 3.2.1.2 Claridad Emocional (dimensión 1)

Merino y Pérez (2014) definen a la “claridad” como aquella cualidad de claro, evidente, despejado, sin dudas en una situación de entendimiento del individuo frente a una perspectiva objetiva o subjetiva.

Esta dimensión evalúa la percepción que se tiene sobre la comprensión de los propios estados emocionales, se refiere a la facultad para conocer y comprender nuestras emociones, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándose en nuestro pensamiento. Manejando con claridad sus sentimientos y emociones y la comprensión emocional. (Cabanach, et al., 2016)

**a) Claridad de sentimientos.** – Pena y Extremera (2011) establecen que la claridad de sentimientos se refiere a la facultad para conocer y comprender nuestros sentimientos, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándose en nuestro pensamiento. Se debe de tener en cuenta que una emoción se transforma en sentimiento en una medida que el individuo adquiere conciencia de la existencia de dicha emoción. Ocurre cuando de manera inconsciente el individuo emite un juicio sobre dicho sentimiento.

Por tanto, de las anteriores definiciones se debe de establecer la claridad de sentimientos como la nitidez en la identificación de los sentimientos percibidos del entorno en el que se encuentra un individuo.

**b) Claridad de emociones.** – Como bien se describió en párrafos anteriores la claridad debe ser considerada como aquel aspecto en el que, el individuo despeja sus dudas frente a las emociones



encontradas y/o percibidas en su entorno. Generalmente la claridad de emociones tiene un alto impacto en el desempeño laboral ya que permite a los colaboradores conocer sus emociones y la de los demás permitiendo integrarlas a su comportamiento y mejorar el ambiente laboral dentro de una organización o empresa (Merino y Pérez Porto, 2014).

- c) **Comprensión emocional.** – Extremera y Fernández (2003) menciona que la comprensión emocional refiere a la capacidad que tiene un individuo para nombrar sus emociones, identificarlas, y reconociendo la relación que existe entre experiencias para así darle un propio significado y/o sentido. Por tanto, la comprensión emocional significa en principio saber y/o conocer cómo uno se siente de manera personal (vergüenza, ira, remordimiento, amor, etc)

### 3.2.1.3 Atención emocional (dimensión 2)

López y Acosta (2007) mencionan que la atención emocional de conceptualiza como, la conciencia que tenemos de nuestras emociones, la capacidad para reconocer, sentir y expresar de forma adecuada nuestros sentimientos y saber lo que significan, es la atención percibida que se presta a los propios estados emocionales, en ella se maneja la atención de sentimientos, los estados de ánimo, y manejo de emociones y pensamientos.

Fulquez y Montserrat (2011) por su parte mencionan que la atención emocional como una competencia del ser humano que involucra la atención de sentimientos, manejo de emociones, manejo de pensamientos que guían la salud mental y la adaptación social.

- a) **Atención de sentimientos.** - Proctor y Johnson (2015) mencionan que la atención según su definición básica es el proceso conductual y cognitivo de concentración sobre un aspecto considerado como objetivo o subjetivo.

La atención puede ser definida como una capacidad de la persona para seleccionar, dirigir y mantener información sumamente importante.



Por tanto, es el proceso cognitivo que permite a la persona orientar a la persona en aquellos estímulos que son prioridad e de igual manera, ignorar aquellos sentimientos que no lo son. Por otro lado, las características de la atención se enfocarán de acuerdo a la amplitud, de acuerdo al número de tareas y al tiempo que una persona puede realizar simultáneamente; intensidad, esto se define a la cantidad e importancia y percepción que tenga el individuo frente a una tarea; el control, se establece como el individuo controla su atención frente a una actividad (Flores , 2016).

- b) Manejo de emociones.** - Conceptualmente el “manejo” se encuentra referido al “control”, en tanto, el control emocional consiste en inhibir la conducta negativa y la intensificación de las emociones positivas. Por tanto, este indicador se enfoca en la regulación emocional y fortalecimiento de un individuo frente a situaciones diversas en la vida cotidiana, laboral y social (Aitziber y Conejero, 2019).
- c) Manejo de pensamientos.** - Ramírez (1977) define conceptualmente el “manejo” se encuentra referido al “control”, en tanto, el manejo de pensamiento hace referencias al control de los pensamientos automáticos se relaciona habitualmente con estados emocionales intensos como: la ansiedad, la depresión, la ira o la euforia. Diferenciándose de la forma de reflexión y análisis que pueden llevarse a cabo en situaciones anímicas de calma o sosiego, donde los pensamientos suelen ser racionalizados.

#### 3.2.1.4 Reparación Emocional (dimensión 3)

López y Acosta (2007) mencionan que la reparación emocional se refiere a la capacidad de regular y controlar las emociones positivas y negativas. Si bien las puntuaciones altas en claridad y reparación son adecuadas, no ocurre lo mismo con la atención emocional, que puede llevar a la hipervigilancia de nuestras emociones y sensaciones y, en consecuencia, a la hipocondriasis a través de sus estados de ánimo, su estabilidad emocional presencia de euforia y tristeza.



Por tanto, la reparación emocional también puede entenderse de manera simple como: Primero, la habilidad del individuo para estar abierto a los estados emocionales tanto negativos como positivos. Segundo, habilidad para reflexionar sobre las emociones encontradas y determinar su utilidad. Tercero, habilidad para reconocer la influencia de las emociones frente a los actos. Cuarto, habilidad para establecer un control y minimizar los efectos de las emociones negativas.

**a) Estado de ánimo.** – Ríos (2008) menciona que el estado de ánimo en principio es una actitud que muestra un individuo frente a su vida en lo emocional. Por tanto, el estado de ánimo consiste únicamente en la condición del individuo frente a estímulos externos.

Por tanto, de la definición anterior se establece que el estado de ánimo será voluble de acuerdo a los acontecimientos externos y de percepción de la persona o individuo. En lo laboral, el estado de ánimo puede afectar de manera positiva como negativa e incluso puede llegar a ser un problema si es que no se mantiene un control.

**b) Estabilidad emocional.** – La estabilidad emocional es la capacidad de una persona y/o individuo para gestionar sus emociones de forma positiva para que no afecte su vida cotidiana, en simples palabras, es la habilidad de la persona para no dejarse influenciar por sentimientos negativos. Teniendo en cuenta que una emoción es un proceso psicológico que nos prepara para adaptarnos y responder al entorno y la Emoción como proceso implica una serie de condiciones desencadenantes (estímulos relevantes), diversos niveles de procesamiento cognitivo (procesos valorativos), cambios fisiológicos (activación), patrones expresivos y de comunicación (expresión emocional). Además, la Emoción tiene efectos motivadores y su función primordial es la adaptación del individuo a un entorno en continuo cambio (Fernández y Jiménez, 2010).

**c) Euforia y tristeza.** – Para Fernández y Jiménez (2010) la euforia es la sensación de bienestar, alegría o tristeza manifestada al exterior. El término eufórico es la exacerbación del estado de ánimo como



consecuencia de una alegría, emoción o también por el consumo de algún tipo de droga o el uso de medicamentos. Usualmente la euforia se da, cuando existe buenas noticias, malas noticias, gestos, gritos, risas, entre otros.

### 3.2.2 Productividad Laboral

Se enfatiza que la productividad está relacionada con el factor humano y que se denomina productividad laboral por su impacto en el crecimiento económico de las naciones y el desempeño de las empresas y que se puede medir a través del nivel de relación sistemática del ingreso de capital de trabajo y la salida el de producción, a pesar que los indicadores para medirla deberían abordarse de manera multidisciplinar involucrando aspectos sociales. Por otro lado, la productividad para la Administración es muy importante y la establece como la piedra angular de la calidad de vida de los habitantes de un país y que su bienestar está relacionada a la capacidad de su sector productivo para conseguir niveles elevados de productividad y para continuar mejorando en el largo plazo (Jaimes y Luzardo, 2018).

La revisión bibliográfica involucra una serie larga de investigaciones acerca de la producción laboral, mostrando su importancia en una gran serie de ámbitos, resaltando entre ellas el de la construcción lo cual es comprensible por la importancia económica con la que cuenta en el crecimiento económicos de un país por lo que es importante evaluarlas.

Se revela que, en términos generales, la medición de la productividad es variada y no puede considerarse una definitiva ya que existen una serie de factores que en cierta medida no se consideran tal como el impacto del cambio tecnológico en el cual, se menciona que la forma en que los gobiernos y toma de decisiones miden la relación entre los ingresos y salidas tanto como la productividad laboral (medida como la salida bruta o el valor añadido por trabajador, o la salida bruta o el valor añadido por hora), como el factor total de la productividad medida como la salida bruta o el valor añadido por unidad de ingreso, sea tanto un capital, trabajo, material, equipo y energía utilizada. Finalmente añade que existe una comprensión errada en cuestión de la productividad en la mente de los trabajadores ya que para



ellos la productividad es la más alta carga de trabajo, mayores esfuerzos y mayor ingreso para los dueños (Sarhan y Khaleel, 2016).

Se establecen además en el documento, la existencia de tres categorías relacionadas a la productividad laboral: El sistema de gestión, la mano de obra y el aspecto ambiental, en donde, el sistema de gestión, trataría sobre las capacidades gerenciales, la planificación, y gestión de recursos, mientras que, en la mano de obra, se contaría con la experiencia del personal administrativo y operativo. Los autores muestran una alta relevancia en el aspecto ambiental ya que dentro de la categoría se encuentra inmersa la motivación dentro de la Productividad y no solamente las variables de capital (Sarhan y Khaleel, 2016).

Se muestran también que las variables netamente económicas y de capital ya no son las únicas que se deben considerar para poder lograr la mejora de la productividad laboral, especialmente en países en vías de desarrollo; incluso cuando estos son muy influyentes en la productividad personal de los trabajadores, parece que los factores psicológicos y sociales parecen tomar cada vez más importancia en la producción como por ejemplo: Un orden de importancia de, puntualidad en el pago, la cantidad monetaria en el pago, a la seguridad social, los incentivos, la seguridad en el puesto laboral, y los sindicatos y paralelamente se consideran a la disciplina, la salud, satisfacción en el trabajo, actividades comunes y compañerismo, etc. (Kazaz y Ulubeyli, 2007).

Podsakoff y Williams (1986) mencionan a Locke como uno de los primero en poder evaluar la productividad laboral y su interacción con cuestiones emocionales, de bienestar y satisfacción, en la cual propone que es más adecuado tomarlos como eventos separados y solamente esperar una relación casual en circunstancias particulares en el caso particular de la satisfacción.

Al año 2005 apunta que la productividad laboral es lo más crucial de las organizaciones y su capilla más valioso en cuanto al aspecto humano, mientras todos los involucrados usan sus conocimientos, talentos y experiencia el proceso se va mejorando en cuanto a innovación, trabajo de calidad, el producto final y consecuentemente incrementar la productividad total del trabajo, de forma que el aspecto humano es muy importante y debe ser considerado como un activo y no como una carga. El autor menciona que la alta gerencia debería considerar primero

los resultados y no los salarios para convertir la organización en una más productiva y lograr un cambio general de actitud (Van, 2005).

Adicionalmente se debe de analizar a las organizaciones como seres vivos ya que estas deben enfrentar constantes cambios y la entropía propia de un ecosistema, de forma que las empresas deben pretender un desarrollo evolutivo creando un clima laboral en el cual se permita que las adaptaciones naturales a su entorno (Van, 2005).

En el año 2010 se muestra que los modelos gerenciales se han convertido en paradigmas de competitividad, que hasta hace muy poco la mejora de productividad se realizaba a través de las consecuencias inmediatas en cuanto a la reducción de costos (incluyendo salarios), y el rendimiento de los factores productivos tales como los insumos, operaciones y tareas. Así pues, el proceso de competitividad debe expandir los puntos referentes al aspecto competitivo de la gerencia moderna donde la competitividad entendida como la capacidad de la innovación permanente de la empresa para poder asegurar su sobrevivencia en un medio de globalización (Villasmil, 2010).

En el año 2013 se determina que la productividad debe ser una actividad de crecimiento continuo y permanente, ya que algunos autores determinaron en su documento una correlación “alta” entre el crecimiento continuo de la productividad y la gestión acerca del método de trabajo, en otras palabras, las empresas estudiadas por Satisha, Clecknerb, y Vassell que hayan aplicado un sistema de trabajo adecuado han logrado buenos resultados y pero si no se continúan haciendo cambios, la productividad laboral se va viéndose disminuida.

Por otro lado, también se muestra una directa relación entre la innovación de tecnología, de organización, TICs con la productividad laboral, aun así, se propone que estas variables se relacionan de formas más complejas de forma que las evaluaciones de estas se procuran aplicar hacia los resultados y no al impacto que tiene cada uno de los factores. Esto nos permite ver que aún existen muchas áreas en las que se deben profundizar para poder entender la importancia de cada factor en la productividad y en qué sectores se muestran más influyentes (Satisha, et al. 2013).



### 3.2.2.1 Reseña histórica

Gaither y Frazier (2000) falta proponen una definición de la productividad como una relación de proporción entre la cantidad de productos y servicios que se generan y los recursos que han sido necesarios para su producción utilizando una medida siguiente:

#### Figura 1

*Formula de la productividad según Gaither y Frazier*

$$Productividad = \frac{Cantidad\ de\ productos\ o\ servicios\ generados}{Recursos\ utilizados}$$

*Nota:* Formula obtenida de Gaither y Frazier (2000)

Asimismo, refieren esencialmente a un índice de desempeño para el logro de resultados y en factor a lo producido y los recursos utilizados.

Bain (1982) añade lo que la productividad no es una cantidad de lo producido ni de lo mucho que se ha generado como productos finales sino más bien es una medida de la armoniosa relación de uso de recursos para poder lograr que se resultados desean y como un ejemplo bastante sencillo de comprender, utiliza como referencia a los kilómetros recorridos por un auto frente al consumo de gasolina de modo, así, no es importante la cantidad de kilómetros recorridos o el gasto de combustible individualmente sino el rendimiento del automóvil en cuanto a su eficiencia de rendimiento y que adicionalmente involucraría otros aspectos como la eficacia de la misma máquina, factores de tránsito. Bain, de manera similar al modelo anterior, expone la proporción de producción y recursos involucrados, pero añade dos términos como la efectividad y eficiencia., así pues, la productividad sería un indicador de efectividad entre ambas dimensiones:

## Figura 2

*Formula de la productividad según Bain*

$$Productividad = \frac{Total\ producido}{Total\ de\ insumos} \frac{Resultados\ logrados}{Recursos\ utilizados} \frac{EFECTIVIDAD}{EFICACIA}$$

*Nota:* Formula obtenida de Bain (1982);

La productividad históricamente se ha abordado desde distintas disciplinas, pero es en la economía en la que es esencial, ya que además fue acuñada por el economista Adam Smith en su obra “La riqueza de las naciones” donde el término fue introducido.

Astudillo (2012) menciona que Smith propone que la productividad se incrementa en cuanto se aumenta la división de trabajo, en otras palabras, este nivel de especialización laboral es llamada por el autor como la división técnica del trabajo y propone que, si su afirmación es correcta, se podría utilizar como un modelo de producción de un país.

Él también evalúa que, aunque la producción pueda incrementarse ya que cada uno cuenta con más productos o servicios, aun así existe el problema de una correcta y justa redistribución, solución que podría realizarse a través del intercambio del mercado guiada por la razón y naturaleza humana y donde cada uno buscará sacar el máximo provecho posible al tratar de producir los mejores bienes y reduciendo los costos de producción para poder superar a sus competidores; así, sin que nadie lo haya premeditado, el resultado final sería un óptimo social que Smith denomina como “la mano invisible” (Astudillo, 2012).

Satisha y Clecknerb (2013) proponen que la productividad es esencialmente una función basada en la toma de decisiones a multinivel y que es menester que sea comprendida por todas las organizaciones por su carácter complejo y ambiguo y efecto de incertidumbre, volátil, y de feed back retardado, basada en la teoría de complejidad, la productividad puede ser optimizada a través de la mejora del afinamiento de los sistemas de toma de decisiones.

Cequea y Rodríguez (2012) proponen que la productividad es la consecuencia de la tecnología, la organización y la capacidad humana involucrada en el proceso, mostrando la multidimensionalidad del término y sosteniendo que la productividad se basa en el funcionamiento articulado y armonioso de estos tres elementos.

En el año 2018, proponen dimensiones basadas en revisión bibliográfica para diferentes sectores laborales en los que se requiere el uso intensivo de mano de obra, esencialmente de carácter operativo. Ya que, como se había considerado antes, los factores económicos ya no son los únicos a tomar en cuenta para mejorar la productividad laboral y la optimización del rendimiento en cuanto a cadena de suministro y la generación de valor. Los conceptos utilizados tienen a eliminar el desperdicio, minimizar costos de transacción y mejora de conocimientos y experiencia, así como la transferencia de ellos. El autor, al demostrar que, en España, la mayor parte de las organizaciones que tienen la intención de invertir en la formación del capital humano son las que tienen más cantidad de colaboradores, así como mayor cualificación de ellos y con relaciones internas más estables se genera el planteamiento teórico de dos dimensiones (Jaimes y Luzardo, 2018).

Dentro de la reseña histórica de la productividad laboral también es necesario mencionar, la teoría de la división del trabajo establecida por Frederick Taylor en el año (1856 – 1915) y que también fue establecida por Henry Fayol, el cual refiere a la forma o manera de organizar el trabajo en diferentes áreas a fin de aumentar la productividad. Esta teoría enfoca que cada trabajador tiene una habilidad distinta a la del resto del grupo. Y, si a esta habilidad se le agrega la especialización en un solo ámbito, esto producirá la eficiencia y por ende la productividad de una organización, debido a que habrá mayor precisión en cada tarea que se le asignará al trabajador y mandos de la empresa.

La diferencia entre ambas teorías radica que Taylor establece la organización y división del trabajo de acuerdo a la experiencia del



trabajador, mientras que, Fayol se enfoca solamente en la organización y administración clásica.

### 3.2.2.2 Dimensión humana (dimensión 1)

Diversos autores han sugerido la relación e influencia que ejerce la dimensión o factor humano en la productividad y el desempeño de las organizaciones, dicha influencia implica procesos psicológicos y psicosociales que son complejos de cuantificar (Robbins y Judge, 2009); (Jones y Chung, 2006); (Quijano, 2006); (Parra, 1998). Coincidiendo con esta afirmación (Perea, 2006); (Kemppila y Lonqvist, 2003); señalan que el hecho productivo requiere de la participación de las personas, de una permanente relación social laboral, lo cual indica que en su realización están presentes unos componentes psicológicos y psicosociales. Este hecho implica aspectos tanto objetivo, cómo subjetivos (Quijano, 2006); (Kemppila y Lonqvist, 2003).

De tal manera que para quienes toman las decisiones y lideran la organización es de gran importancia conocer qué es lo que induce al hombre a la acción, a trabajar de forma entusiasta y sostenida en la organización, para satisfacer sus deseos, intereses y expectativas individuales; a asociarse con otros que también tienen deseos, intereses y expectativas individuales, conformando grupos, y más aún, satisfacer los objetivos de la organización.

Dentro de los indicadores de la dimensión humana de la productividad laboral encontramos:

**a) Motivación.** - Robbins y Judge (2009) mencionan que, la motivación se refiere a la energía y el esfuerzo puestos para satisfacer un deseo o meta. El empeño puesto en la consecución del objetivo dependerá de la intensidad y del tiempo en que se manifiesten las necesidades en los individuos. Peña (2018) por su parte menciona que, la motivación laboral se hace referencia a la capacidad que tienen las empresas para mantener implicados a sus trabajadores para brindar



un mayor rendimiento y conseguir los objetivos establecidos por la empresa. Así mismo, se establece que la motivación laboral se puede ver influida por el puesto de trabajo, autonomía en el trabajo, ambiente de trabajo y condición laborales.

Por tanto, de acuerdo a los autores antes citados se deduce que el tema de motivación laboral es un tema de relevancia para las empresas que está ligada a la productividad laboral, y se define que la motivación es influida en un campo amplio de estrategias por parte de la empresa.

**b) Satisfacción laboral.** – Fritzsche y Parrish (2005) definen a la satisfacción laboral como el grado en que un trabajador y/o colaborador se encuentra a gusto con su trabajo. Weiss (2002) por su parte, menciona que la satisfacción laboral, se presenta como una respuesta afectiva emocional hacia un trabajo en particular.

Andresen y Domsch (2007) mencionan que la satisfacción laboral es la más común y antigua es la forma de la felicidad en el lugar de trabajo, por tanto, estas aptitudes podrán variar de acuerdo a las percepciones de un empleado hacia su trabajo frente al ambiente laboral.

Por tanto, de las definiciones antes citadas, de acuerdo a la concepción propia se establece que la satisfacción puede ocurrir cuando el trabajo o institución laboral cumple con las expectativas del colaborador y/o trabajador frente al desarrollo profesional y/o laboral. Siendo la importancia de la satisfacción laboral vista desde dos aspectos; la primera, para los trabajadores y; la segunda, para los empleadores, dado que, si un trabajador y/o colaborador se siente con mayor satisfacción laboral, los resultados en la productividad laboral serán mayores.

**c) Participación.** – Por definición básica, Barrientos (2005) menciona que la participación está definida como la acción de integración e involucramiento de un individuo, grupo a cualquier tipo de



actividad, esta acción será impulsada, inmediata, emocional y resultante de un proceso de conocimiento. A través de la participación el individuo comparte con otras decisiones que tienen que ver con la vida propia y con la sociedad. En lo empresarial, la participación se encuentra enfocado en el recurso humano de la organización de manera que cada integrante de la organización es de importancia vital, ya que ellos, son los que desarrollan actividades operativas y administrativas a fin de cumplir metas y objetivos organizacionales.

- d) Trabajo en equipo.** - Por definición básica Rosario (2020) menciona que el trabajo en equipo está definido como una labor que se desarrolla con la participación de un grupo de individuos con un fin en común. El trabajo en equipo surge de la necesidad de ampliar y mejorar el rendimiento de una empresa, así mismo, el trabajo fomenta los valores de lealtad, seguridad, autoestima y las relaciones interpersonales entre un grupo, puesto que mediante el trabajo en equipo los integrantes comparten ideas, opiniones, coordinación, empatía.
- e) Manejo de conflictos.** – Según la OIT (2013), un conflicto laboral está considerado como cualquier problema dentro del entorno profesional y está estrictamente relacionado con las directrices laborales, es a tal razón que no debe confundirse este tipo de conflictos con los habituales y triviales. Por tanto, el manejo de conflictos es el dominio, control de emociones de un trabajador a fin de manejar situaciones difíciles como, presión, falta de abastecimiento del tiempo frente a tareas, falta de recursos en la empresa, y entre otras disputas que pueden ser diferenciados de diversas maneras en una organización.
- f) Formación y desarrollo.** – Para Fenandez (2002) la formación y el desarrollo laboral dentro de una entidad implica las actividades de capacitación y línea de carrera que ofrecen al trabajador a fin de mejorar su desempeño profesional y alcanzar metas establecidas. Por tanto, en sencillas palabras el desarrollo y formación laboral es



el bienestar profesional que ofrece una empresa para el periodo de permanencia a fin de mejorar sus capacidades personales y profesionales a un nivel superior. Las ventajas de desarrollar una formación laboral desarrollan habilidades como: Liderazgo, desarrollo de conocimientos técnicos y especializados, desarrollo de valores, desarrollo de metas individuales y colectivas.

### 3.2.2.3 Dimensión de procesos productivos

Según Quiroa (2019) el proceso productivo es el conjunto de tareas y procedimientos para que una empresa pueda producir bienes y servicios, puede ser entendida como el conjunto de operaciones y procesos necesarios para la elaboración de bienes y servicios. El proceso productivo en la productividad laboral refiere a la capacidad de los recursos humanos frente a las actividades asignadas.

- a) **Método de trabajo.** – Para Westreicher (2020) El método de trabajo es un conjunto de destrezas procedimentales que cualquier empresa debe poseer a fin de asegurar el cumplimiento correcto de una actividad o tarea. Así mismo, constituye en la determinación de las etapas básicas y necesarias para la solución de un problema mediante la organización y categorización de actividades y sub actividades para su resolución. Por tanto, de lo antes descrito se puede afirmar que el método de trabajo es una forma de trabajo sistematizada y organizada para cumplir con los objetivos, tareas y metas trazadas en la organización a corto y largo plazo.
- b) **Medio ambiente o ambiente laboral.** – Según Pilligua y Arteaga (2019) El ambiente está conformado por diversas condiciones tanto físicas, sociales, culturales y económicas. El trabajo, por su parte se trata de una actividad productiva. Por tanto, estas definiciones permiten obtener una noción y ampliar la definición a un entorno, lugar o espacio donde se realizan actividades productivas, es decir, oficina o fábrica. El ambiente laboral es un elemento necesario dentro de una organización, puesto que se considera que el ambiente laboral



afecta la productividad. Es a tal razón que las empresas cuidan mucho este aspecto a fin de obtener resultados positivos dentro de su gestión.

**c) Medición.** - Para Mertens (1999) la medición es considerada como un proceso básico que evalúa y mide el aspecto de la productividad laboral mediante el uso de herramientas como instrumentos de medición. Si bien es cierto, existe diversos métodos para medir la productividad dentro de una empresa, siendo esto como objeto de medición los trabajadores y maquinaria encargados en la producción de un bien y servicio.

**d) Gestión.** – Gonzales y Jacobo (2012) menciona que la gestión es un conjunto de acciones que se enmarca en la estrategia empresarial que aportan valor para el crecimiento de la empresa. Por tanto, es una habilidad propia de la entidad que se desarrolla conforme sea su experiencia y su trayectoria en donde se desarrolle. Una buena gestión, implica excelentes relaciones entre colaboradores administrativos, operativos y líneas de mando dentro de la entidad.

### 3.3 Marco Conceptual

**a) Ambiente laboral.** – Pilligua y Arteaga (2019) menciona que, el ambiente laboral también conocido actualmente como clima organizacional son las condiciones y/o elementos que influyen dentro de las actividades diarias en el entorno de una organización (horario, condiciones de infraestructura, limpieza, orden, disponibilidad de recursos, permisos, etc).

**b) Atención emocional.** – Fulquez et al. (2011) Establece que la atención emocional es la capacidad que tiene un trabajador y/o colaborador de una organización para reconocer de manera eficaz las emociones encontradas en el proceso laboral. Estas emociones pueden ser tanto positivas como negativas producto del estado de ánimo, pensamientos y otros. Se establece que la atención emocional favorece significativamente en el desarrollo de actividades de un trabajador y que a su vez genera un clima laboral que potencia significativamente el desarrollo profesional y personal.

**c) Claridad emocional.** – Según Cabanach y Souto (2016) la claridad emocional en lo laboral tiene un gran impacto, puesto que sí, los trabajadores y/o colaboradores



reconocen y comprenden las emociones de los demás integrantes del grupo laboral mejora drásticamente la coordinación y desempeño. Mediante la claridad emocional el individuo tiene la capacidad de distinguir entre las emociones positivas y negativas de su entorno.

- d) Comprensión emocional.** – Para Extremera y Fernández (2003) La comprensión emocional es la capacidad del trabajador y/o colaborador de una organización para comprender sus emociones positivas y negativas tanto individuales como colectivas.
- e) Claridad de sentimientos.** – Para Pena et al. (2011) la claridad de sentimientos se conceptualiza en la facultad de esclarecer y distinguir los sentimientos tanto positivos y negativos percibidos en el entorno laboral, permitiendo al trabajador y/o colaborador emitir un juicio y concepción propia sobre lo saludable y lo insano.
- f) Estado de ánimo.** - Ríos (2008) menciona que, el estado de ánimo es el tipo de actitud que muestra un individuo frente al entorno laboral. El estado de ánimo sólo representa los estímulos externos.
- g) Estabilidad emocional.** – Para Fernández y Jiménez (2010) la estabilidad emocional está demostrada como una capacidad del trabajador y/o colaborador para gestionar sus emociones a fin que no afecte su labor en el cumplimiento de actividades, tareas y metas dentro de la del área donde se desempeñe sus funciones.
- h) Euforia y tristeza.** – Para Fernández y Jiménez (2010) la euforia y tristeza son emociones producto de los cambios bruscos en el entorno laboral. La euforia es una sensación de bienestar, alegría o viceversa. En cuanto, a la tristeza es ocurrida por las malas noticias (diversas ya sea del entorno familiar, laboral y otros), gritos, enojos, entre otros.
- i) Eficiencia.** - El Ministerio de Economía y Finanzas (2015) lo define como, el logro de objetivo institucional con el menor costo de recursos económicos o de tiempo. Mientras que la Real Academia Español (2014) lo define como aquella capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- j) Eficacia.** - Según la Real Academia Español (2014), la eficiencia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”
- k) Formación y desarrollo laboral.** – De acuerdo con Fenandez (2002) la formación y desarrollo laboral tienen un significado similar, dado que está referida como el progreso profesional que la empresa ofrece a sus colaboradores y/o trabajadores a fin



de mejorar su desarrollo en aspectos laborales y llevarlo a un nivel superior hasta donde dure el contrato laboral y/o permanencia en la organización.

- l) Gestión empresarial.** – Según Gonzales y Jaccobo (2012) la gestión empresarial es el conjunto de actividades administrativas de nivel gerencial que realiza un gerente con capacidad de organización, dirección, control en un grupo de individuos (trabajadores y/o colaboradores). Cuyo fin es conseguir un objetivo planeado a comienzo de un año fiscal. Dentro de la gestión empresarial se establecen las estrategias, planificación de proyectos, ejecución de proyectos y sus plazos, metas de presupuestación y entre otros aspectos que el gerente vea conveniente establecer como un método que conlleve al éxito empresarial.
- m) Inteligencia emocional.** - Goleman (1995) define a la inteligencia emocional como la habilidad de sentir, comprender, utilizar y cambiar estados de emociones en uno mismo y en los demás, en la que no se trata de limitar las emociones sin que orientarlas a un propósito adecuado y deseado. También, conceptualmente es la capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos, de buscar la motivación y direccionar de manera adecuada las relaciones. Por tanto, en términos empresariales, puede ser definida como la capacidad para elegir las opciones o soluciones más idóneas y/o correctas en situaciones críticas. (Salovey y Mayer, 1995)
- n) Manejo de conflictos laborales.** – Según la Organización Internacional del Trabajo (2013) el manejo de conflictos laborales es el control y dominio de emociones negativas producto de la presión laboral, sobrecarga de actividades, disputas entre compañeros, falta de tiempo, recursos y entre muchos otros conflictos que pueden suscitar dentro de las directrices laborales para el cumplimiento de tareas en un entorno laboral o ambiente laboral.
- o) Métodos de trabajo en lo laboral.** – Según Westreicher (2020) los métodos de trabajo dentro de una organización empresarial son el conjunto de habilidades y destrezas desarrolladas de manera sistematizadas y organizadas aplicados en los procedimientos, tareas, actividades dentro de una organización a fin de garantizar su cumplimiento tanto en lo procedimental y normativo.
- p) Manejo de emociones.** – Para Aitziber y Conejero (2019) el manejo de las emociones conceptualmente, es el nivel de control de emociones debido a la alteración intensa o pasajera del trabajador y/o colaborador. Cabe mencionar que las emociones son



naturales en todo ser humano en situaciones diversas dentro del espacio laboral donde existe presión, estrés, frustración y entre otras.

- q) **Manejo de pensamientos.** – Ramírez (1977) define al manejo de pensamientos como el nivel de control de pensamientos negativos debido a los sentimientos de angustia, ira, aburrimiento y entre otras emociones negativas. Los pensamientos negativos disminuyen la productividad laboral debido a que perjudican la conexión entre el cuerpo y mente, reduce el nivel de concentración laboral.
- r) **Motivación Laboral.** – Hernández (2008) define conceptualmente a la motivación laboral como aquella energía interna de cada individuo para lograr los objetivos deseados y la búsqueda de la excelencia en el proceso; se podría entender como la capacidad prevenir las circunstancias y aun así conservar una actitud adecuada y perseverante de lo que uno busca. Por otro lado, la motivación laboral es conceptualizada como el proceso de satisfacción que tienen los trabajadores de una organización frente a las expectativas del desarrollo profesional.
- s) **Reparación emocional.** – López y Acosta (2007) define conceptualmente a la reparación emocional como la capacidad para regular y controlar emociones negativas y transformarlas en positivas a fin de mejorar los estados de ánimos de manera personal.
- t) **Participación laboral.** – Barrientos (2005) define que, la participación laboral es el acto de integración de un trabajador y colaborador a las actividades laborales dentro de una organización de manera que cada individuo tenga sus propias responsabilidades y funciones establecidas dentro de la gestión empresarial de la organización a fin de completar un objetivo institucional.
- u) **Productividad.** – Para Gaither y Frazier (2000) definen a la productividad como una relación de proporción entre la cantidad de productos y servicios que se generan y los recursos que han sido necesarios para su producción.
- v) **Satisfacción laboral.** – Para Fritzsche y Parrish (2005) la satisfacción es el bienestar, placer, producido al cubrir una necesidad o deseo personal. Por tanto, al combinar los conceptos en lo laboral, la satisfacción laboral es el grado de afectividad emocional que tienen los trabajadores y/o colaboradores en una organización. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es un indicador subjetivo ya que se evalúa el grado del cumplimiento de expectativas de los trabajadores y/o colaboradores en sus tareas asignadas.



w) **Trabajo en Equipo.** – Para Rosario (2020) el trabajo equipo es la cooperación de trabajadores dentro de una organización para el desarrollo coordinado de diversas actividades y/o tareas (operativas y administrativas) cuyo objetivo es colectivo.



## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Tipo y nivel de Investigación

##### 4.1.1 Tipo de Investigación

Para Carrasco (2005), el tipo de investigación de nivel “básica” no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

Por tanto, en apoyo del autor mencionado, el tipo de estudio fue “Básica” porque el estudio fue producto de la recopilación y análisis de información teórica a fin de analizar los conocimientos científicos con el propósito fundamental conocer los problemas de inteligencia emocional relacionados a desempeño laboral descompuestas en las diferentes dimensiones que los trabajadores enfrentan en las actividades laborales.

##### 4.1.2 Nivel de Investigación

De acuerdo con Hernandez et al. (2015) Los estudios “correlacionales”, tiene como finalidad identificar o conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales antes se mide independientemente a cada una de éstas para después cuantificar, analizar y establecer las vinculaciones. Asimismo, se establece que los estudios “descriptivos” buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Por tanto, en apoyo de la definición anterior, el nivel de investigación fue correlacional – descriptivo. Primero, “correlacional” porque se buscó una relación



estadística entre la “inteligencia emocional” y la “productividad laboral”, sin la intención de incluir variables externas fuera de los objetivos planteados.

Y “descriptivo” porque, el propósito del estudio describe y especifica las características y rasgos más importantes de la “inteligencia emocional” y la “productividad laboral”, tal y como ocurrieron los hechos sin ser distorsionados, de acuerdo a la realidad de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay al año 2020.

## 4.2 Diseño de la investigación y enfoque

### 4.2.1 Diseño

Para Carrasco (2005) el trabajo que corresponde al diseño “no experimental” de investigación, son aquellos cuyas variables carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia.

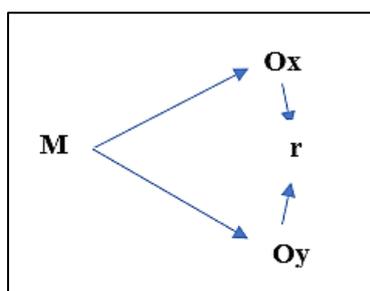
A tal referencia, el diseño de investigación fue:

- a) **No experimental.** - Porque no se manipuló intencionalmente ninguna variable. “Transversal” porque los datos se recolectan en un determinado tiempo sin intervenir en el ambiente en el que se desarrollan los hechos (Bavaresco, 1997).
- b) **Retrospectivo.** - Dado que el inicio de estudio fue realizado posterior a los hechos ocurridos en cuanto a la estimación y observación empírica y no será dado medida que los hechos van sucediendo (Bravo et al. 1987).

El diagrama aplicado fue dado de la siguiente manera:

### Figura 3

*Diseño de la investigación*



**Donde:**

M	=	Muestra
Ox	=	Observaciones en la variable Xi
Oy	=	Observaciones en la variable Yi
r	=	Posibles correlaciones

#### **4.2.2 Enfoque**

De acuerdo con Hernandez et al. (2015) el enfoque “cuantitativo” en la investigación es cuando se desarrolla con información numérica y medible, con la finalidad de analizar los datos y aplicar los conocimientos teóricos en el análisis de una situación real actual, de tal forma que, los datos puedan servir para dar una respuesta al problema establecido en el estudio.

A tal referencia, se establece que el presente estudio fue de enfoque cuantitativo debido que se utilizó datos numéricos y medibles a fin de contrastar la hipótesis planteada de acuerdo al análisis estadístico.

#### **4.3 Descripción ética de la investigación**

Para el acopio de información de la investigación, se han seguido los protocolos que la Municipalidad Provincial de Abancay exige por política y seguridad, solicitando permisos y autorizaciones antes de iniciar la investigación. Asimismo, se respetó en todo sentido la opinión de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de dicha institución. Del mismo modo se culminó con la realización del estudio y culminación, respetando la normatividad interna, libertad de opinión y los protocolos debidos para el levantamiento, procesamiento, análisis e interpretación de información.

#### **4.4 Población y muestra**

##### **4.4.1 Población**

Lalanguí (2017) define a la población de la investigación como la totalidad de individuos, elementos, entidades cuyas características se encuentran similares en otras conceptualizaciones, así mismo, se indica que la población también es conocida como Universo.



Se establece que la población del presente estudio está conformada por 54 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay de acuerdo a la nómina de trabajadores. (Ver anexo 07)

#### **4.4.2 Muestra**

Manterola y Otzen (2017) establecen que el tipo de muestreo aleatorio garantiza que todos los individuos que componen una población tienen la misma oportunidad para ser incluidos como muestra.

Por tanto, al obtener una población que no es extensa, como investigador se consideró en completitud a los 54 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.

#### **4.5 Procedimiento**

Para el desarrollo de la investigación el procedimiento constó de los siguientes pasos:

Para el inicio del estudio, se partió con la planificación de las actividades a partir de la selección de la documentación para el planteamiento del problema (variables, dimensiones e indicadores), marco teórico, metodología y administración del proyecto.

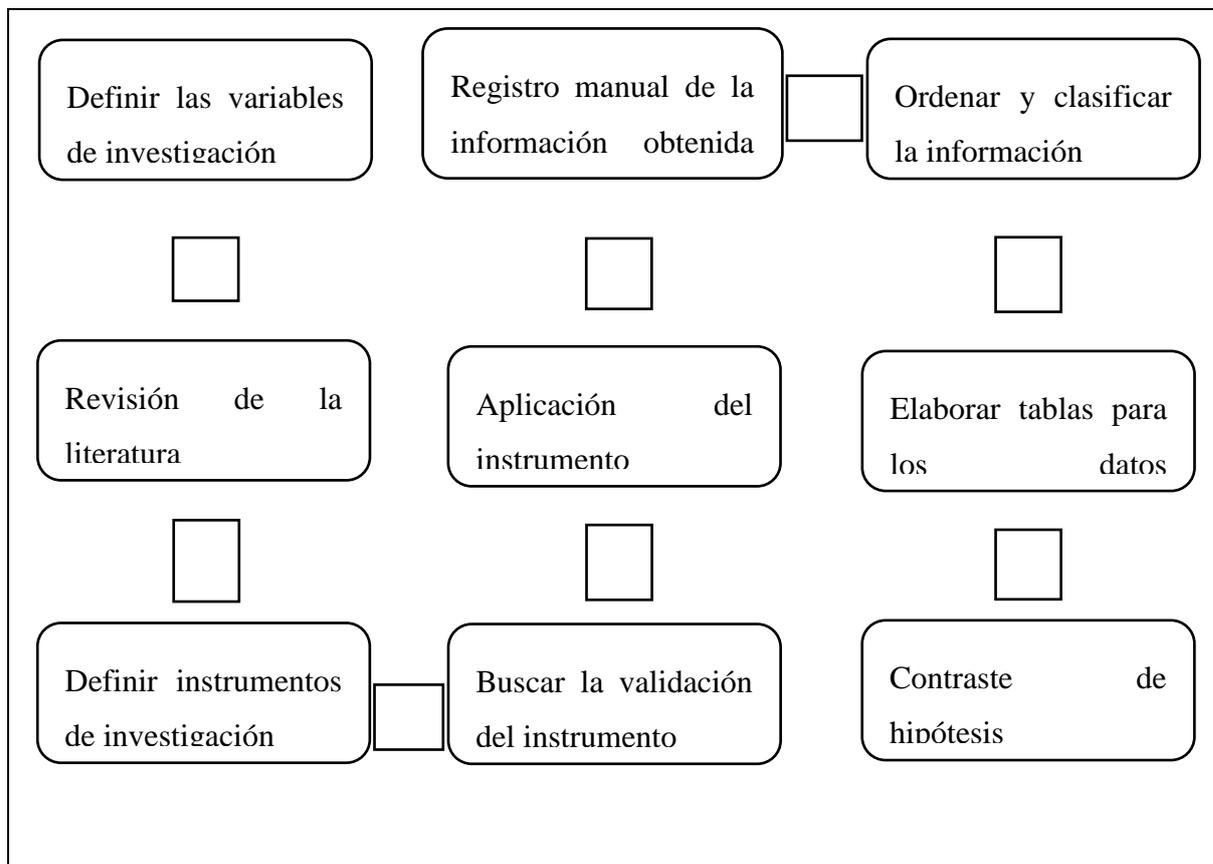
En cuanto corresponde a la investigación de campo, se realizó el acopio de información a través de la aplicación a los trabajadores de la unidad de estudio, de la técnica e instrumento aprobado; el mismo que pretende darle la prestancia de objetividad y autenticidad en el contenido de la información.

Finalmente, del procesamiento de información de campo con paquetes Excel y SPSS versión 26, ejecutados según análisis, síntesis, interpretación y organización de resultados producto de la relación de las variables, dimensiones e indicadores constatando con el marco teórico propuesto, concluyendo con la fase de la discusión, conclusiones y recomendaciones que partirá del criterio de la responsable de la investigación.



**Figura 4**

*Esquema de procedimiento*



## 4.6 Técnicas e instrumentos

### 4.6.1 Técnicas

**a) Encuesta.** - Garay (2019) establece que la encuesta es aquel mecanismo o procedimiento que permite explorar cuestiones que abarcan la subjetividad y de igual tiempo obtener esa información medible de un número considerable de personas. Mediante una encuesta se puede obtener la opinión pública en una sociedad en temas de valor de importancia en la sociedad democrática.

Por tanto, de la definición anterior se indica que en la presente investigación de campo se aplicó la técnica de la encuesta para la recopilación de información.

**b) Observación.** - Fabbri (2015) Es una técnica que consiste en observar a la muestra consignada en el estudio a fin de poder recopilar información necesaria para una investigación. Es un procedimiento empírico por excelencia, y utiliza

el investigador para relacionar aspectos de contexto de la problemática y los actores inmersos.

#### 4.6.2 Instrumentos

- a) **Cuestionario.** – Garay (2019) define al cuestionario como un instrumento físico o tangible que permite recolectar información mediante una hoja con preguntas previamente formuladas para el llenado, tabulación, clasificación y descripción. Asimismo, se describe que el cuestionarios es un medio útil y eficaz para recogerá informaciones en un tiempoa relativamentes breve. En su construcción se considera preguntas cerradas, abiertas o mixtas, el cual es diseñado en un formato propiamente del investigador con un número específico de preguntas previamente formuladas y validadas proveniente de la recopilación teórica prometiendo cumplir con el objetivo de estudio.

Por lo tanto, de las definiciones anteriores se establece que en la presente investigación se aplicó dos tipos de cuestionarios: la primera, fue aplicado a fin de medir “la inteligencia emocional” en referencia al cuestionario TMMS-24 de la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayers, el cual analiza tres dimensiones: Atención emocional, claridad emocional y reparación de las emociones, con 28 ítems y/o preguntas. La segunda, fue utilizado para la medición de la variable “Productividad laboral” se utilizó un cuestionario de (31) ítems y/o preguntas (Ver anexo N°03). Ambos cuestionarios fueron de acuerdo a la escala de “Likert”. Siendo la escala Likert un método creado por Rensis (1932) para la evaluación cuantitativa de un cuestionario según escala a fin de medir opiniones y actitudes.

- b) **Ficha de observación.** - Es un instrumento físico es utilizado para registrar aquellos datos recopilados sobre la inteligencia emocional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Abancay. El objetivo de aplicar esta ficha es para corroborar los resultados obtenidos en el estudio. Según Mayuri y Cecilia (2015) establece que esta ficha de observación puede ser simple o compleja, estructuradas o semiestructuradas. La decisión dependerá netamente del investigador.



#### 4.6.2.1 Escala de respuestas de los cuestionarios

**Tabla 3**

*Escala de Likert – “Inteligencia emocional” y “productividad laboral”*

---

N	1	Nunca
MPV	2	Muy pocas veces
AV	3	Algunas veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

---

*Nota:* En el cuestionario se aplica la escala de Likert según Rensis (1932)

#### 4.7 Análisis estadístico

La estadística aporta herramientas que van, desde el análisis e interpretación de datos (estadística descriptiva), al proceso de predicción (estadística inferencial). Las pruebas de significación son consideradas como una de las herramientas más importantes en este tipo de toma de decisiones subjetivas, pues, mediante ellas, se analizarán e interpretarán los resultados y la correlación correspondiente. El presente estudio al presentar una metodología de nivel correlacional se considera que el uso de métodos estadísticos será el siguiente:

##### 4.7.1 Alfa de Cronbach

El Análisis de Confiabilidad con el instrumento de Alfa de Cronbach, ha justificado con el criterio general de George y Mallery (2003), que proponen las siguientes sugerencias para la valoración de los coeficientes de Alfa de Cronbach. Esta técnica estadística fue utilizada para medir la confiabilidad del instrumento antes de la aplicación del instrumento “cuestionario”.



**Tabla 4**

*Interpretación del coeficiente del Alfa de Crombash*

- 
- Coeficiente alfa  $>0.9$  es excelente
  - Coeficiente alfa  $>0.8$  es bueno
  - Coeficiente alfa  $>0.6$  es cuestionable
  - Coeficiente alfa  $>0.5$  es pobre
  - Coeficiente alfa  $<0.5$  es inaceptable
- 

*Nota:* Interpretación según George y Mallery (2003)

**Interpretación:**

Para el presente estudio se considerará el coeficiente 0.81 – 1.00 a una magnitud de confiabilidad muy alta antes de la aplicación del instrumento de investigación.

**a) Cálculo del Coeficiente de Fiabilidad de la Variable: Inteligencia Emocional**

**Tabla 5**

*Estadística de fiabilidad del instrumento para la variable Inteligencia Emocional*

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,824	28

---

*Nota:* Información obtenida del procesamiento estadístico SPSS versión 26

**Interpretación:** De los resultados alcanzados con el estadístico de SPSS versión 26 a través del índice de Alfa de Cronbach que sitúa en una escala de 0.824, coeficiente de fiabilidad “bueno”; lo que facilita confirmar que el instrumento aplicado en la investigación se considera fiable.



b) **Cálculo del Coeficiente de Fiabilidad de la Variable: Productividad laboral**

**Tabla 6**

*Estadística de fiabilidad del instrumento para la variable Productividad Laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,802	31

*Nota.* Información obtenida del procesamiento estadístico SPSS versión 26

**Interpretación:** De los resultados alcanzados con el estadístico de SPSS versión 26 a través del índice de Alfa de Cronbach que sitúa en una escala de 0.802, coeficiente de fiabilidad “bueno”; lo que facilita confirmar que el instrumento aplicado en la investigación se considera fiable.

**4.7.2 Prueba de normalidad**

Los análisis de normalidad, también llamados contrastes de normalidad, tienen como objetivo analizar cuánto difiere la distribución de los datos observados respecto a lo esperado si procediesen de una distribución normal con la misma media y desviación típica. Pueden diferenciarse tres estrategias: las basadas en representaciones gráficas, en métodos analíticos y en test de hipótesis.

En este estudio se aplicó la prueba de normalidad con el objetivo de conocer el tipo de prueba estadística que se debe de aplicar para la contratación de hipótesis planteada en base a la aplicación de “estadística paramétrica” o “no paramétrica”.

a) **Kolmogorov – Smirnov.** - Por tanto, al tener el estudio un campo muestral mayor a los 50 individuos se procedió a efectuar con la prueba de normalidad.

Cálculo de la prueba de normalidad de la Variable: Inteligencia Emocional



**Tabla 7***Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov*

	<b>Estadístico</b>	<b>GI</b>	<b>Sig. AsintóticoBilateral</b>
<b>Inteligencia Emocional</b>	0.86	54	0.200

*Nota.* Información obtenida del procesamiento estadístico SPSS versión 26

Cálculo del Coeficiente de Fiabilidad de la Variable: Productividad laboral

**Tabla 8***Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov*

	<b>Estadístico</b>	<b>GI</b>	<b>Sig. AsintóticoBilateral</b>
<b>Inteligencia Emocional</b>	0.95	54	0.200

*Nota.* Información obtenida del procesamiento estadístico SPSS versión 26

**Interpretación:** Se determinó como resultado una distribución “No Normal”. Por tanto, se indica que el P Valor ò Sig. asintótico bilateral fue menor al (0.05) en ambos casos. Este resultado significa que la estadística idónea para esta tesis para la prueba o contrastación de hipótesis es la “no paramétrica”.

#### 4.7.3 Prueba de correlación

- a) **Rho – Spearman:** A fin de verificar la posible relación entre la “inteligencia emocional” y la “productividad laboral” y también el nivel o grado de asociación entre ambas variables. Se aplicó la técnica Rho de Spearman como una prueba estadística “no paramétrica” utilizada para la prueba o contrastación de hipótesis a nivel correlacional.

**Tabla 9***Escala de interpretación de la Prueba de correlación Rho - Spearman*

Valor	Significado
1	Correlación Positiva (perfecta)
0,9 – 0,99	Correlación Positiva (Muy alta)
0,7 – 0,89	Correlación Positiva (Alta)
0,4 – 0,69	Correlación Positiva (Moderada)
0,2 – 0,39	Correlación Positiva (Baja)
0,1 – 0,19	Correlación Positiva (Muy baja)
0	Correlación Nula
(0,1 – 0,19)	Correlación Negativa (Muy baja)
(0,2 – 0,39)	Correlación Negativa (Baja)
(0,4 – 0,69)	Correlación Negativa (Alta)
(0,7 – 0,89)	Correlación Negativa (Muy alta)
(0,9 – 0,99)	Correlación Negativa (perfecta)

*Nota.* Interpretación obtenida de revista científica CAPE internacional de la estadística y probabilidad; fuente, Montes, Ochoa, Juárez, et al (2021)

**Interpretación:** La presente interpretación de resultados en la obtención del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es utilizado en el capítulo de resultados, específicamente en para la contratación de hipótesis.

#### 4.7.4 Validación del instrumento por juicio de expertos

Según Robles y Rojas (2015) la validación de juicio por expertos es el método más útil y eficaz para validar un instrumento antes de su aplicación. La validación consiste en obtener opiniones de personas expertas y calificadas en el campo de estudio y en el campo metodológico a fin de que en una hoja o formato puedan emitir sus valoraciones, juicios y conformidad. Es por tal motivo que el experto

se transforma en una labor fundamental para eliminar aspectos irrelevantes en el instrumento de recolección de datos. En la presente investigación los instrumentos fueron validados por 4 docentes expertos de la misma universidad.

**Tabla 10**

*Resumen de la validación del instrumento por juicio de expertos.*

Validador	Porcentaje	Resultado	Categoría
Dr. Mauro Huayapa Haunacho	74%	Procede la aplicación	60 – 80% Muy bueno
Dr. Vilca Ccholque Jose Yudberto	74%	Procede la aplicación	60 – 80% Muy bueno
Ing. Pérez olaguivel, edgar aníbal	86%	Procede la aplicación	60 – 80% Muy bueno
Promedio	78%	Procede la aplicación	60 – 80% Muy bueno

Nota: Las hojas de validación se encuentran ubicadas en anexos

**Interpretación:** Para proceder a la aplicación del instrumento se busca un porcentaje de aceptabilidad por parte de los expertos en más del 70%



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1 Análisis de resultados

El presente capítulo tiene como objetivo exponer y describir la información que se ha recopilado en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

El orden del presente capítulo está ordenado con la explicación desde los datos más generales que son las variables de estudio hasta la descripción de nivel descriptivo de cada uno de sus indicadores. Asimismo, es necesario describir que los resultados están estrictamente enfocados al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

##### 5.1.1 Inteligencia Emocional (variable 1)

**Tabla 11**

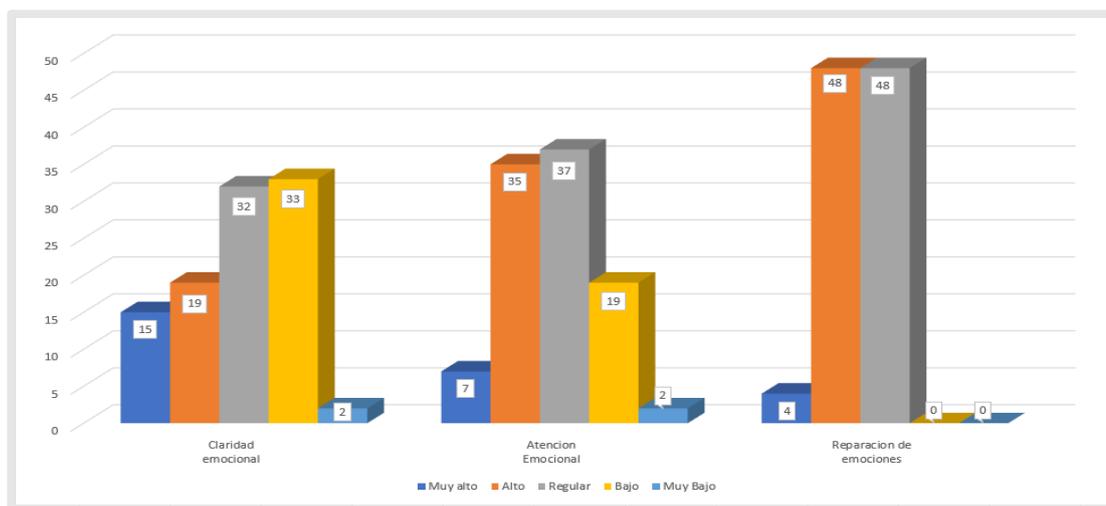
*Inteligencia emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*

	<b>V. Inteligencia emocional</b>						<b>Total</b>	<b>f</b>
	<b>D1. Claridad emocional</b>	<b>%</b>	<b>D2. Atención emocional</b>	<b>%</b>	<b>D3.Repara ción de emociones</b>	<b>%</b>		
Muy alto	8	15	4	7	2	4	0	0
Alto	10	19	19	35	26	48	26	48
Regular	17	32	20	37	26	48	26	48
Bajo	18	33	10	19	0	0	2	4
Muy Bajo	1	2	1	2	0	0	0	0
Total	54	100	54	100	54	100	54	100

*Nota.* La elaboración está basada en la información recopilada vía aplicación de cuestionario con la aplicación del programa estadístico SPSS 26.0

**Figura 5**

*Inteligencia emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*



*Nota.* La elaboración está basada en la información recopilada vía aplicación de cuestionario con la aplicación del programa estadístico SPSS 26.0

**Interpretación:** Según la presente tabla y figura se muestra el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020. En donde se evidencia que, del total de los encuestados, el 48.10% tuvo valores “altos”, el 48.10% tuvo un nivel “regulares” y el 4% niveles “bajos”. Estos resultados se interpretan que existe en igual frecuencia índices de nivel alto y regular. Asimismo, se debe resaltar que, en dimensión de claridad emocional, atencional emocional y reparación de emociones predomina el nivel “regular” y “alto”.

Para poder concluir en dicho resultado se tuvo que analizar la variable inteligencia emocional de acuerdo a sus tres dimensiones: La primera, trata sobre la claridad emocional de acuerdo a la claridad de sentimientos, es decir, conocer el nivel de identificación de sentimientos, emociones y cómo el trabajador los comprende a nivel emocional. La segunda, trata sobre el nivel de atención que le presta el trabajador a sus emociones, pensamientos y sentimientos de acuerdo al momento y el entorno en el que él se encuentra. Tercero, trata sobre el nivel de reparación frente al estado del ánimo y a la estabilidad emocional en situaciones de euforia y tristeza.



### 5.1.1.1 Dimensión 1 (Claridad emocional)

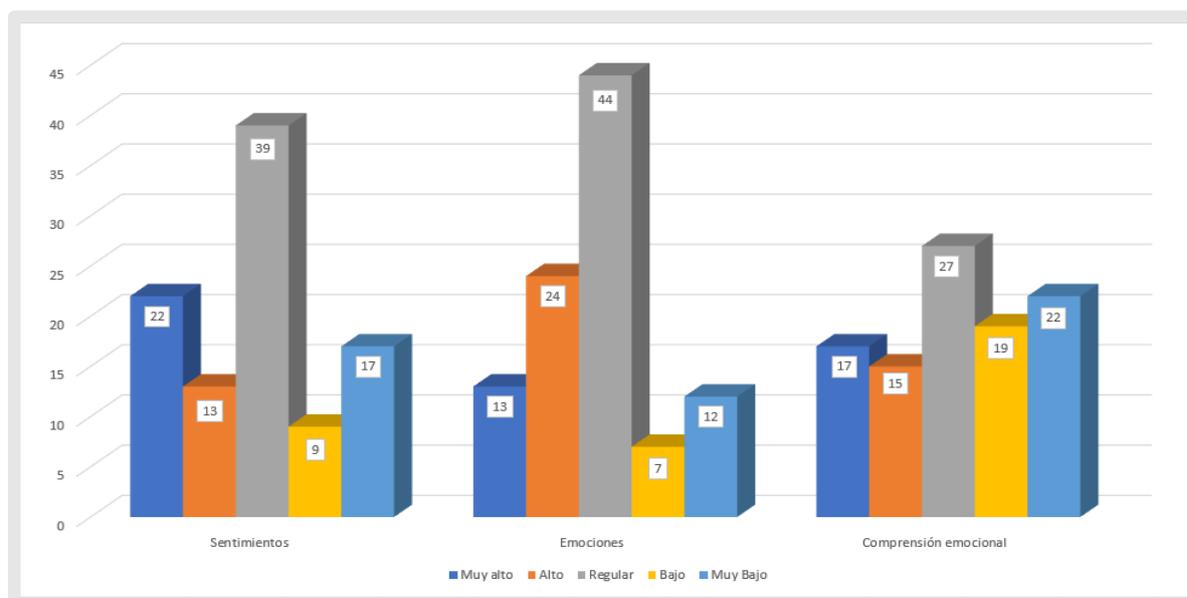
**Tabla 12**

*Claridad emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*

D1. Claridad emocional								
	I.1 Sentimientos	%	I.2 Emociones	%	I.3 Comprensión emocional	%	Total	%
Muy alto	12	22	7	13	9	17	8	15
Alto	7	13	13	24	8	15	10	19
Regular	21	39	24	44	15	27	17	32
Bajo	5	9	4	7	10	19	18	33
Muy Bajo	9	17	6	12	12	22	1	2
Total	54	100	54	100	54	100	54	100

**Figura 6**

*Claridad emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*



**Interpretación:** Según la presente tabla y figura se muestra el nivel de claridad emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020. En donde se evidencia que, en la claridad emocional, del total de los encuestados, el 15% obtuvo niveles “muy altos”, el 19% obtuvo niveles “altos”; el 32% obtuvo niveles “regulares”, el 33% obtuvo niveles bajos y el 2% obtuvo niveles “muy bajos”. Estos resultados se evidencian de acuerdo a sus indicadores:

En su primer indicador “claridad de sentimientos” se ha determinado que, el 22% tuvo niveles “muy altos”; el 13% obtuvo niveles “altos”; el 39% obtuvo niveles “regulares”; el 9% obtuvo niveles “bajos” y el 17% obtuvo niveles “muy bajos”. Este resultado referido a la claridad de sentimientos quiere decir que los sentimientos de los trabajadores en su gran mayoría fueron de nivel entre muy altos y regulares en la identificación de sentimientos positivos como: gratitud, compasión, empatía, amabilidad y negativos como sensación de soledad, vacío, culpa, vergüenza, molestia, envidia, celos, frustración y entre otros dependiendo circunstancia y el entorno laboral.

En su segundo indicador “claridad de emociones” se ha determinado que, el 13% poseen niveles resultados “muy altos”; el 24% poseen niveles “Altos”; el 44% poseen niveles “regulares”; el 7% poseen niveles “bajos” y el 12% poseen niveles “muy bajos”. Este resultado se interpreta que los trabajadores en una gran frecuencia poseen niveles regulares y altos en la claridad de emociones positivas (alegría y amor) y también de emociones negativas (miedo, ira, tristeza, ansiedad, depresión) y entre otros dependiendo la circunstancia y el entorno en lo laboral.

En su tercer indicador “comprensión emocional” se ha determinado que, el 17% poseen un nivel “Muy alto”; el 15% poseen niveles “altos”; el 27% poseen niveles “regulares”; el 19% poseen niveles “bajos”; el 22% poseen niveles “muy bajos”. Este resultado se interpreta que los trabajadores en gran frecuencia poseen niveles entre regulares y muy



bajos en la comprensión de los detonantes de las emociones tanto negativas como positivas.

### 5.1.1.2 Dimensión 2 (Atención emocional)

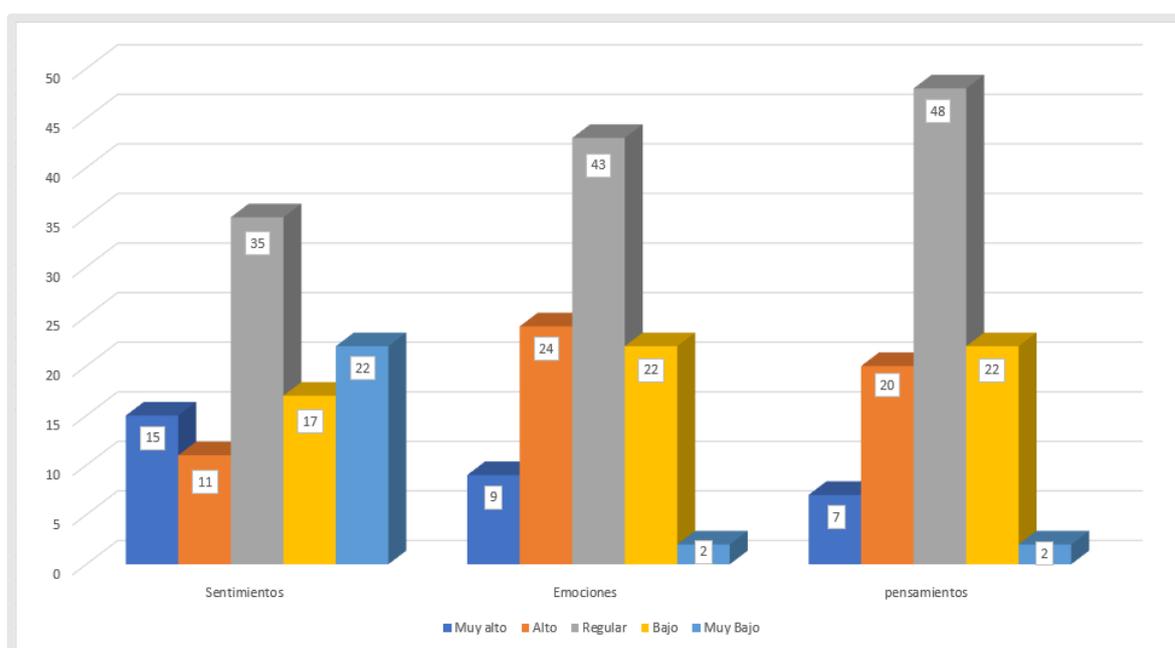
**Tabla 13**

*Atención emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*

D2. Atención emocional								
	I.1 Sentimientos		I.2 Emociones		I.3 Pensamientos		Total f	%
	tos	%	nes	%	ntos	%		
Muy alto	8	15	5	9	4	7	4	7
Alto	6	11	13	24	11	20	19	35
Regular	19	35	23	43	26	48	20	37
Bajo	9	17	12	22	12	22	10	19
Muy Bajo	12	22	1	2	1	2	1	2
Total	54	100	54	100	54	100	54	100

**Figura 7**

*Atención emocional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*



**Interpretación:** Según la presente tabla y figura se muestra el nivel de atención emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020. A tal sentido, frente al nivel de atención emocional se ha determinado que, el 7% poseen niveles “muy altos”; el 35% posee niveles “altos”; el 37% poseen niveles “regulares; el 19% poseen niveles “bajos”; el 19% poseen niveles bajos y el 2% poseen niveles bajos”. Por lo que, se establece que existen mayores niveles de atención emocional en niveles altos, regulares y bajos. Este resultado se fundamenta de acuerdo a los resultados determinados en sus indicadores:

En su primer indicador “atención de sentimientos” se ha determinado que, el 15% o tuvo niveles “muy altos”; el 11% obtuvo niveles “altos”; el 35% obtuvo niveles “regulares”; el 17% obtuvo niveles “bajos”; el 22% obtuvo niveles “muy bajos”. Este resultado referido a la atención de sentimientos quiere decir que, en su gran mayoría se predominan los niveles regulares y muy bajos. Este resultado se interpreta que, la mayoría de los trabajadores no existe el interés por prestar atención a las causas de los sentimientos positivos y negativos ocurridos en su entorno, ni tampoco están acostumbrado a comunicar sobre sus sentimientos con frecuencia.

En su segundo indicador “atención de emociones” se ha determinado que, el 9% poseen niveles resultados “muy altos”; el 24% poseen niveles “Altos”; el 43% poseen niveles “regulares”; el 22% poseen niveles “bajos” y el 2% poseen niveles “muy bajos”. Este resultado se interpreta que, los trabajadores en una gran frecuencia un nivel manejo de emociones a niveles regulares, altos y bajos respectivamente. Este resultado quiere decir que, los trabajadores manejan sus emociones negativas de ira, enojo, molestia, irritación, tristeza, angustia y también por otro lado maneja sus emociones positivas se conocen en su mayoría el momento adecuado para demostrarlo, por lo que no les es difícil manejar sus emociones en diferentes situaciones antes diversas emociones como vergüenza, sorpresa, miedo, aburrimientos.



En su tercer indicador “manejo de pensamientos” se ha determinado que el 7% poseen niveles resultados “muy altos”; el 20% poseen niveles “Altos”; el 48% poseen niveles “regulares”; el 22% poseen niveles “bajos” y el 2% poseen niveles “muy bajos”. Este resultado se interpreta que, existe en los trabajadores en una gran frecuencia un nivel manejo de emociones a niveles regulares, altos y bajos respectivamente debido a que los trabajadores poseen un buen manejo de pensamientos negativos que se encuentra relacionados al fracaso personal y profesional. Asimismo, no prestan atención a las críticas de opinión social ni a los pensamientos que se encuentran relacionados a la autocrítica destructiva. Un aspecto favorable es que mantienen en su vida los pensamientos positivos que pudieron haber ocurrido en su vida.

Como argumento de corroboración se menciona que, la atención emocional está referida al grado de conciencia que el trabajador manifiesta de sus emociones, así como de la capacidad que tiene en el reconocimiento, sentimiento y expresión de manera adecuada del estado de emoción en el desarrollo de las actividades laborales encomendadas. A ello se agrega, la atención que se ha venido percibiendo a los diferentes niveles de los estados emocionales, el manejo y atención de los sentimientos, la exposición de los estados de ánimo y la conducción de los sentimientos que se convierten determinantes en la consolidación de la productividad laboral personal, grupal y organizacional.

Desde otro ángulo, la atención emocional tocando la experiencia del estado de ánimo del trabajador, se traduce en la respuesta directa del estado emocional bajo el control directo del trabajador y su forma de modulación de dicho estado de ánimo se hace necesario en la demostración de la conducta para asumir responsabilidades de tomar decisiones, buscar y optar alternativas de solución a implementar en el plan de mejorar en nivel de eficiencia y eficacia de la organización como propósito fundamental.



### 5.1.1.3 Dimensión 3 (Reparación de emociones)

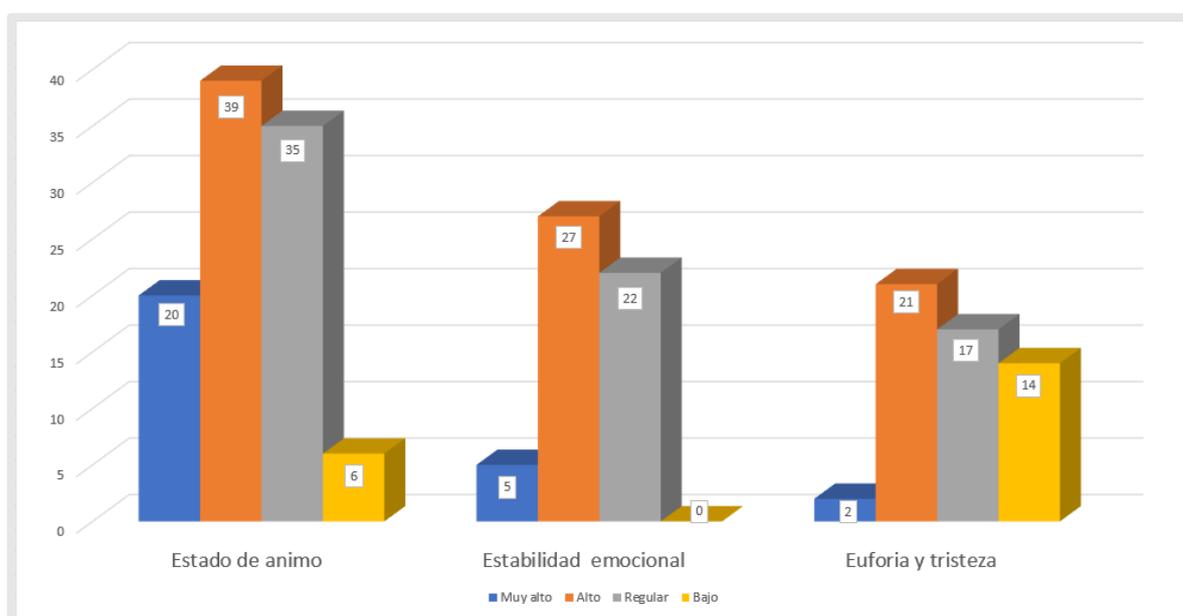
**Tabla 14**

*Reparación de emociones de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*

D3. Reparación de emociones								
	I.1 Estado de ánimo		I.2 Estabilidad emocional		I.3 Euforia y tristeza		Total f	%
		%		%		%		
Muy alto	11	20	5	9	2	4	2	4
Alto	21	39	27	50	21	39	26	48
Regular	19	35	22	41	17	31	26	48
Bajo	3	6	0	0	14	26	0	0
Total	54	100	54	100	54	100	54	100

**Figura 8**

*Reparación de emociones de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*



**Interpretación:** Según la presente tabla y figura se muestra el nivel de reparaciones emocionales en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020. De las cuales, ha determinado que el 4% poseen niveles “muy altos”; el 48% poseen niveles “altos”; el 48% poseen niveles “regulares”. Este resultado se evidencia y se fundamenta de acuerdo a lo siguiente:

En cuanto al primer indicador “estados de ánimo” se ha determinado que, el 20% o tuvo niveles “Muy altos”; el 39% obtuvo niveles “altos”; el 35% obtuvo niveles “regulares”; el 6% obtuvo niveles “bajos”. Este resultado referido a la reparación de estados de ánimos quiere decir que, en su gran mayoría en los trabajadores se predominan los niveles altos y regulares. Este resultado se interpreta que, en su mayoría los trabajadores, aunque les vaya bien en sus actividades suelen poseer una visión optimista, efectúan sus actividades de buena voluntad; tienden a tener un buen trato con las personas que los rodean y con buen sentido del humor, el cual este hecho permite que no afecte negativamente al estado de ánimo de la persona.

En cuanto al segundo indicador “estabilidad emocional” se ha determinado que, el 9% poseen niveles resultados “muy altos”; el 50% poseen niveles “Altos”; el 41% poseen niveles “regulares”. Este resultado se interpreta que, los trabajadores en una gran frecuencia poseen un nivel manejo de emociones a niveles altos y regulares respectivamente. Este resultado quiere decir que, en su mayoría los trabajadores se encuentran satisfechos frente a sus logros; asimismo, no permiten que los sentimientos y emociones se interpongan para el cumplimiento de objetivos y responsabilidades. Este hecho ayuda a que permitan enfrentar sus emociones sin huir de ella, solucionando sus problemas de la mejor forma sin afectar su estado emocional.

En cuanto al tercer indicador “reparación de euforia y tristeza” se ha determinado que, el 4% poseen niveles “muy altos”; el 39% posee niveles “altos”; el 31% poseen niveles “regulares” y el 26% poseen

niveles “bajos”. Este resultado se interpreta que los trabajadores en una gran frecuencia poseen un nivel manejo de emociones a niveles altos y regulares respectivamente. Por tanto, en la gran mayoría de los trabajadores encuestados se considera que el optimismo es una actitud que manejan frecuentemente en el accionar de sus vidas, asimismo, en cuanto a la tristeza se establece que en su mayoría recurren a actividades saludables hasta reparar la emoción negativa.

Como forma de comentario se menciona que, el contexto de reparación emocional señalado se ha venido observando en la capacidad del trabajador por esforzarse a hacer las regulaciones y control de las emociones sean éstas positivas o negativas. Del mismo modo, la existencia de puntuaciones mostradas en la claridad y reparación emocional y que éstas sean bastante favorables y adecuadas, es una evidencia de un buen control del estado emocional lo que no siempre sucede con la atención emocional. El ejercicio de la reparación emocional se ha venido conjeturando en función de la responsabilidad laboral asumida y que éstas están direccionadas a conservar y sostener una equilibrada y controlada actitud emocional que permite calificar de suficientes acciones para sostener la productividad laboral.

#### **5.1.1.4 Resultado del instrumento (Ficha de observación)**

El presente instrumento fue utilizado a fin de corroborar y comprobar los resultados obtenidos en el cuestionario, cabe mencionar que la ficha de observación fue elaborada por una persona con amplia experiencia en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020.

En el trabajo presencial con las medidas de protección y estricto cumplimiento a las normas de aislamiento sanitario por Covid19 he podido denotar:



**Tabla 15**

*Observación sobre la gratitud, empatía y amabilidad de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Percepción				Observación
	Muy Alto	Alta	Regular	Bajo	
Observación de manifestación de sentimientos positivos (gratitud, empatía, amabilidad) de los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.			X		En cuanto a manifestación de gratitud, empatía y amabilidad, los trabajadores por motivos de estrés, preocupación, o algún problema a nivel familiar producido por el covid19, el nivel se encontró “regular” es decir, que, si existió la manifestación de gratitud, empatía y amabilidad, pero, no tanto como lo fue antes de la pandemia.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a manifestación de gratitud, empatía y amabilidad, los trabajadores por motivos de estrés, preocupación, o algún problema a nivel familiar producido por el covid19, el nivel se encontró “regular” es decir, que, si existió la manifestación de gratitud, empatía y amabilidad, pero, no tanto como lo fue antes de la pandemia.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores existe un nivel de gratitud, empatía y amabilidad en un mayor porcentaje de 39% en la categoría “regular”.



**Tabla 16**

*Observación sobre emociones positivas de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Percepción					Observación
	Muy Alto	Alta	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación de manifestación de emociones (gratitud, empatía, amabilidad) de los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.			X			En cuanto a las emociones positivas referidas a la alegría he denotado que los trabajadores de manera regular o algunas veces mantienen la alegría, que considero que lo que pudo afectar fueron las restricciones sanitarias y el pensamiento continuo sobre el contagio en tiempos duros, como lo fue la cuarentena por covid19

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a las emociones positivas referidas a la alegría he denotado que los trabajadores de manera regular o algunas veces mantienen la alegría, que considero que lo que pudo afectar fueron las restricciones sanitarias y el pensamiento continuo sobre el contagio en tiempos duros, como lo fue la cuarentena por covid19.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores reflejan en



mayor porcentaje sus sentimientos positivos en un 44% en la categoría “regular”.

**Tabla 17**

*Observación sobre la comprensión emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Aspectos	Percepción					Observación
	Muy Alto	Alta	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación de las expresiones de sentimiento negativos y positivos de los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.		X				En cuanto a la forma de cómo se expresan los trabajadores, pude denotar que los trabajadores en un alto nivel se manifiestan cuando se encuentran bien aun cuando se pueden encontrar mal por factores de preocupación, estrés, o cualquier alteración producto del covid19 a nivel personal y en relación a su familia.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a la forma de cómo se expresan los trabajadores, pude denotar que los trabajadores en un alto nivel se manifiestan cuando se encuentran bien aun cuando se pueden encontrar mal por factores de preocupación, estrés, o cualquier alteración producto del covid19 a nivel personal y en relación a su familia.



El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores en la comprensión emocional existe un mayor porcentaje del 27% en la categoría “regular”.

**Tabla 18**

*Observación sobre la atención de sentimientos en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Aspectos	Percepción					Observación
	Muy Alto	Alta	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación del manejo de emociones negativas con una postura profesional en los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.		X				En cuanto al manejo de las emociones negativas por parte de los trabajadores, he denotado que casi siempre mantienen postura profesional, a excepción que en tiempos covid19 se comprende que, por ser tiempos difíciles, los trabajadores pudieron perder la compostura en algún momento.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto al manejo de las emociones negativas por parte de los trabajadores, he denotado que casi siempre



mantienen postura profesional, a excepción que en tiempos covid19 se comprende que, por ser tiempos difíciles, los trabajadores pudieron perder la compostura en algún momento.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores en la atención de sentimientos negativos existe un mayor porcentaje del 35% en la categoría “regular”.

**Tabla 19**

*Observación sobre la atención emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Aspectos	Percepción					Observación
	Muy Alto	Alta	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación del manejo pensamientos negativos, palabras negativas, comentarios negativos, emociones negativas (enojo, molestia, irritación, depresión, angustia, vergüenza, ansiedad, asco, miedo entre otras) profesional en los trabajadores restricciones sanitarias en lo laboral.		X				En cuanto al optimismo de los trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre o en niveles altos manejan un nivel control de pensamientos y emociones negativas.



**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto al manejo de sentimientos y emociones negativas de los trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre o en niveles altos manejan un nivel control de pensamientos y emociones negativas.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores en la atención de sentimientos y emociones negativas existe un mayor porcentaje del 43% y 48% ambos en categoría “regular”.

**Tabla 20**

*Observación sobre el estado de ánimo en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Aspectos	Percepción					Observación
	Muy Alto	Alta	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación del estado de ánimo en los trabajadores las restricciones sanitarias en lo laboral.		X				En cuanto al ánimo de los trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre al igual que el optimismo, los trabajadores manejan un buen estado de ánimos excepción de situaciones que demandaban presión externa producto del covid19



**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto al ánimo de los trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre al igual que el optimismo, los trabajadores manejan un buen estado de ánimos excepción de situaciones que demandaban presión externa producto del covid19

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores en la atención de emociones negativas existe un mayor porcentaje del 43% en la categoría “regular”.

**Tabla 21**

*Observación sobre su estabilidad emocional en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Aspectos	Percepción					Observación
	Muy Alto	Alta	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación la estabilidad emocional de los trabajadores en cuanto a la euforia y tristeza del estado de ánimo de los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.		X				En cuanto a la estabilidad emocional de los trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre, los trabajadores manejan una buena estabilidad durante el periodo de aislamiento social obligatorio.



**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto al ánimo de los trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre, los trabajadores manejan una buena estabilidad durante el periodo de aislamiento social obligatorio.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores en la atención de emociones negativas existe un mayor porcentaje del 50% estabilidad emocional y 39% en control de la euforia y tristeza en la categoría “regular”.

**5.1.2 Productividad laboral (variable 2)**

**Tabla 22**

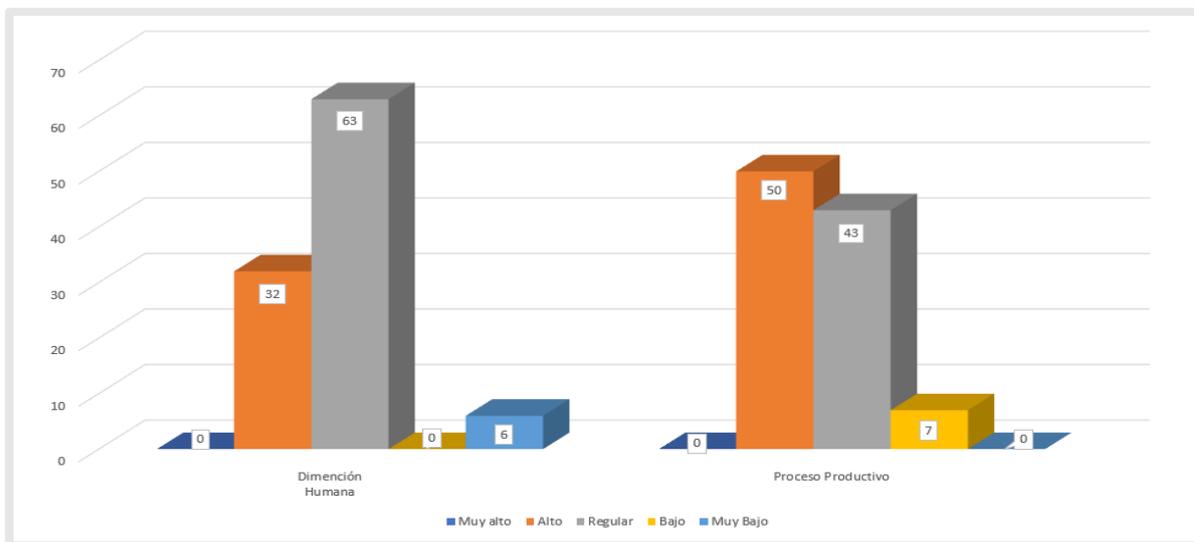
*Productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*

	V. Productividad Laboral				Total	%
	D1Dimensión Humana	%	D2Dimensión del proceso productivo	%		
Muy alto	0	0	0	0	0	0
Alto	17	32	27	50	20	37
Regular	34	63	23	43	31	57
Bajo	3	6	4	7	3	6
Total	54	100	54	100	54	100



**Figura 9**

*Productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*



**Interpretación:** Según la presente tabla y figura se muestra el nivel de productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020. De las cuales se ha determinado que, el 37% posee niveles “altos”; el 57% posee niveles “regulares” y el 6% poseen niveles bajos. Este resultado se fundamenta de acuerdo a lo siguiente:

En la primera dimensión humana referida a la productividad laboral el 32% posee niveles “altos”; el 63% posee niveles “regulares” y el 6% poseen niveles “bajos”. En cuanto a la dimensión del proceso productivo, el 50% poseen niveles “altos”; el 31% poseen niveles “regulares” y el 7% poseen niveles “bajos”.

Para obtener dichos resultados en la investigación se tuvo que analizar dos dimensiones, la primera dimensión “como la dimensión humana”, el cual analiza la motivación, satisfacción laboral, participación; trabajo en equipo; manejo de conflicto y formación y desarrollo. En cuanto a la segunda dimensión “proceso productivo” se puso en análisis de



aspectos como: método de trabajo; medio ambiente (laboral); indicadores de medición y gestión administrativa.

### 5.1.2.1 Dimensión Humana (Dimensión 1)

**Tabla 23**

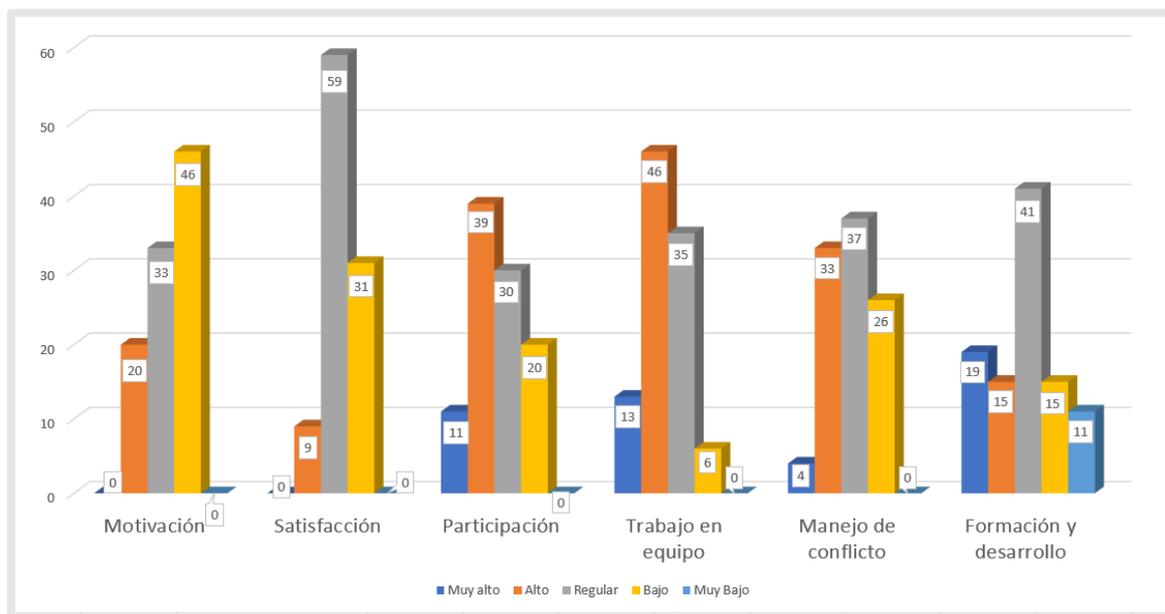
*Dimensión humana de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

D1 Dimensión humana														
	I.1Motivación		I.2Satisfacción		I.3Participación		I.4Trabajo en equipo		I.5Manejo de conflicto		I.6Formación y desarrollo		Tot	%
		%		%		%		%		%		%	alf	%
Muy alto	0	0	0	0	6	11	7	13	2	4	10	19	0	0
Alto	11	20	5	9	21	39	25	46	18	33	8	15	17	32
Regular	18	33	32	59	16	30	19	35	20	37	22	41	34	63
Bajo	25	46	17	31	11	20	3	6	14	26	8	15	0	0
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	11	3	6
Total	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100



**Figura 10**

*Dimensión humana de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*



**Interpretación:** Según la presente tabla y figura se muestra el nivel de dimensión humana de la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020. De las cuales, ha determinado que el 32% posee niveles “altos”; el 63% posee niveles “regulares”; el 6% poseen niveles “muy bajos”. Este resultado se evidencia y se fundamenta de acuerdo a lo siguiente:

En el primer indicador “motivación” se ha determinado, que existe 20% en niveles “altos”; 33% poseen niveles “regulares”; 46% poseen niveles “bajos”. Este resultado se interpreta que los trabajadores en una gran frecuencia no poseen la suficiente voluntad o deseo para esforzarse en la institución donde laboran. Y se establece que unos de los factores relacionados es el factor económico, al a cuál, manifiestan no estar motivados económicamente y además, por el escaso reconocimiento y/o llamado de felicitación.



En el segundo indicador “satisfacción” se ha determinado que, el 9% poseen niveles “altos”; el 59% poseen niveles “regulares”; el 31% poseen niveles “bajos”. Este resultado se interpreta que en una mayor frecuencia los trabajadores de manera regular consideran estar satisfechos en cuanto a que la institución cumpla con las expectativas en el desarrollo de una línea o carrera profesional, así mismo, frente al horario flexible, a una buena formación en relaciones sociales.

En el tercer indicador “participación” se ha determinado que, el 11% poseen niveles “muy altos”; el 39% posee niveles “altos”; el 30% poseen niveles “regulares”; el 20% poseen niveles “bajos”. Este resultado se interpreta que, en la mayoría de trabajadores existe la participación en reuniones programadas y en capacitaciones a fin de corroborar con opiniones que direccionen al cumplimiento de los objetivos de la institución.

En el cuarto indicador “trabajo en equipo” se ha determinado que, el 13% poseen niveles “muy altos”; el 46% posee niveles “altos”; el 35% posee niveles “regulares”; el 6% poseen niveles “bajos”. Este resultado se interpreta que, en su mayoría existen niveles altos en cuanto a la buena comunicación y buen trato entre compañeros de equipo. Por lo que, este hecho favorece a la interacción de ideas y puntos de vista entre todos para la solución de conflictos entre compañeros frente a contingencias no planificadas en el entorno laboral.

En el quinto indicador “manejo de conflicto” se ha determinado que el 4% poseen niveles “muy altos”; el 33% posee niveles “altos”; el 37% posee niveles “regulares”; el 26% poseen niveles “bajos”. Este resultado se interpreta que existe una mayor frecuencia de niveles muy altos y altos. Esto quiere decir que en su mayoría los trabajadores consideran que mantienen la calma y escuchan con atención frente a cualquier conflicto esto con la finalidad de mantener una adecuada comunicación y llegar a una solución.

En el sexto indicador “formación y desarrollo” se ha determinado que, el 19% poseen niveles “muy altos”; el 15% poseen niveles “altos”; el



41% posee niveles “regulares”; el 15% poseen niveles “bajos” y el 11% poseen niveles “muy bajos”. Este resultado se interpreta que, existe en una gran frecuencia niveles regulares. Esto quiere decir que, los trabajadores consideran que la institución no ofrece muchas oportunidades de formación y desarrollo profesional ni tampoco de manera personal.

Como forma de comentar, se menciona que, la dimensión humana toma en cuenta la conducta personal y grupal y del ambiente social laboral en la institución, debido a que se encuentra como una de las dimensiones que abarca la productividad laboral que va más allá de los factores económicos e involucra la motivación, la satisfacción laboral por logro de objetivos, las competencias asumidas, la participación en las decisiones, el trabajo en equipo, el manejo de conflictos, el liderazgo, el desarrollo de la cultura y clima organizacional, entre otros. Por tanto, es necesario enfatizar que en la institución es determinante el uso intensivo de trabajadores capacitados, sustancialmente de carácter decisoria y operativo que va encaminado a la optimización del rendimiento personal, grupal y organizacional, así como la operatividad de la cadena de suministro y la generación de valor en los servicios.

### 5.1.2.2 Dimensión del proceso productivo (Dimensión 2)

**Tabla 24**

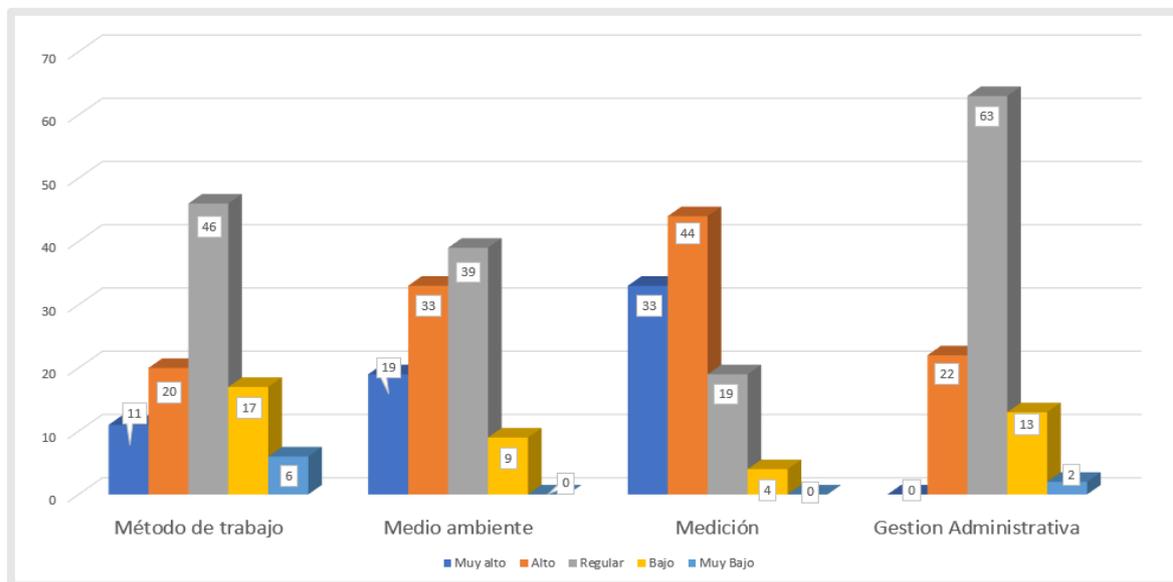
*Dimensión de proceso productivo de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay 2020*

	Dimensión del proceso productivo								Total	%
	Método de trabajo	%	Medio ambiente	%	Medición	%	Gestión Administrativa	%		
Muy alto	6	11	10	19	18	33	0	0	0	0
Alto	11	20	18	33	24	44	12	22	27	50
Regular	25	46	21	39	10	19	34	63	23	43
Bajo	9	17	5	9	2	4	7	13	4	7
Muy Bajo	3	6	0	0	0	0	1	2	0	0
Total	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100



**Figura 11**

*Dimensión de proceso productivo de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*



**Interpretación:** Según la presente tabla y figura se muestra el nivel de dimensión del proceso productivo de la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020. De las cuales, ha determinado que el 50% poseen niveles “altos”; el 43% posee niveles “regulares”; el 7% poseen niveles “bajos”. Este resultado se evidencia y se fundamenta de acuerdo a lo siguiente:

En el primer indicador de “método de trabajo” se ha determinado que existe 11% en niveles “muy altos”; 20% en niveles “altos”; 46% poseen niveles “regulares”; el 17% poseen niveles “bajos” y el 6% poseen niveles “muy bajos”. De este resultado se establece que en mayor frecuencia existen niveles regulares debido a que los trabajadores manifiestan que la institución laboral cumple regularmente con el reglamento de organización y funciones (ROF) y con el manual de organización y funciones (MOF).



En el segundo indicador “medio ambiente” se ha determinado que, existe 19% en niveles “muy altos”; el 33% posee niveles “altos”; el 39% posee niveles “regulares”; el 9% poseen niveles “bajos”. De este resultado se establece que existe en mayor frecuencia niveles regulares y altos, debido a que los trabajadores consideran que el ambiente laboral de la institución posee una adecuada ventilación; existe ruido aceptable para el desenvolvimiento de funciones; existe adecuada limpieza y orden en el entorno laboral; existe una adecuada iluminación; y, que existe los materiales y herramientas necesarias para el funcionamiento de funciones.

En el tercer indicador “medición” se ha determinado que, el 33% posee niveles “muy altos”; el 44% posee niveles “altos”; el 19% poseen niveles “regulares”; el 4% poseen niveles “bajos”. De este resultado se establece que en mayor frecuencia existen niveles regulares. De este resultado se establece que existe mayor frecuencia en niveles muy altos y altos, esto significa que, los trabajadores manifiestan que existe constantemente la monitorización de instrumentos de gestión administrativa para medir los resultados en el periodo.

El cuarto indicador “gestión administrativa” se ha determinado que, el 22% poseen niveles “altos”; el 63% posee niveles “regulares”; el 13% poseen niveles “bajos”; el 2% poseen niveles “muy bajos”. De este resultado se establece que existe mayor frecuencia en niveles regulares, esto quiere decir que los trabajadores consideran que la empresa regularmente posee una planificación de actividades, proyectos, objetivos y metas. Asimismo, regularmente consideran que la institución posee una buena organización de recursos (económicos, humanos, materiales y tiempo) dentro de su gestión. Por otro lado, la dirección y orientación hacia el personal administrativo es escaso y existe un control regular en cuanto a la monitorización de actividades dentro de su gestión.

Como forma de comentar, se menciona que, esta situación de crecimiento de la productividad laboral a través de la dimensión de



proceso productivo se ha venido plasmando con la intervención e implementación de factores influyentes para tal fin, dentro de ellos se considera el uso racional de los recursos, las capacidades y habilidades de los trabajadores relacionados a la oferta de incentivos, la permanente mejora de los métodos en los procesos de facilitación de servicios, la implementación de una adecuada tecnología y equipos, el favorable ambiente de trabajo que facilita seguridad, tranquilidad en la realización de las actividades encomendadas, el seguimiento y cumplimiento de los objetivos predeterminados, la oportuna delegación de funciones y responsabilidades con los trabajadores y la búsqueda permanente de la mejora continua en la gestión. Finalmente, se considera preponderante los factores relacionados a la productividad laboral, como el sistema de gestión aplicada, las capacidades y habilidades gerenciales y la capacitación y la planificación de actividades en función de metas y objetivos institucionales.

### **5.1.2.3 Resultado del instrumento (Ficha de observación)**

El presente instrumento fue utilizado a fin de corroborar y comprobar los resultados obtenidos en el cuestionario, cabe mencionar que la ficha de observación fue elaborada por una persona con amplia experiencia en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020.

En el trabajo presencial con las medidas de protección y estricto cumplimiento a las normas de aislamiento sanitario por Covid19 he podido denotar:

**Tabla 25**

*Observación sobre motivación de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Aspectos	Frecuencia				Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	
Observación sobre la motivación (deseo, voluntad) en los trabajadores				X	En cuanto a la motivación (deseo, voluntad) de los trabajadores he podido denotar que la motivación de los trabajadores se dio en muy pocas oportunidades.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a la motivación (deseo, voluntad) de los trabajadores he podido denotar que la motivación de los trabajadores se dio en muy pocas oportunidades.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores en cuanto a la motivación (deseo y voluntad) hubo mayor porcentaje 46% en la categoría “bajo”.



**Tabla 26**

*Observación sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Aspectos	Frecuencia				Muy bajo	Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo		
Observación sobre la satisfacción laboral (Horario, desarrollo, relaciones interpretaciones entre compañeros)			X			En cuanto a la satisfacción del horario, desarrollo profesional, relaciones interpersonales entre compañeros he podido denotar que la satisfacción de los trabajadores se dio regularmente en todas las oportunidades. Esto quiere decir que se veía personas que no estaban conforme con los horarios, trato entre compañeros, y entre otros.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a la satisfacción del horario, desarrollo profesional, relaciones interpersonales entre compañeros he podido denotar que la satisfacción de los trabajadores se dio regularmente en todas las oportunidades. Esto quiere decir que se veía personas que no estaban conforme con los horarios, trato entre compañeros, y entre otros.



El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores en cuanto a la satisfacción (Horario, desarrollo, relaciones interpretaciones entre compañeros) hubo mayor porcentaje 59% en la categoría “regular”.

**Tabla 27** *Observación sobre la participación laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.*

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación sobre la participación de los trabajadores (opiniones, reuniones, capacitaciones)		X				En cuanto a la participación de trabadores en cuanto a opiniones, reuniones y capacitaciones he podido denotar que la participación de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que los trabajadores brindaban opiniones, participaban de reuniones cumpliendo con las normas de sanidad, y también participaban en capacitaciones en las normas de sanidad.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a la participación de trabadores en cuanto a opiniones, reuniones y capacitaciones he podido denotar que la participación de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que los trabajadores



brindaban opiniones, participaban de reuniones cumpliendo con las normas de sanidad, y también participaban en capacitaciones en las normas de sanidad.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores a la participación laboral (opiniones, reuniones, capacitaciones) hubo mayor porcentaje 39% en la categoría “alto”.

**Tabla 28**

*Observación sobre el trabajo laboral en equipo de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación sobre el trabajo de equipo de los trabajadores (Trato amable, apoyo mutuo) en contingencias.		X				En cuanto al trabajo en equipo de los trabajadores (trato amable, apoyo mutuo en contingencias), he podido denotar que el trabajo en equipo de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que la comunicación fue amable, y casi siempre había apoyo en contingencias no planificadas.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto al trabajo en equipo de los trabajadores (trato amable, apoyo mutuo en contingencias), he podido



denotar que el trabajo en equipo de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que la comunicación fue amable, y casi siempre había apoyo en contingencias no planificadas.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores al trabajo en equipo de los trabajadores (trato amable, apoyo mutuo en contingencias) hubo mayor porcentaje 46% en la categoría “alto”.

**Tabla 29**

*Observación sobre el manejo de conflictos en el trabajo en equipo de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación del trabajo de equipo en cuanto a manejo de conflictos (calma, escucha activa y se comunicación adecuada)		X				En cuanto a la he podido denotar que el manejo de conflictos de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que la solución de conflictos fue buena, de manera calmada, manteniendo comunicación asertiva

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de



Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a la he podido denotar que el manejo de conflictos de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que la solución de conflictos fue buena, de manera calmada, manteniendo comunicación asertiva.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores al trabajo en equipo de los trabajadores (calma en conflictos, escucha activa y se comunicación adecuada) hubo mayor porcentaje 37% en la categoría “regular” y un 33% en categoría “alto”.

**Tabla 30**

*Observación sobre la formación y desarrollo que le brinda el de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación del trabajo de equipo en cuanto a formación y desarrollo que la institución les brinda las facilidades para trabajar		X				En cuanto al trabajo en equipo en cuanto a la formación y desarrollo que la institución les ofrece he podido denotar que en el manejo de conflictos de los trabajadores casi siempre han estado satisfechos con la formación y desarrollo que la municipalidad ofrecía.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto al trabajo en equipo en



cuanto a la formación y desarrollo que la institución les ofrece he podido denotar que en el manejo de conflictos de los trabajadores casi siempre han estado satisfechos con la formación y desarrollo que la municipalidad ofrecía.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores a la formación y desarrollo que la institución brinda, hubo mayor porcentaje 41% en la categoría “regular”.

**Tabla 31**

*Observación sobre de la organización laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación de la organización laboral que la municipalidad cumple en cuanto al reglamento de organización y funciones (MOF, ROF)			X			En cuanto a la organización laboral (MOF y ROF), he podido denotar que el método de trabajo a veces se cumplía, que en lo general no era así, muchos trabajadores tenían que cumplir otras funciones a fin cumplir con las actividades del área.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a la organización laboral



(MOF y ROF), he podido denotar que el método de trabajo a veces se cumplía, que en lo general no era así, muchos trabajadores tenían que cumplir otras funciones a fin cumplir con las actividades del área.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores frente a la organización laboral o a su cumplimiento del ROF y MOF, hubo mayor porcentaje 46% en la categoría “regular”.

**Tabla 32**

*Observación sobre del ambiente laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observaciones que el ambiente en cuanto a: ventilación, nivel de ruido aceptable, limpieza, iluminación, y materiales para desempeñar labores.			X			Frente al ambiente laboral en donde se desempeña la labor, he podido denotar que el ambiente de trabajo, a veces existía buen nivel de ventilación, ruido aceptable para trabajar, iluminación, limpieza y suficientes materiales para poder desempeñar las funciones asignadas.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de



Abancay enfocado al año 2020. Frente al ambiente laboral en donde se desempeña la labor, he podido denotar que el ambiente de trabajo, a veces existía buen nivel de ventilación, ruido aceptable para trabajar, iluminación, limpieza y suficientes materiales para poder desempeñar las funciones asignadas.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores frente al ambiente laboral, hubo mayor porcentaje 39% en la categoría “regular” y 33% en categoría “alto”.

**Tabla 33**

*Observación sobre el control de resultados por parte de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Frecuencia				Muy bajo	Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo		
Oobservación sobre el control de los resultados obtenidos laboralmente a los trabajadores		X				Frente al control de resultados por parte de la gerencia laboral antes mencionada, he podido denotar que la municipalidad tenía estricta medición con la medición de ejecución del gasto para el cumplimiento de objetivos propuestos.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de



Abancay enfocado al año 2020. Frente al control de resultados por parte de la gerencia laboral antes mencionada, he podido denotar que la municipalidad tenía estricta medición con la medición de ejecución del gasto para el cumplimiento de objetivos propuestos.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores frente a la medición de resultados, hubo mayor porcentaje 44% en la categoría “alto”. Esto significa que pese a la situación la gerencia siempre estuvo exigiendo sobre el cumplimiento de objetivos anuales.

**Tabla 34**

*Observación sobre la gestión administrativa en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay*

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo	
Observación sobre si la municipalidad tuvo una buena gestión administrativa en planificación, organización, dirección y control			X			En cuanto a la gestión administrativa de la gerencia antes mencionada. He podido denotar que la municipalidad a veces tuvo una buena gestión administrativa en cuanto a planificación, organización, buena dirección, y buen control.

**Interpretación:**

La presente tabla muestra los resultados de la ficha de observaciones realizada como una extensión de la encuesta que fue ejecutada a fin de corroborar los resultados de usando la observación de un trabajador propiamente con un amplio nivel de experiencia profesional en el Área de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay enfocado al año 2020. En cuanto a la gestión administrativa



de la gerencia antes mencionada. He podido denotar que la municipalidad a veces tuvo una buena gestión administrativa en cuanto a planificación, organización, buena dirección, y buen control.

El cual, realizando análisis y corroboración con la encuesta, se establece que efectivamente desde la percepción de los trabajadores frente a la gestión administrativa planificación, organización, dirección y control, hubo mayor porcentaje 63% en la categoría “Regular”. Esto significa que, los trabajadores perciben que no hubo una buena planificación en una situación de emergencia como lo fue la época de pandemia por contagio por Covid19.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### 5.2.1 Hipótesis General

**Ho:** No existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

**H1:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.



Tabla 35

Tabla cruzada entre Inteligencia emocional \* productividad laboral

V.Inteligen cia Emocional	V. Productividad Laboral						Total	
	Alto	%	Regular	%	Bajo	%	f	%
Alto	15	28	11	20	0	0	26	48
Regular	5	9	20	37	1	2	26	48
Bajo	0	0	0	0	2	4	2	4
Total	20	37	31	57	3	6	54	100

Nota: Tabla de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla N° 11, 12,13 y 14

**Interpretación:** En la presente tabla se muestra la tabla cruzada o de contingencia sobre los valores determinados en las variables inteligencia emocional entre la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la municipalidad provincial de Abancay año 2020. Se describe que del total de los encuestados en el grupo de productividad laboral que obtuvieron un nivel “alto” en la variable inteligencia emocional, el 28% tuvo resultados “altos”; 9% obtuvo valores “regulares”; en el grupo de productividad a nivel “regular”, el 20% obtuvo resultados “altos”; el 37% obtuvo resultados “regulares”; en el grupo a nivel “bajo”, el 2% obtuvo resultados “regulares”; el 4% obtuvo resultados “bajos”.

Se comenta que la presente tabla es sustancial para observar de manera visual el comportamiento de datos en las variables o dimensiones a correlacionar.

a) Estadístico

**Tabla 36**

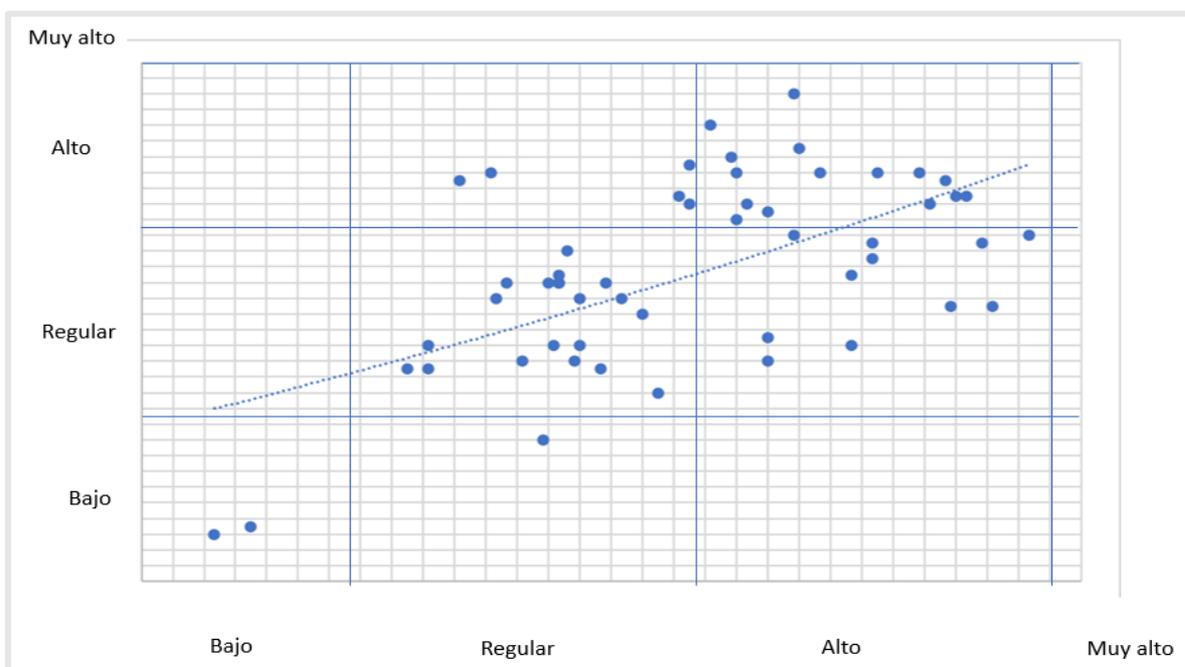
*Prueba de hipótesis Correlacional con Rho de Spearman de la inteligencia emocional \* productividad laboral*

		V1Inteligencia Emocional	V2Productividad Laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,481*
	Sig. (Bilateral) - (P valor)	.	,000
	N	54	54
<b>Rho de Spearman</b>	Coeficiente de correlación	,481*	1,000
	Sig. (Bilateral) - (P valor)	,000	.
	N	54	54

*Nota:* \* La correlación tiene una contabilidad del 95% el nivel 0,01 (1 cola) Bilateral

**Figura 12**

*Grafica de dispersión de la inteligencia emocional \* productividad laboral*



*Nota.* Elaboración de acuerdo al programa estadístico SPSS versión 26, de acuerdo a la información de la tabla N°17 y 18



**Interpretación:** En la presente gráfica se observa el diagrama de dispersión de los datos de inteligencia emocional y la productividad laboral. Se explica que, el resultado obtenido por la prueba de correlación de Rho de Spearman fue de 0.481, el cual significa que existe una correlación positiva “moderada”. Realizando análisis se explica que mientras mayores sean los resultados obtenidos en la inteligencia emocional, mayores serán los resultados en niveles moderados en la productividad laboral.

**b) Nivel de significancia**

Con los resultados obtenidos en la tabla 18 se establece que el nivel de Significancia (bilateral) o también conocido como p valor fue igual a 0,000 la misma que es menor a 0.05 como margen de error propuesto en el estudio. Por tanto, se establece que sí existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral.

**c) Región crítica o decisión**

Con el nivel de significancia encontrada se decide rechazar la hipótesis nula (**H0**) y se aceptar la hipótesis alterna (**H1**), entonces, con un nivel confianza del 95% se asevera que “existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.”. Asimismo, con un nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual **0.481**, se indica que tiene una “moderada” relación. Es decir, que a mayor inteligencia emocional se tendrá un incremento “moderada” en los resultados de la productividad laboral.

## 5.2.2 Hipótesis Específicas

### 5.2.2.1 Hipótesis Específica 1:

**H0:** No existe relación entre la atención emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

**H1:** Existe relación entre la atención emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

**Tabla 37**

*Tabla cruzada entre Claridad emocional \* productividad laboral*

V1(D1)Claridad Emocional	V2. Productividad Laboral						Total	
	Alto	%	Regular	%	Bajo	%	f	%
Muy alto	6	11	2	4	0	0	8	15
Alto	3	6	7	13	0	0	10	19
Regular	7	13	11	20	0	0	18	33
Bajo	3	6	11	20	3	6	17	31
Muy bajo	1	2	0	0	0	0	1	2
Total	20	37	31	57	3	6	54	100

*Nota:* Tabla de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla N° 11; 14

**Interpretación:** En la presente tabla se muestra la tabla cruzada o de contingencia sobre los valores determinados en la claridad emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020. Se describe que, del total de los encuestados en el grupo de productividad laboral que obtuvieron un nivel “alto” en la dimensión 1 “claridad emocional” de la primera variable, el 11% tuvo resultados “muy altos”; el 6% obtuvo valores “altos”; el 13% obtuvo valores “regulares”; el 6% obtuvo valores “bajos” y el 2% obtuvo valores “muy bajos”.

En el grupo de la productividad laboral del grupo “regular”, el 4% obtuvo valores “muy altos”; el 13% obtuvo valores “altos”; el 20%



obtuvo valores “regulares”; el 20% obtuvo valores “bajos”. En cuanto al grupo de la productividad del grupo “bajo”, el 6% obtuvo valores “bajos”. Se comenta que la presente tabla es sustancial para observar de manera visual el comportamiento de datos en las variables o dimensiones a correlacionar.

a) Estadístico

**Tabla 38**

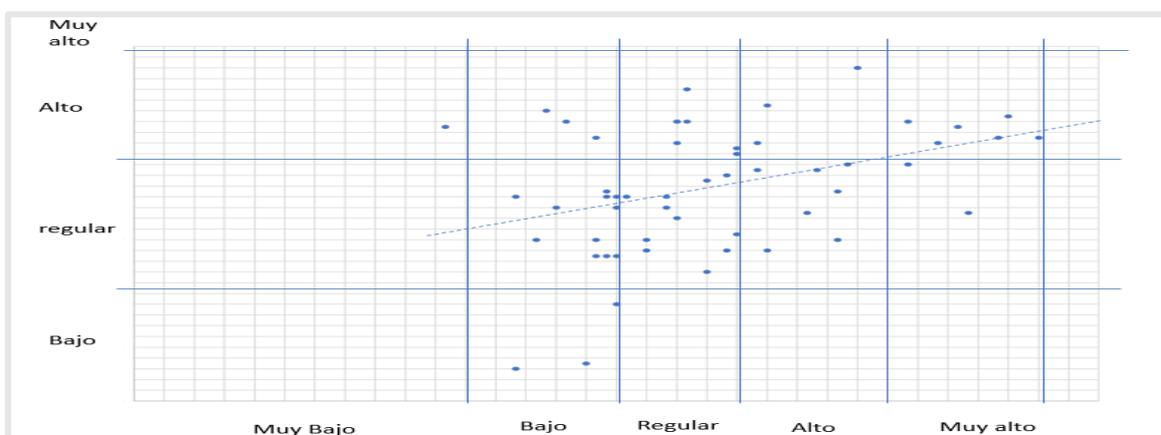
*Prueba de hipótesis Correlacional con la Rho de Spearman entre la claridad emocional \* productividad laboral*

		V1(D1)Claridad Emocional	V2Productividad Laboral
<b>Rho de Spearman</b>		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (Bilateral) – (P valor)	.
		N	54
		Coefficiente de correlación	,336*
		Sig. (Bilateral) - (P valor)	,013
	N	54	
		1,000	54
		,336*	.
		,013	.
		54	54

Nota. \*. La correlación tiene una confiabilidad del 95% (1 cola).

**Figura 13**

*Grafica de dispersión de la claridad emocional \* productividad laboral*



Nota. Elaboración de acuerdo al programa estadístico SPSS versión 26, de acuerdo a la información de la tabla N°19 y 20

**Interpretación:** En la presente gráfica se observa el diagrama de dispersión de la claridad emocional y la productividad laboral. Se explica que, el resultado obtenido por la prueba de correlación de Rho de Spearman fue de 0.336, el cual significa una correlación positiva “baja”. Realizando análisis se explica que mientras mayores sean los resultados obtenidos en la claridad emocional, los resultados incrementarán de manera “baja” en los resultados en la productividad laboral.

**b) Nivel de significancia**

Con los resultados de la tabla 20 se establece que la Significancia (bilateral) o también conocido como P valor es igual a 0,013, la misma que es menor a 0.05 (5%) como margen de error propuesto en el estudio. Por tanto, se establece la existencia de un nivel de significancia de correlación entre la productividad laboral y la claridad emocional en correlación.

**c) Región crítica o decisión**

Con el nivel de significancia encontrada se decide rechazar la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y se aceptar la hipótesis alterna (**H<sub>1</sub>**), entonces, con un nivel confianza del 95% se asevera que “Existe relación positiva entre la atención emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.”. Asimismo, con un nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a **0.336**, se indica que tiene una “baja” correlación. Es decir, que a mayor calidad emocional se tendrá incrementos bajos en los resultados de la productividad laboral.

**5.2.2.2 Hipótesis Específica 2:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la claridad emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.



**H1:** Existe relación entre la claridad emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

**Tabla 39**

*Tabla cruzada entre Atención emocional \* productividad laboral*

V1(D2)Atención Emocional	V2. Productividad Laboral						Total	
	Alto	%	Regular	%	Bajo	%	f	%
Muy alto	1	2	3	6	0	0	4	7
Alto	12	22	7	13	0	0	19	35
Regular	4	7	15	28	1	2	20	37
Bajo	3	6	6	11	1	2	10	19
Muy bajo	0	0	0	0	1	2	1	2
Total	20	37	31	57	3	6	54	100

*Nota:* Tabla de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla N° 12; 14

**Interpretación:** En la presente tabla se muestra la tabla cruzada o de contingencia sobre los valores determinados en las variables Atención emocional entre la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la municipalidad provincial de Abancay año 2020. Se describe que, del total de los encuestados en el grupo de productividad laboral que obtuvieron un nivel “alto” en la dimensión 2 “atención emocional” de la primera variable, el 2% tuvo resultados “muy altos”; el 22% obtuvo valores “altos”; el 7% obtuvo valores “regulares”; el 7% obtuvo valores “bajos”. En el grupo de productividad a nivel “regular”, el 20% obtuvo resultados “altos”.

En el grupo de la productividad laboral del grupo “regular”, el 6% obtuvo valores “muy altos”; el 13% obtuvo valores “altos”; el 28% obtuvo valores “regulares”; el 11% obtuvo valores “bajos”. En cuanto a el grupo de la productividad del grupo “bajo”, el 2% obtuvo valores



“regulares”, el 2% obtuvo valores “bajos” y el 2% obtuvo valores “muy bajos”. Se comenta que la presente tabla es sustancial para observar de manera visual el comportamiento de datos en las variables o dimensiones a correlacionar.

**a) Estadístico**

**Tabla 40**

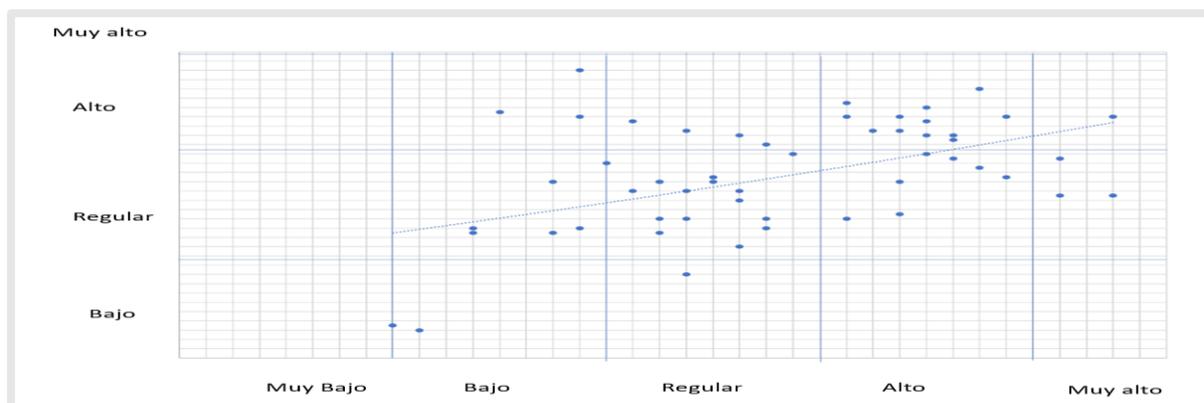
*Prueba de hipótesis Correlacional con la Rho de Spearman entre la productividad laboral \**

		V1(D2)Atención Emocional	V2 Productividad Laboral
<b>V1(D2)Atención Emocional</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,397*
	Sig. (Bilateral) - (P valor)	.	,003
	N	54	54
<b>Rho de Spearman V2 Productividad Laboral</b>	Coefficiente de correlación	,397*	1,000
	Sig. (Bilateral) - (P valor)	,003	.
	N	54	54

*Nota.* \*. La correlación es confiable al 95% (1 cola).

**Figura 14**

*Grafica de dispersión de la Atención de emociones \* productividad laboral*



*Nota.* Elaboración de acuerdo al programa estadístico SPSS versión 26, de acuerdo a la información de la tabla N°21 y 22



**Interpretación:** En la presente gráfica se observa el diagrama de dispersión de la atención emocional y la productividad laboral según los resultados obtenidos en la tabla 22. Se explica que, el resultado obtenido por la prueba de correlación de Rho de Spearman fue de **0.397**, el cual significa una correlación positiva “baja”. Realizando análisis se explica que mientras mayores sean los resultados obtenidos en la atención emocional, los resultados incrementaran de manera “baja” en los resultados en la productividad laboral.

**b) Nivel de significancia**

Con los resultados de la tabla 22 queda deducida el nivel de Sig. (bilateral) o también conocida como la P valor es igual a 0,003, la misma que es menor a 0.05 (5%) como margen de error propuesto en el estudio. Por tanto, se establece la existencia de un nivel de significancia de correlación entre la dimensión productividad laboral y la atención emocional.

**c) Región crítica o decisión**

Con el nivel de significancia encontrada se decide rechazar la hipótesis nula (**H0**) y se aceptar la hipótesis alterna (**H1**), entonces, con un nivel confianza del 95% se asevera “Existe relación positiva entre la atención emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.”. Asimismo, con un nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual **0.397**, indica que tiene una correlación positiva “baja”, es decir, a mayor atención emocional se tendrá un incremento “bajo” en los resultados de la productividad laboral.

**5.2.2.3 Hipótesis Específica 3:**

**H0:** No existe relación entre la reparación de las emociones y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.



**H1:** Existe relación entre la reparación de las emociones y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

**Tabla 41**

*Tabla cruzada entre Reparación emocional \* productividad laboral*

V1(D2)Ate nción Emocional	V2. Productividad Laboral						Total <i>f</i>	%
	Alto	%	Regular	%	Bajo	%		
Muy alto	1	2	2	4	0	0	3	6
Alto	16	30	18	33	0	0	34	63
Regular	3	6	11	20	3	6	17	32
Total	20	37	31	57	3	6	54	100

*Nota:* Tabla de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla N° 12; 14

**Interpretación:** En la presente tabla se muestra la tabla cruzada o de contingencia sobre los valores determinados a la reparación emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020. Se describe que, del total de los encuestados en el grupo de productividad laboral que obtuvieron un nivel “alto” en la dimensión 3 “reparación emocional” de la primera variable, el 2% tuvo resultados “muy altos”; el 30% obtuvo valores “altos”; el 6% obtuvo valores “regulares”. En el grupo de productividad a nivel “regular”, el 4% obtuvo resultados “Muy altos”; el 33% tuvo resultados “altos”; el 20% tuvo resultados “regulares”. En el grupo de productividad a nivel “bajo”, el 6% tuvo resultados “regulares”

a) Estadístico

**Tabla 42**

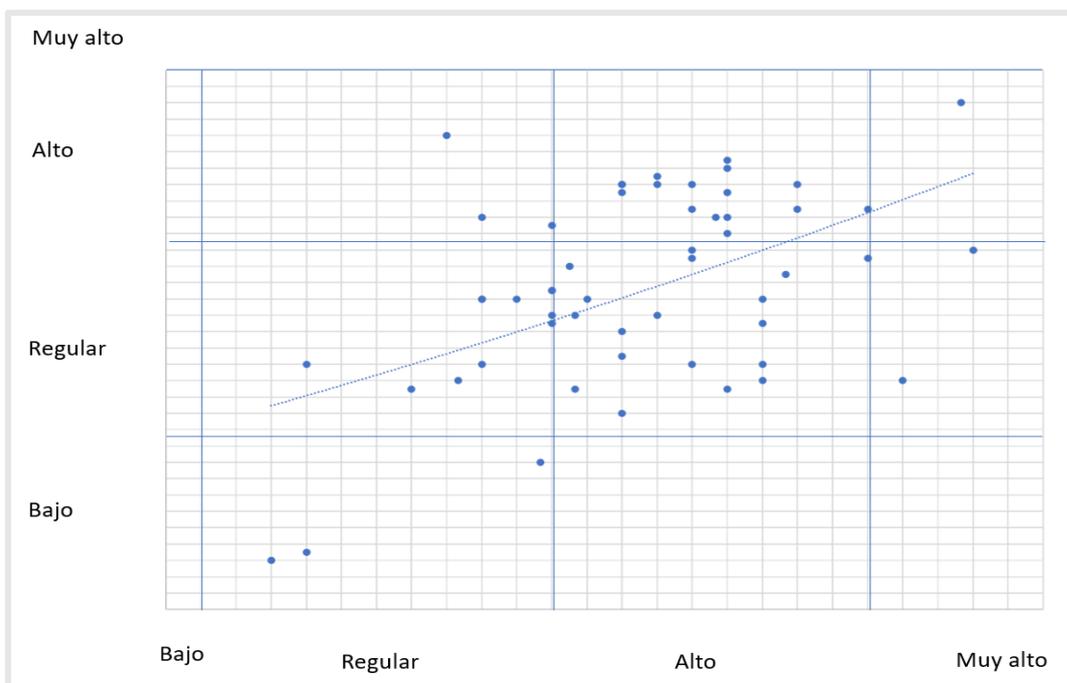
*Prueba de hipótesis Correlacional con la Rho de Spearman entre la productividad laboral \* reparación de emociones*

		V1 (D3)Reparación de Emociones	V2Productivid ad Laboral
<b>Rho de</b>	<b>V1</b>	Coefficiente de correlación	1,000
	<b>(D3)Reparación</b>	Sig. (Bilateral) - (P valor)	,007
	<b>de Emociones</b>	N	54
<b>Spearman</b>	<b>V2Productivid</b>	Coefficiente de correlación	,362**
	<b>ad Laboral</b>	Sig. (Bilateral) - (P valor)	,007
		N	54

Nota. \*. La correlación es confiable al 95% (1 cola).

**Figura 15**

*Grafica de dispersión de la reparación de las emociones \* productividad laboral*



Nota. Elaboración de acuerdo al programa estadístico SPSS versión 26, de acuerdo a la información de la tabla N°23 y 24



**Interpretación:** En la presente gráfica se observa el diagrama de dispersión de la atención emocional y la productividad laboral según los resultados obtenidos en la tabla 24. Se explica que, el resultado obtenido por la prueba de correlación de Rho de Spearman fue de 0.362\*, el cual significa una correlación positiva “baja”. Realizando análisis se explica que mientras mayores sean los resultados obtenidos en la reparación emocional, los resultados incrementarán de manera “baja” en los resultados en la productividad laboral.

**b) Nivel de significancia**

Con los resultados de la tabla 13 queda deducida el nivel de Sig. (bilateral) o también conocida como el P valor fue igual a 0,007, la misma que es menor a 0.05 (5%) como margen de error propuesto en la investigación. Por tanto, se establece la existencia de un nivel de significancia de correlación entre la productividad laboral y la reparación de emociones.

**c) Región crítica o decisión**

Con el nivel de significancia encontrada se decide rechazar la hipótesis nula (**H0**) y se aceptar la hipótesis alterna (**H1**), entonces, con un nivel confianza del 95% se asevera “Existe relación positiva entre la reparación de las emociones y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.”. Asimismo, con un nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a **0.362**, indica que tiene una “baja” correlación, es decir, que a mayor reparación de emociones se tendrá incrementos bajos en la productividad laboral.

### 5.3 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados en el presente estudio, de acuerdo a la contrastación de hipótesis mostrada en anteriores tablas en donde, se acepta la hipótesis alternativa general. Y se establece que, existe relación positiva y significativa de nivel moderado entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la



Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020.

El cual sobre los resultados de estudio se brinda la siguiente opinión profesional: Si bien en este estudio se ha determinado que efectivamente existe relación entre ambas variables de investigación, un aspecto relevante que se debe de considerar y exponer como hallazgo, es que, la claridad, atención y reparación emocional se relacionaron de manera “baja” como fuerza de asociación. Es decir, que la inteligencia emocional en el sector público no incrementa la productividad laboral como se esperaba a un inicio de la investigación.

Cabe establecer que, para llegar a este resultado y afirmación, en el presente estudio se tuvo que efectuar de forma correcta la validación interna. Esto quiere decir que, en esta tesis se ha considerado estrictamente el cumplimiento de metodología de alcance correlacional no causal; diseño, no experimental; enfoque, cuantitativo; de nivel, básico, validación del instrumento mediante el método “juicio de expertos” y “Alpha de Cronbach” a fin de elaborar el instrumento de recolección debidamente validado para ser posteriormente aplicado al personal administrativo que esta inmersamente implicado en la gestión administrativa y por ende a la productividad laboral. Por otro lado, Tejedor (1981) menciona que es inapropiado la validez interna cuando no se efectúa la manipulación de las variables a fin de conocer las explicaciones múltiples. Ya que generalmente la validez interna es utilizada en estudios de “causa y efecto” y no en estudios que solo buscan establecer la “relación simple no causal”.

Por otro lado, en cuanto a la validez externa, se establece que los datos obtenidos en el presente estudio se pueden generalizar en otras poblaciones (trabajadores administrativos) en una entidad pública (municipalidad) porque el nivel de confianza obtenido fue del 95% de confiabilidad siendo menor al 5% establecido como margen de error.

Dentro de las limitaciones que ha presentado esta investigación, se establece en los siguientes puntos: Primero, en la falta de existencia de antecedentes de metodología de alcance correlacional aplicado a los trabajadores y/o servidores públicos encargados de la gestión administrativa en entidades públicas, en donde estudie la relación estadística de la inteligencia emocional y la productividad laboral a nivel internacional, nacional y local; y, en su mayoría existan investigación que más enfoquen al sector privado. Por lo



que, únicamente en este estudio se han consignado investigaciones que abarcan por lo menos una variable. Esta limitación trajo como efecto a la investigación, la disminución de las posibilidades de brindar una discusión que metodológicamente estén alineadas en cuanto a población, unidad de estudio, y diseño metodológico.

Como segunda limitación que se considera en el estudio es la restricción sanitaria y aislamiento social de carácter obligatorio que ha surgido en tiempos de pandemia por el contagio masivo por COVID19. Debido al Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, que establece el distanciamiento social obligatorio se ha impuesto parámetros y normas de distanciamiento a nivel nacional. Esta acción preventiva por parte del gobierno ha impedido que en él estudio se efectuó la aplicación del instrumento, es decir, a todos los colaboradores se tuvo que encuestar cumplimiento estrictamente el distanciamiento social.

El análisis crítico de los resultados obtenidos en este estudio en comparación con los resultados de los antecedentes considerados fue:

Los resultados guardan relación con los resultados obtenidos en el estudio de Bolívar (2019) en su tesis “Inteligencia Emocional y Productividad Laboral del personal de Salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016”. En el cual se concluye que, existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y la productividad laboral a un 95% de nivel de confianza a un grado de asociación “moderada”.

Realizando análisis con los resultados obtenidos en el presente estudio se establece que en ambos estudios sí se obtuvo resultados semejantes, concluyendo que en ambas investigaciones si hubo correlación “moderada” entre las variables de inteligencia emocional y la productividad. Asimismo, se evidencia que en ambos estudios predomina el nivel “intermedio” en la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores.

Los resultados guardan relación parcialmente con los resultados obtenidos en el estudio de Rodríguez y Carrera (2015) “Influencia de la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A”. Se concluye que, existe relación estadística entre la inteligencia emocional y la productividad en un grado de asociación “Alta” implicando que los trabajadores en la planta de envasado de GLP manejan y practican el autocontrol,



automotivación, empatía el cual favorece a la solución de sus problemas de manera satisfactoria.

Realizando análisis con los resultados obtenidos en la presente investigación se establece que en ambos estudios sí existió relación entre la inteligencia emocional y la productividad. No obstante, su relación en el grado de asociación es “moderada”. Por tanto, estos resultados no guardan relación con los resultados obtenidos.

Los resultados guardan relación parcialmente con los resultados obtenidos en el estudio de Troncoso (2018) “La inteligencia emocional y la productividad laboral de Colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018”. Se concluye que la inteligencia emocional no se relaciona con la productividad laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta Puerto Maldonado 2018.

Realizando análisis con los resultados obtenidos en la presente investigación se establece que si existe relación. Por lo tanto, los resultados son contrarios. No obstante, se resalta algunos aspectos en la que el autor menciona que los factores como el conocimiento, control de emociones, automotivación, empatía y relaciones interpersonales no son factores que se relacionan al desempeño laboral dentro de las actividades en aquel año.

Los resultados guardan relación parcialmente con los resultados obtenidos en el estudio de Vilca (2022) “Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en empresas ricas pan de la ciudad de Juliaca periodo 2021”. Se concluye que, existe relación “baja” entre la inteligencia emocional y la productividad laboral. Y que el 67% de trabajadores poseen un nivel “bajo” de atención en sus emociones, el 59% poseen una “baja” claridad emocional en la comprensión de emociones y el 48% posee una “baja” regulación en la reparación de emociones el cual afecta en un 95.6% en los niveles de eficiencia y efectividad.

Realizando análisis se establece que los resultados están acorde a los resultados determinados, no obstante, se debe de discutir que los resultados frente a la claridad emocional fueron “regulares” y “bajos” en un 32% y 33% respectivamente. En la atención emocional fueron en “regulares” y “altos” en un 35% y 37% respectivamente. Y en la reparación de emociones fueron “regulares” y “altos” en un mismo porcentaje de 48%. Por lo que, se debe establecer que existen diferencias en cuanto al nivel de asociación entre ambas variables.



Realizando un análisis general partiendo de los estudios antes mencionado por Bolívar (2019); Rodríguez y Carrera (2015); Troncoso (2018) y Vilca se llega a la conclusión y se brinda como un hallazgo en donde, definitivamente sí existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral. Asimismo, se establece una comparación crítica propiamente de la tesis en donde se manifiesta que, las investigaciones concuerdan en los siguientes puntos:

Primer punto, la relación de la inteligencia emocional y la productividad laboral se concentra en el acertado manejo del estado emocional establecida en la apropiada utilización de las habilidades y capacidades en la tarea de la toma de decisiones o propiciar soluciones en diferentes contextos frente a la generación de problemas en el desarrollo de la gestión organizacional. Para la apertura y operatividad de la apropiada manifestación de la inteligencia emocional se ha propiciado en la implementación de los pilares básicos de la atención emocional, la claridad emocional y la reparación emocional.

Segundo punto, las dimensiones de la inteligencia es un rol trascendente en el estado de ánimo del trabajador; desde la atención percibidas en los diferentes niveles de los estados emocionales, el manejo y atención de los sentimientos, la exposición de los estados de esfuerzo y la conducción y modulación de los sentimientos como determinantes en la consolidación de la productividad laboral personal, grupal y organizacional. De similar forma la dimensión de la claridad emocional facilita a que el trabajador consolide los esfuerzos del manejo claro y puntual de los sentimientos y emociones relacionando de forma directa con los propósitos institucionales favorecidas en las distintas decisiones y acciones de realización laboral. Finalmente, la dimensión de la reparación emocional está manifestada en la capacidad de regular y controlar las emociones positivas y negativas vertidas por el trabajador, situación emocional que va influyendo en la estabilidad emocional y la presencia del optimismo y tristeza como actitud mostrada en la actividad laboral, es decir, el conveniente manejo de estas dimensiones concurre a elevar el nivel de productividad laboral y competitividad institucional.

Tercer punto, el comportamiento del nivel de productividad laboral desenvuelta con las explicaciones emocionales, la búsqueda del bienestar personal conduce a satisfacer la productividad establecida mediante las aspiraciones de crecimiento como propósito fundamental que busca la institución, en cuya valoración desde la aplicación de diferentes métodos de la productividad siempre ha prevalecido una alta correlación entre el manejo



del estado de emociones direccionados al esfuerzo de lograr incrementar dicha productividad laboral.

Cuarto punto, la valoración de la productividad laboral está compuesta de dos dimensiones: la humana y el proceso productivo. En su primera dimensión se engloba el desarrollo del trabajo involucrando la intensiva utilización de trabajadores capacitados más allá de la limitación de los factores o incentivos económicos. Para su efectividad se van intensificando los factores de la motivación, la satisfacción laboral mediante el logro de objetivos institucionales encaminados a la optimización del rendimiento personal, grupal y organizacional. En su segunda dimensión que abarca el proceso productivo, asume la ponderación de los factores del sistema de gestión aplicada, las capacidades y habilidades gerenciales y la capacitación y la planificación de actividades en función de los propósitos institucionales relacionados a elevar el nivel de productividad laboral.

De acuerdo a la comparación de los resultados obtenidos en este estudio con las teorías consignadas se opina lo siguiente: En este estudio como bien se ha mencionado en la justificación teórica de la investigación de los autores antes citados, teniendo en consideración la metodología de esta investigación al ser un estudio de alcance “correlacional en lo descriptivo” y de diseño “no experimental”, el estudio busca teóricamente realizar la verificación, análisis, síntesis y recopilación teórica de las variables de investigación “inteligencia emocional” y “productividad laboral”. A fin de obtener una fuente estructurada y confiable de la información de diversos autores en donde se permita tener una base sólida en cuanto a la estructuración de la matriz de operacionalización para establecer los objetivos de investigación. Por tanto, en esta investigación nunca se pretendió refutar alguna teoría o aplicar un modelo teórico en lo específico. Por tanto, es innecesario comprar los resultados con aspectos teóricos.

### **5.3.1 Implicancia de estudio**

Frente a los hallazgos expuestos se debe establecer como una implicancia del estudio presentado que, un factor clave que debe ser analizado en futuras investigación como forma de actualizar la información, es un estudio que vaya a enfocado al tipo de sector económico o rubro. Esto debido a que, en la actualidad existen dos sectores opuestos, el privado que busca lucro y el público que busca el desarrollo social, en cuanto este hecho podría ser una respuesta como un factor clave frente a las diferencias entre el nivel de correlación o asociación.



Por tanto, mediante la presente discusión se establece como implicancia, la necesidad de cubrir un hueco del conocimiento en futuras investigaciones partiendo de dichos hallazgos. Pues como bien se evidencia y deja en claro que sí existe relación entre la inteligencia emocional y productividad laboral, no obstante, el tipo de asociación varía entre lo “débil”, “moderado” y “alto” pudiendo variar y depende del tipo de actividades, destrezas, fortalezas, virtudes que requieren para desempeñar dichas actividades. Porque se estima que para un conveniente funcionamiento de la inteligencia emocional es necesario que los trabajadores se mantengan interrelacionados con el entorno y ambiente laboral, así como del eficiente uso de las actitudes personales y sociales las que de forma directa y benéfica influenciaron en la mejora de las aptitudes del trabajador dentro de un propicio clima laboral, permitiendo mantener sostenible el desarrollo de la productividad laboral de la institución.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

En la presente investigación intitulada “Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020.” Respecto a los objetivos planteados y de acuerdo a los resultados obtenidos de esta investigación se arribaron a las siguientes conclusiones:

**Primero:** Con respecto al objetivo general, se concluye que sí existe relación estadística entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020 a una fuerza de asociación moderada. Y se percibe por opinión propiamente del investigador que, los trabajadores frente a los niveles inteligencia emocional predominan los niveles “regulares” y “altos”, y, en cuanto a la productividad laboral predomina el nivel “regular”. Cabe establecer que, en principio la formulación del problema general de investigación fue conocer el nivel de relación estadística entre ambas variables, el cual, mediante la presente contrastación de hipótesis efectivamente sí se resolvió, dejando en claro que no existe problemas no resueltos en este estudio. Sin embargo, dentro de las limitaciones encontradas están determinadas en la dificultad en la aplicación del instrumento debido a las normas sanitarias establecidas por el Gobierno Central frente al contagio masivo por COVID19, y, la falta de antecedentes correlacionales en este tipo de estudios enfocadas a las entidades públicas. Como aporte a la comunidad científica se establece que, se debe de realizar estudios enfoque correlacional en lo causal a fin de determinar qué aspectos de la inteligencia emocional traen como efecto el incremento de la productividad laboral.

**Segundo:** Con respecto al objetivo específico 1, se concluye que sí existe relación estadística entre la claridad emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el

año 2020, a una fuerza de asociación baja. Y se percibe por opinión propiamente del investigador que, en la claridad emocional frente a los sentimientos, emociones y comprensión emocional niveles regulares. Cabe establecer que, en principio la formulación del problema específico 1 de investigación fue conocer el nivel de relación estadística, el cual, mediante la presente contrastación de hipótesis efectivamente sí se resolvió, dejando en claro que no existe problemas no resueltos en este estudio. Sin embargo, dentro de las limitaciones encontradas están determinadas en la dificultad en la aplicación del instrumento debido a las normas sanitarias establecidas por el Gobierno Central frente al contagio masivo por COVID19, y, la falta de antecedentes correlacionales en este tipo de estudios enfocadas a las entidades públicas. Como aporte a la comunidad científica se establece que, se debe de realizar estudios enfoque correlacional en lo causal a fin de determinar qué aspectos de la claridad emocional traen como efecto el incremento de la productividad laboral.

**Tercero:** Con respecto al objetivo específico 2, se concluye que sí existe relación estadística entre la atención emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020, a una fuerza de asociación baja. Y se percibe por opinión propiamente del investigador que, en la atención emocional de sentimientos, emociones y pensamientos predominan niveles “regulares”. Cabe establecer que, en principio la formulación del problema específico 2 de investigación fue conocer el nivel de relación estadística, el cual, mediante la presente contrastación de hipótesis efectivamente sí se resolvió, dejando en claro que no existe problemas no resueltos en este estudio. Sin embargo, dentro de las limitaciones encontradas están determinadas en la dificultad en la aplicación del instrumento debido a las normas sanitarias establecidas por el Gobierno Central frente al contagio masivo por COVID19, y, la falta de antecedentes correlacionales en este tipo de estudios enfocadas a las entidades públicas. Como aporte a la comunidad científica se establece que, se debe de realizar estudios enfoque correlacional en lo causal a fin de determinar qué aspectos de la atención emocional traen como efecto el incremento de la productividad laboral.

**Cuarto:** Con respecto al objetivo específico 3, se concluye que sí existe relación estadística entre la reparación emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020, a una fuerza de asociación baja. Y se percibe por opinión propiamente del



investigador que, en la reparación de emociones del estado de ánimo, estabilidad emocional, y euforia y tristeza predomina el nivel “alto”. Cabe establecer que, en principio la formulación del problema específico 3 de investigación fue conocer el nivel de relación estadística, el cual, mediante la presente contrastación de hipótesis efectivamente sí se resolvió, dejando en claro que no existe problemas no resueltos en este estudio. Sin embargo, dentro de las limitaciones encontradas están determinadas en la dificultad en la aplicación del instrumento debido a las normas sanitarias establecidas por el Gobierno Central frente al contagio masivo por COVID19, y, la falta de antecedentes correlacionales en este tipo de estudios enfocadas a las entidades públicas. Como aporte a la comunidad científica se establece que, se debe de realizar estudios enfoque correlacional en lo causal a fin de determinar qué aspectos de la reparación emocional traen como efecto el incremento de la productividad laboral.

## 6.2 Recomendaciones

Las presentes recomendación están redactadas estrictamente de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de acuerdo al planteamiento de objetivos generales a específicos:

**Primero:** Se recomienda al alcalde y al gerente de la Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020 tomar en consideración los resultados obtenidos del presente estudio dentro de su gestión administrativa para los recursos humanos. Porque se considera que la inteligencia emocional en concreto debería de ser aplicada y promovida en los trabajadores ya sea de manera individual o grupal a través de programas y métodos básicos de coaching empresarial y habilidades blandas a fin de reforzar la inteligencia emocional con el objetivo de obtener mejoras en la productividad laboral. Aunque, los incrementos vayan a ser “moderados” cuando hablamos de resultados en la gestión pública, este aspecto adquiere tiene mayor implicancia al tratarse de un organismo público ejecutor del presupuesto público en cuyo objetivo de brindar y mejorar las condiciones en cuanto a servicios y obras públicas para la ciudadanía de la provincia de Abancay. En cuanto a la comunidad científica se recomienda aplicar un estudio correlacional causal a fin de determinar el nivel de influencia que tiene la inteligencia emocional en la productividad y aplicar la prueba de correlación lineal a fin de predecir resultados. Asimismo, se recomienda a la comunidad científica realizar un estudio de metodología “experimental” a fin de aplicar dichas

técnicas antes mencionadas que tratan sobre la inteligencia emocional durante un periodo semestral y verificar cuales fueron los resultados en la productividad laboral. Por último, dentro de las recomendaciones de forma general se comenta que los instrumentos deberían aplicarse por un nuevo investigador en un futuro en donde la situación de la pandemia haya cesado, y efectuar una comparativa con los resultados obtenidos a fin de verificar si es que la pandemia ha influido en dichos resultados o continúan sin ningún cambio.

**Segundo:** Se recomienda al alcalde y al gerente de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020, evaluar la posibilidad de establecer programas, charlas motivacionales, talleres organizaciones y otras técnicas mediante un coach en donde se abarcaría aspectos que tratarían sobre la claridad emocional especialmente en temas de atención de sentimientos, manejo de emociones y manejo de pensamientos. Puesto que se ha verificado que estas acciones favorecerían el incremento “débil” en la productividad laboral dentro de la Gerencia de Administración y Finanzas y que quizá pueda practicada en otras gerencias de la misma entidad. En cuanto a la comunidad científica se recomienda aplicar un estudio correlacional causal a fin de determinar el nivel de influencia que tiene la claridad emocional en la productividad y aplicar la prueba de correlación lineal a fin de predecir resultados. Asimismo, se recomienda a la comunidad científica realizar un estudio de metodología “experimental” a fin de aplicar dichas técnicas antes mencionadas que tratan sobre la claridad emocional durante un periodo semestral y verificar cuales fueron los resultados en la productividad laboral.

**Tercero:** Se recomienda al alcalde y al gerente de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020, evaluar la posibilidad de establecer programas de meditación dentro del coaching empresarial que permitan mejorar la gestión de sentimientos, emociones y comprensión emocional a fin de obtener mejores resultados en su gestión laboral. En cuanto a la comunidad científica se recomienda aplicar un estudio correlacional causal a fin de determinar el nivel de influencia que tiene la atención emocional en la productividad y aplicar la prueba de correlación lineal a fin de predecir resultados. Asimismo, se recomienda a la comunidad científica realizar un estudio de metodología “experimental” a fin de aplicar dichas técnicas antes mencionadas que tratan sobre la atención emocional durante un periodo semestral y verificar cuales fueron los resultados en la productividad laboral.



**Cuarto:** Se recomienda al alcalde y gerente de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020, evaluar la posibilidad de establecer programas de meditación dentro del coaching empresarial que permitan de la sensibilización de los trabajadores sobre la reparación de las emociones, establecidas en el permanente crecimiento de la conciencia laboral a partir de la conservación y equilibrada actitud emocional en las responsabilidades asumidas, sean éstas decisorias u operativas y sumen éstas en la mejora de la productividad laboral. En cuanto a la comunidad científica se recomienda aplicar un estudio correlacional causal a fin de determinar el nivel de influencia que tiene la reparación emocional en la productividad y aplicar la prueba de correlación lineal a fin de predecir resultados. Asimismo, se recomienda a la comunidad científica realizar un estudio de metodología “experimental” a fin de aplicar dichas técnicas antes mencionadas que tratan sobre la reparación emocional durante un periodo semestral y verificar cuales fueron los resultados en la productividad laboral.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aitziber, P., y Conejero, S. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias (Vol. núm. 1). México: Revista Mexicana de Psicología.
- Álvarez, A. (2020). Justificación de la Investigación. (A. Álvarez Risco, Ed.) Obtenido de Repositorio virtual de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Carrera de negocios Internacionales.
- Andresen, M., Domsch, M., y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Labor Res.*
- Apaza Valencia, M. J. (2018). La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Ardila, R. (2011). Inteligencia ¿Qué sabemos y qué nos falta investigar? Universidad Nacional de Colombia. Colombia: ISSN.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme.
- Astudillo Moya, M. (2012). Fundamentos de Economía 1, 1º Edición . Ciudad de México: UNAM, Instituto de Investigaciones Económicas: Probooks.
- Bain, D. (1982). *The Productivity Prescription. The Manager's Guide to Improving Productivity and Profits*, 1º Edición ISBN 0-07-003235-1. New York: McGraw-Hill Inc.
- Bain, D. (2003). *Productividad*. Ciudad de Mexico: McGraw-Hill Inc.
- Bar-On, R. (1997). *Bar On Emotional Quotient Inventory Technical Manual*. . Toronto.: Multi-Health Systems Inc.
- Barrientos, M. A. (2005). *La participación*. Asignatura Extensión Rural.
- Bavaresco, A. (1997). *Manual para la elaboración de tesis*. Venezuela: Universidad de Zulia.
- Binet, A. (1986). *The Stanford-Binet intelligence scale*:. Itasca: Riverside Publishing.



- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Bogotá: Mc Graw Hill. .
- Bolivar, J. (2019). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016*. Maestra en Administración Pública. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
- Bolivar, J. L. (2019). *Inteligencia Emocional y Productividad Laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta*. Lima: Universidad Federico Villareal.
- Bravo, L., Mendez, P., y Ramirez, T. (1987). *La investigación documental y bibliográfica*. España: Caracas Panapo.
- Cabanach, R., Souto, A., González, L., y Souto, S. (2016). *Efectos diferenciales de la atención y la claridad emocional sobre la percepción de estresores académicos y las respuestas de estrés de estudiantes de fisioterapia*. Grupo de investigación en Intervención Psicosocial y Rehabilitación Funcional, Departamento de Fisioterapia. España: Universidad de A Coruña.
- Calderón, M., y Serrano, L. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa 2021*. Perú: Universidad peruana Unión.
- Cárdenas, A. (12 de junio de 2020). RPP noticias. ¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión? Obtenido de [https://rpp.pe/columnistas/alonso\\_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645](https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645)
- Carrasco A. (2019). *Inteligencia Emocional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas –Apurímac, 2019*. Licenciado en Administración de empresas. Universidad José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, Perú.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica (Vol. 1º)*. (A. J. Galván, Ed.) Lima, Perú: San Marcos.
- Catell, J. (1903). *Statistics of American Psychologists*. *American Journal of Psychology* 14, 592.



- Cequea, M., y Rodríguez, C. (2012). Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales. *Inter-ciencia*, 37, 121-127.
- Challco, E. (2017). Perfil del Empleado Público y Productividad en la Municipalidad Provincial de Espinar - 2017. Maestra en gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Perú, Lima.
- Chiavenato, I. (2002). Administración de recursos humanos 5ta edición. México: MC Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las Organizaciones. México D.F.: Edit. McGraw Hill.
- Cisneros, M. (2011). La naturaleza humana en Hobbes: antropología, epistemología e individuo. Venezuela: Scielo.
- Cooper, R., y Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.
- Cubas, A. (2015). Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012. Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Dávila, L. (2021). La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de Electro Ucayali, 2020. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali.
- Pelekais, C., Nava, Á., y Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES . *Telos*, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 266-288.
- Duque, J. L., García Solarte, M., y HurtadoAlaya, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Artículo Científico. Universidad ICESI, Santiago, Colombia.
- Esquivel, A. (2021). Inteligencia emocional en el rendimiento laboral en contexto del Covid 19 de la Municipalidad Provincial de Canchis 2021. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Extremera, N., y Fernández, B. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de educacional*.



- Fabbri, M. (2015). Las técnicas de investigación: la observación. Instituto Nacional de Ciencias Humanas.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Rioja: Universidad de la Rioja.
- Fernández, E., y Jiménez, M. (2010). Psicología de la emoción. Madrid: Editorial Universitaria: Ramón Areces.
- Fernández, P., y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Zaragoza: Revista interuniversitaria. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Fernández, P., y Extremera, N. (2008). A review of trait meta-mood research. (N. Science, Ed.) Columbus, San Francisco: Advances in Psychology Research.
- Fernández, P., y Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, vol. 23, núm. 3., 85-108.
- Fleischhacker, I. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral, estudio realizado en el Policlínico. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Fleishhaker Pérez, A. (2014). Inteligencia Emocional y Productividad Laboral - Estudio Realizado con el Personal de Salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes, Policlínica. Para optar por el licenciamiento en Psicología Organizacional. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
- Flores, E. (2016). Proceso de atención y su implicación en el proceso de aprendizaje. Cuba: Dialnet.
- Fritzsche, B. A., y Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. Hoboken: Wiley.
- Fulquez, S. C., Montserrat, N., y Pañellas, M. (2011). La atención emocional y la relación con la autoestima. México: Universidad Autónoma de Baja California.



- Gaither, N., y Frazier, G. (2000). *Administración de Producción y Operaciones*, 8va edición. Ciudad de México: International Thomson Editores.
- Galton, F. (1962). *Inquiries into Human Faculty and its Development*. New York: E. P. Dutton.
- Gamero, J. (2012). *Determinantes de la productividad laboral en el país*. Lima Perú: INEI.
- Garay, C. (2019). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. Panamá: Universidad de Panamá.
- García, M. C. (2003). *Inteligencia Emocional: Estudiando otras perspectivas*. Umbral Año III N°4, 143-148.
- Garrote, P., y Rojas, M. (2015). *La validación por juicio de expertos*. Nebrija: Nebrina.
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston: Allyn y Bacon.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Planeta.
- Gómez Gil, P. (2016). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Segovia: Universidad de Valladolid.
- Gonzales, N. E., y Jaccobo, C. A. (2012). *Gestión empresarial: oportunidades en la mejora de negocios (Vol. Primera Edición)*. Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Guajala, S. E. (2017). *La importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Para obtener el título de Magister en talento humano*. Universidad Espíritu Santo, Samborondón, Ecuador.
- Gundecha, M. M. (2012). *Study of factors affecting labor productivity at a building construction project in the Usa: web survey*. North Dakota : University Of Agriculture and Applied Science.
- Gutierrez, A. (2018). *Justificación teórica de un proyecto de investigación: definición y diferencias con otros tipos de justificación*. Recuperado el 16 de 09 de 2021, de ALEGUS.
- Hernández, R., Baptista, L., y Fernández, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Best seller.



- Hernández, E. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos. Nuevo León. México: Universidad de Montemorelos.
- Hernández, R., Baptista, L., y Fernández, C. (2015). Metodología de la investigación. México: Interamericana Editores S.A Torre A.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hevia, A. E., Vilar, M. M., y Martínez, F. S. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, vol. 5, núm. 15.
- Hobbes, T. (1996). Leviatán. O la materia, forma y poder de un Estado eclesiástico y civil. Madrid: Alianza.
- Jaimes, L., Luzardo, M., y Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Información Tecnológica – Vol. 29 N° 5.
- Jones, E., y Chung, C. (2006). A methodology for measuring engineering knowledge worker productivit. Engineering Management Journal.
- Kant, I. (1787). Crítica de la razón pura. (A. P. Alfonso, Ed.) España: Verдум.
- Katie Davis, J. C., y Gardner, H. (1983). The Theory of Multiple Intelligences. En Cambridge Handbook of Intelligence (págs. 485-503). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kazaz, A., y Ulubeyli, S. (2007). Drivers of Productivity among Construction Workers: A Study in a Developing Country, doi: 10.1016/j.buildenv.2006.04.020. Building and Environment N° 42, 2132-2140.
- Kempila, S., y Lonnqvist, A. (2003). Subjective Productivity Measurement. Cambridge: The Journal of American Academy of Business.
- Kuykendall, C. J. (2007). Key factors affecting labor productivity in the Construction Industry. Florida - Usa: University of florida.



- Lalangui, D. (2017). Metodología de la investigación "Población y muestra". Lima: Emprendimiento Contable Perú.
- Leal, G. M. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Artículo Científico. Universidad Rafael Chacín, Chacín - Venezuela.
- Ley N°27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Perú, Lima: El Peruano.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes Archives of Psychology. Cheyenne: Independently published.
- Loayza, N. (2016). La productividad clave para el éxito y el desarrollo en el Perú. Lima: Banco Central de la Reserva.
- Londoño, M. (2009). Como sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa. Madrid: FC editorial.
- López, M., Acosta, I., García, L., y Fumero, A. (2007). La inteligencia emocional y su importancia como compensación psicológica (Vols. Vol. 12 (2-3)).
- Lòpez, R. (2017). La inteligencia emocional en los equipos de trabajo. España: IMAS.
- Ludym, J., Luzardo, M., y Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Artículo Científico. Universidad Pontificia Bolivariana y Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Macías, M. A. (2002). Las Múltiples Inteligencias. Psicología desde el Caribe 10 , 27-38.
- Manterola, C., y Otzen, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Chile: Scielo.
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Barcelona: Ediciones Díaz de Santos .
- Mayer, J., y Salovey, P. (1990). Emotional intelligence, imagination, Cognition and Personality. Conecticut: Yale University, New Haven.



- Mayer, J., Salovey, P., y Caruso, D. (2002). Emotional Intelligence Test (MSCEIT) User's Manual. Toronto: MHS Publishers.
- Mayuri, D., y Cecilia, B. (2015). Aplicación de instrumentos de evaluación: rúbrica, prueba objetiva y ficha de observación “rupof” para evidenciar las capacidades resolutivas del área de matemática de los estudiantes del primer grado “C”. Perú: Universidad Nacional San Agustín.
- Méndez, C. (2012). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México: D.F.
- Merino, M., y Pérez Porto, J. (2014). Definición básica de claridad.
- Mertens, L. (1999). La medición de la productividad. México: Organización Mundial del Trabajo.
- Montes, A., Ochoa, J., Juarez, B., Vázquez, M., y Diaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman. México: CAPE.
- Mora, J., y Martín, M. (1905). La Escala de Inteligencia de Binet y Simón (1905) su recepción por la Psicología posterior (Vol. 28). Málaga: Revista de historia de la Psicología.
- Mora, J., y Martín, M. L. (2007). La Escala de Inteligencia de Binet y Simón (1905) su recepción por la Psicología posterior. Historia de la Psicología, vol. 28, núm. 2/3, 145-201.
- Moreno, L., y Rodríguez, J. S. (2016). La influencia de Francis Galton en la consolidación de la Psicología como disciplina científica. Medir y evaluar, 51.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2014). Metodología de la investigación, Cuantitativa, Cualitativa y redacción de Tesis (Vol. 5ta. Edición). Bogotá: Ediciones de la U.
- OIT. (2013). Sistemas de Resolución de conflictos laborales (Vol. Primera Edición). Turin: Organización Internacional del Trabajo.
- Orezzoli Álvarez, B. (2021). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el ámbito organizacional. Lima, Perú: Universidad de Lima.



- OMS (2016). El recurso humano y la productividad. Suiza: OIT.
- Parra, F. (1998). El objeto olvidado de la sociología. Madrid: Universidad Complutense
- Pena, M., Extremera, N., y Rey, L. (2011). El papel de la inteligencia emocional percibida en la solución de problemas. España: Revista Española de orientación y Psicometría.
- Peña, H. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. Lima: UNMSM.
- Pérez, P. y Castejón, J. L. (1997). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. Revista Electrónica de Motivación y Emoción ISSN-1138-493X Depósito legal: M-44928-1.
- Pilligua, L., y Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Colombia: Redalyc.
- Podsakoff, P., y Williams, L. (1986). The relationship between job performance and job satisfaction. En E. A. Locke (Ed.), Generalizing from laboratory to field settings. Psychological Bulletin 2001 Vol 127 N° 3, 376-407.
- Porter, M. (2009). Ser competitivo. BARCELONA: DEUSTO S.A. EDICIONES .
- Proctor, R. W., y Johnson, A. (2015). Atención: teoría y práctica. Madrid: UNED.
- Quijano, S. (2006). Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. Barcena: Icaria Editorial S.A.
- Quiroa, M. (2019). El proceso productivo. España.
- RAE. (2014). Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed. Recuperado el 28 de octubre de 2020, de <https://www.rae.es/>
- Ramírez, C., y Tulio, A. (1997). Como Hacer un Proyecto de Investigación. Caracas: Editor Tulio A. Ramírez C.



- Ramírez, L. (1977). La técnica del control del pensamiento en terapia comportamental. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Reuven, B.-O. (1997). The Bar-On model of emotional-social intelligence. League City, Texas: Psicothema.
- Ríos, C. (2008). Falta de sí Espectros del Psicoanálisis. Clínica psicosomática.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional (Vol. Decimotercera). Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez, S. D., y Carrera Viver, G. J. (2015). Influencia de la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral de los trabajadores de las plantas de envasado de la Compañía Nacional de Gas CONGAS C.A. Maestro en seguridad y Salud Laboral. Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Rodríguez, M., Romani, U., Arias, J., y Barrial, D. (2022). Liderazgo responsable como fortaleza de las empresas democráticas. Venezuela: Universidad de Zulia.
- Rodríguez, Y. (2014). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas. Granada: Universidad de Granada.
- Rodríguez Chávez, C. M. R., Romani Miranda, U. I., Arias-González, J. L., & Barrial Acosta, D. (2022). Liderazgo responsable como fortaleza de las empresas democráticas: Responsible Leadership as a Strength of Democratic Companies. *Revista De Filosofía*, 39, 433-443. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7309417>
- Rosario, P. (2020). Trabajo en equipo. biblioteca virtual.
- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. (A. P. Association, Ed.) Pennebaker, Washington: Emotion, disclosure, and health 1995.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2017). Metodología y diseños en la Investigación Científica. Lima - Perú: Business Support.



- Sarhan Al-Zwainy, F. M.-A., y Khaleel, T. A.-A. (2016). Application Intelligent Predicting Technologies in Construction Productivity. *Journal of Engineering and Technology Management*. Vol. 1, No. 3, 39-48.
- Satisha, U., Clecknerb, L., y Vassell, J. (2013). Impact of VOCs on decision making and productivity (DOI: 10.1080/17508975.2013.812956). *Intelligent Buildings International* Vol. 5, No. 4., 213–220.
- Segarra, M., y Bou, J. C. (2005). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de economía y empresa*, 175-194.
- Spearman, C. (1927). *The Abilities of Man*. New York: Mc-Millan. .
- Sperman, C. (1927). *The Abilities of Man: their Nature and Measurements*. New York: THE MACMILLAN COMPANY.
- Sternberg, R. J. (2000). *Hand Book of intelligence*. Cambridge: Yale University.
- Sternberg, R. (2000). The concept of intelligence. *Handbook of intelligence*. Nueva York: Cambridge University Press., 3-15.
- Sternberg, R. J., y Gardner, H. (1996). *Practical intelligence for*. New York: Harper Collins.
- Tatiana, R. (2013). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad Icesi*. Santiago De Cali: Universidad de Icesi.
- Tejedor, F. (1981). *Validez interna y externa en diseños experimentales y no experimentales*.
- Thorndike, E. (1920). *Intelligence and its uses*. *Harper's Magazine* 140, 227-235.
- Thurstone, L. L. (1960). *The Nature of Intelligence*. Cambridge: Harvard University.
- Torres, Y. (2018). *Inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018*. Perú: Universidad San Pedro.
- Troncoso Jiménez, R. (2018). *La Inteligencia Emocional y desempeño Laboral de colaboradores del hotel cabaña quinta, Puerto Maldonado, 2018*. Para optar título de Licenciado en Administración. Universidad Andina del Cusco, Puerto Maldonado, Puerto Maldonado, Perú.



- Trujillo Flores, M. M., y Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia.
- Trujillo, E., y Calsina, M. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021. Perú: Universidad Peruana Unión.
- Van, B. (2005). Gestión y gerencia empresariales aplicadas al Siglo XXI. Colombia: ECOE.
- Vilca, S. J. (2022). Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en empresas ricas pan de la ciudad de Juliaca periodo 2021. (R. N. UNA, Ed.) Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Villasmil, M. (2010). Globalización empresarial: Desafíos del gerente en el presente. Revista científica arbitrada Vol. III. N° 2, 138 - 155.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations beliefs and affective experiences. Human Resource Management Review.
- Westreicher, G. (2020). Definición conceptual: Método. Enciclopedia.



## ANEXOS



Anexo N°01 Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL				
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020?	Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.	Existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.	V1 = inteligencia emocional	Claridad Emocional	- Claridad de sentimientos - Claridad de emociones - Compresión emocional	<b>Tipo de investigación</b>  Básica
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICO</b>		Atención Emocional	- Atención de sentimientos - Manejo de emociones	<b>Nivel</b>  Descriptivo - Correlacional
a) ¿Cuál es la relación entre la claridad emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020?	a) Establecer la relación entre la claridad emocional con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.	a) Existe relación entre la atención emocional y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020		Reparación de Emociones	- Manejo de pensamientos - Estados de ánimo	<b>Diseño</b>  No experimental
b) ¿Cuál es la relación entre la atención emocional y la productividad laboral en los	b) Establecer la relación entre la atención emocional	b) Existe relación entre la claridad emocional y la productividad laboral en los			- Estabilidad emocional - Euforia y tristeza	<b>Enfoque</b>  Cuantitativo

trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020?

con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

c) ¿Cuál es la relación entre la reparación de las emociones y la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020?

c) Establecer la relación entre la reparación de las emociones con la productividad laboral en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

c) Existe relación entre la reparación de las emociones y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.

**V2= productividad laboral**

		<b>Población</b>
	- Motivación	54 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay
	- Satisfacción laboral	
	- Participación	
	- Trabajo en equipo	
Dimensión Humana	- Manejo de conflictos	<b>Muestra</b> Técnica no probabilística 54 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay
	- Formación y desarrollo	
		<b>Técnica e instrumento de recolección de Datos:</b>
Dimensión del proceso Productivo	- Método de trabajo	Encuesta – Cuestionario estructurado, la primera de (28 ítems), la segunda de (31 ítems) según Salovey y Mayers, según escala de Likert 5 niveles.
	- Medio ambiente	
	- Medición	
	- Gestión	

## Anexos N°02 Matriz de Instrumentos

### Variable 1: Inteligencia emocional

<b>Tema</b>	“Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020”		
<b>Objetivo</b>	Determinar la forma de relación existente entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items o preguntas</b>	<b>Escala Likert</b>
<b>Dimensión 1</b> Claridad emocional	Claridad de sentimientos	1. ¿Usted identifica sus sentimientos positivos (gratitud, compasión, empatía, amabilidad y entre otros) de acuerdo a la circunstancia y entorno?	1 = Nunca
		2. ¿Usted identifica sus sentimientos negativos (soledad, vacío, culpa, vergüenza, molestia, envidia, celos, frustración, y entre otros) de acuerdo la circunstancia y entorno?	2= Muy pocas veces
	Claridad de emociones	3. ¿Usted identifica sus emociones positivas (alegría y amor) de acuerdo a la circunstancia y entorno?	3=
		4. ¿Usted identifica sus emociones negativas (miedo, ira, tristeza, ansiedad, depresión y entre otros) de acuerdo la circunstancia y entorno?	Ordinal Algunas
	Comprensión emocional	5. ¿Usted comprende cuáles son los detonantes de sus emociones positivas (alegría y amor)?	veces
		6. ¿Usted comprende cuáles son los detonantes de sus emociones negativas (miedo, ira, tristeza, ansiedad, depresión y entre otros)?	4 = Casi siempre
<b>Dimensión 2</b> Atención Emocional	Atención de sentimientos	7. ¿Usted pone atención a las causas de los sentimientos positivos y sentimientos negativos ocurridos en su entorno?	e 5=
		8. ¿Usted pone en atención sus sentimientos negativos y positivos y se comunica con las personas de su entorno con sus propias palabras?	Siempre

---

		9. ¿Usted frente a situaciones de ira, enojo, molestia, irritación producida en algún momento en su entorno, analiza antes de comunicarse?
		10. ¿Usted frente situaciones de tristeza, depresión o angustia producida en algún momento en su entorno, intenta mantener la postura para después buscar ayuda?
Manejo de emociones		11. ¿Usted frente a situaciones de alegría, felicidad, satisfacción producida en algún momento en entorno, analiza y espera al momento adecuado para manifestarlo?
		12. ¿Usted frente a otras situaciones de vergüenza, ansiedad, sorpresa, asco, miedo, aburrimiento maneja y/o actúa conforme a las circunstancias?
		13. ¿Usted evita pensar en los pensamientos negativos que se encuentran relacionados al fracaso personal y/o profesional?
		14. ¿Usted evita pensar en los pensamientos negativos que se encuentran relacionados a la opinión social frente a lo personal y/o profesional?
Manejo de pensamientos		15. ¿Usted evita pensar en pensamientos negativos que se encuentran relacionados en la autocrítica destructiva a lo personal y/o profesional?
		16. ¿Usted evita ignorar los pensamientos positivos (llamado de felicitaciones, logros, entusiasmo, perseverancia entre otros) que le han ocurrido en su vida?
		17. ¿Usted considera que, aunque las cosas no vayan bien, suela tener una visión optimista?
		18. ¿Usted considera que, aunque las cosas no vayan bien, no permite que eso afecte negativamente a su estado de ánimo?
<b>Dimensión</b> 3Reparación de las emociones	Estado de ánimo	19. ¿Usted considera que, las cosas que realiza las efectúa de buena voluntad?
		20. ¿Usted considera que tiene buen trato con las personas que le rodean?
		21. ¿Usted considera que posee un buen sentido del humor?

---

- 
- |                       |   |
|-----------------------|---|
| Estabilidad emocional | 22. ¿Usted se encuentra satisfecho consigo mismo frente a sus logros?   |
|                       | 23. ¿Usted considera que, no permite que se interpongan sus sentimientos y emociones negativas para el cumplimiento de sus objetivos y responsabilidades? |
|                       | 24. ¿Usted considera que, afronta la realidad frente a sus emociones sin huir de ella?  |
|                       | 25. ¿Usted considera que soluciona los problemas de la mejor forma sin afectar su estado emocional?   |
- 
- |                    |   |
|--------------------|---|
| Euforia y tristeza | 26. ¿Usted considera que sus actividades cotidianas o laborales las realiza con mucho optimismo?                            |
|                    | 27. ¿Usted considera que posee un exceso de entusiasmo en su vida?  |
|                    | 28. ¿Usted considera que, cuando se encuentra en un estado de tristeza busca actividades saludables que reparen la emoción? |
-

**Variable 2: Productividad Laboral**

<b>Tema</b>	“Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020”		
<b>Objetivo</b>	Determinar la forma de relación existente entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2020.		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items o preguntas</b>	<b>Escala Likert</b>
<b>Dimensión 1:</b> Dimensión Humana	Motivación	1. ¿Considera que usted tiene el deseo y la voluntad para esforzarse en el área de su institución laboral?	Ordi nal  1 = Nunca 2= Muy pocas veces 3= Algunas veces 4 = Casi siempre 5= Siempre
		2. ¿Considera que su remuneración lo incentiva a cumplir con sus actividades que realiza en el área de su institución laboral?	
		3. ¿Considera que el jefe del área de su institución laboral reconoce sus esfuerzos y lo felicita ante sus compañeros por sus logros?	
	Satisfacción laboral	4. ¿Considera que su trabajo en el área de su institución laboral cumple con sus expectativas personales (horario flexible)?	
		5. ¿Considera que su trabajo en el área de su institución laboral cumple con sus expectativas profesionales (desarrollo)?	
		6. ¿Considera que su trabajo en el área de su institución laboral cumple con sus expectativas sociales (buenas relaciones interpersonales)?	
		7. ¿Considera que su trabajo en el área de su institución laboral cumple con sus expectativas salariales?	
	Participación	8. ¿Considera que usted participa con opiniones para el cumplimiento de objetivos en el área de su institución laboral?	
		9. ¿Considera que usted participa activamente en las reuniones programadas en el área de su institución laboral?	
		10. ¿Considera que usted participa activamente en las capacitaciones en el área de su institución laboral?	
	Trabajo en equipo	11. ¿Considera que usted se comunicación de manera amable con sus compañeros de equipo?	
		12. ¿Considera que usted ayuda a solucionar el conflicto entre sus compañeros de equipo?	

	13. ¿Considera que usted apoya a sus compañeros de equipo frente una contingencia no planificada?
	14. ¿Considera que usted escucha las ideas y puntos de vista de sus compañeros de equipo frente a las decisiones?
Manejo de conflicto	15. ¿Considera que, frente a un conflicto, usted mantiene la calma y escucha con atención? 16. ¿Considera que, frente a un conflicto, usted mantiene una comunicación adecuada? 17. ¿Considera que, frente a un conflicto, usted empatiza y negocia a fin de llegar a una solución?
Formación y desarrollo	18. ¿Considera que la institución donde usted labora ofrece oportunidades de formación y desarrollo profesional? 19. ¿Considera que la institución donde usted labora ofrece oportunidades de formación y desarrollo personal?
Método de trabajo	20. ¿Considera que, el área de su institución laboral cumple con el reglamento de organización y funciones? 21. ¿Considera que el área de su institución laboral cumple con el manual de organización y funciones?
<b>Dimensión 2:</b> Dimensión del proceso productivo	22. ¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral pose buena ventilación que favorece la respiración de los trabajadores?
	23. ¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral pose poco ruido a fin de favorecer la concentración de los trabajadores?
	24. ¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral pose limpieza y orden en el entorno en donde los trabajadores transitan?
	25. ¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral pose buena iluminación?
	26. ¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral pose los suficientes materiales y herramientas informativas para el desempeño de funciones?
Medición	27. ¿Considera que su institución laboral utiliza instrumentos gestión administrativa para medir los resultados obtenidos en un periodo?
Gestión	28. ¿Considera que su institución laboral posee una buena planificación (actividades, proyectos, objetivos y metas) dentro de su gestión?

- 
29. ¿Considera que su institución laboral posee una buena organización (recurso humano, materiales, cronograma de tiempo y entre otros) dentro de su gestión?
30. ¿Considera que su institución laboral posee una buena dirección (orientación y supervisión de personal) dentro de su gestión?
31. ¿Considera que su institución laboral posee un buen control (monitorización del cumplimiento de actividades) dentro de su gestión?
-

**Anexo N°3 Instrumento de recolección de datos**

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PRIMER INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – “INTELIGENCIA EMOCIONAL”**

Estimado colaborador agradeciendo de manera anticipada por su participación se le informa que el presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante y necesaria para el estudio: “Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020”.

**INSTRUCCIONES:**

Esta ficha durará aproximadamente entre 20 a 30 minutos, será anónima y deberá marcar con un aspa según sea la respuesta usted lo considere. Cabe mencionar que, no existe alternativa ninguna alternativa correcta o incorrecta.

**Adicionalmente se pide que responda con una (x) de acuerdo a la siguiente escala**

<b>Nunca</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>N°</b>	<b>Preguntas y/o Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Usted identifica sus sentimientos positivos (gratitud, compasión, empatía, amabilidad y entre otros) de acuerdo a la circunstancia y entorno?					
2	¿Usted identifica sus sentimientos negativos (soledad, vacío, culpa, vergüenza, molestia, envidia, celos, frustración, y entre otros) de acuerdo a la circunstancia y entorno?					



3	¿Usted identifica sus emociones positivas (alegría y amor) de acuerdo a la circunstancia y entorno?					
4	¿Usted identifica sus emociones negativas (miedo, ira, tristeza, ansiedad, depresión y entre otros) de acuerdo la circunstancia y entorno?					
5	¿Usted comprende cuáles son los detonantes de sus emociones positivas (alegría y amor)?					
6	¿Usted comprende cuáles son los detonantes de sus emociones negativas (miedo, ira, tristeza, ansiedad, depresión y entre otros)?					
7	¿Usted pone atención a las causas de los sentimientos positivos y sentimientos negativos ocurridos en su entorno?					
8	¿Usted pone en atención sus sentimientos negativos y positivos y se comunica con las personas de su entorno con sus propias palabras?					
9	¿Usted frente a situaciones de ira, enojo, molestia, irritación producida en algún momento en su entorno, analiza antes de comunicarse?					
10	¿Usted frente situaciones de tristeza, depresión o angustia producida en algún momento en su entorno, intenta mantener la postura para después buscar ayuda?					
11	¿Usted frente a situaciones de alegría, felicidad, satisfacción producida en algún momento en entorno, analiza y espera al momento adecuado para manifestarlo?					
12	¿Usted frente a otras situaciones de vergüenza, ansiedad, sorpresa, asco, miedo, aburrimiento maneja y/o actúa conforme a las circunstancias?					
13	¿Usted evita pensar en los pensamientos negativos que se encuentran relacionados al fracaso personal y/o profesional?					
14	¿Usted evita pensar en los pensamientos negativos que se encuentran relacionados a la opinión social frente a lo personal y/o profesional?					
15	¿Usted evita pensar en pensamientos negativos que se encuentran relacionados en la autocrítica destructiva a lo personal y/o profesional?					
16	¿Usted evita ignorar los pensamientos positivos (llamado de felicitaciones, logros, entusiasmo, perseverancia entre otros) que le han ocurrido en su vida?					
17	¿Usted considera que, aunque las cosas no vayan bien, suele tener una visión optimista?					
18	¿Usted considera que, aunque las cosas no vayan bien, no permite que eso afecte negativamente a su estado de ánimo?					
19	¿Usted considera que, las cosas que realiza las efectúa de buena voluntad?					
20	¿Usted considera que tiene buen trato con las personas que le rodean?					



21	¿Usted considera que posee un buen sentido del humor?					
22	¿Usted se encuentra satisfecho consigo mismo frente a sus logros?					
23	¿Usted considera que, no permite que se interpongan sus sentimientos y emociones negativas para el cumplimiento de sus objetivos y responsabilidades?					
24	¿Usted considera que, afronta la realidad frente a sus emociones sin huir de ella?					
25	¿Usted considera que soluciona los problemas de la mejor forma sin afectar su estado emocional?					
26	¿Usted considera que sus actividades cotidianas o laborales las realiza con mucho optimismo?					
27	¿Usted considera que posee un exceso de entusiasmo en su vida?					
28	¿Usted considera que, cuando se encuentra en un estado de tristeza busca actividades saludables que reparen la emoción?					



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SEGUNDO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - “PRODUCTIVIDAD LABORAL”**

Estimado colaborador agradeciendo de manera anticipada por su participación se le informa que el presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante y necesaria para el estudio: “Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020”.

**INSTRUCCIONES:**

Esta ficha durará aproximadamente entre 20 a 30 minutos, será anónima y deberá marcar con un aspa según sea la respuesta usted lo considere. Cabe mencionar que, no existe alternativa ninguna alternativa correcta o incorrecta.

**Adicionalmente se pide que responda con una (x) de acuerdo a la siguiente escala**

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Nº	Indicadores	1	2	3	4	5
1	¿Considera que usted tiene el deseo y la voluntad para esforzarse en el área de su institución laboral?					
2	¿Considera que su remuneración lo incentiva a cumplir con sus actividades que realiza en el área de su institución laboral?					



3	¿Considera que el jefe del área de su institución laboral reconoce sus esfuerzos y lo felicita ante sus compañeros por sus logros?				
4	¿Considera que su trabajo en el área de su institución laboral cumple con sus expectativas personales (horario flexible)?				
5	¿Considera que su trabajo en el área de su institución laboral cumple con sus expectativas profesionales (desarrollo)?				
6	¿Considera que su trabajo en el área de su institución laboral cumple con sus expectativas sociales (buenas relaciones interpersonales)?				
7	¿Considera que su trabajo en el área de su institución laboral cumple con sus expectativas salariales?				
8	¿Considera que usted participa con opiniones para el cumplimiento de objetivos en el área de su institución laboral?				
9	¿Considera que usted participa activamente en las reuniones programadas en el área de su institución laboral?				
10	¿Considera que usted participa activamente en las capacitaciones en el área de su institución laboral?				
11	¿Considera que usted se comunicó de manera amable con sus compañeros de equipo?				
12	¿Considera que usted ayuda a solucionar el conflicto entre sus compañeros de equipo?				
13	¿Considera que usted apoya a sus compañeros de equipo frente una contingencia no planificada?				
14	¿Considera que usted escucha las ideas y puntos de vista de sus compañeros de equipo frente a las decisiones?				
15	¿Considera que, frente a un conflicto, usted mantiene la calma y escucha con atención?				
16	¿Considera que, frente a un conflicto, usted mantiene una comunicación adecuada?				
17	¿Considera que, frente a un conflicto, usted empatiza y negocia a fin de llegar a una solución?				
18	¿Considera que la institución donde usted labora ofrece oportunidades de formación y desarrollo profesional?				
19	¿Considera que la institución donde usted labora ofrece oportunidades de formación y desarrollo personal?				
20	¿Considera que, el área de su institución laboral cumple con el reglamento de organización y funciones?				
21	¿Considera que el área de su institución laboral cumple con el manual de organización y funciones?				
22	¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral posee buena ventilación que favorece la respiración de los trabajadores?				
23	¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral posee poco ruido a fin de favorecer la concentración de los trabajadores?				



24	¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral pose limpieza y orden en el entorno en donde los trabajadores transitan?					
25	¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral pose buena iluminación?					
26	¿Considera que, el espacio laboral de su institución laboral pose los suficientes materiales y herramientas informativas para el desempeño de funciones?					
27	¿Considera que su institución laboral utiliza instrumentos gestión administrativa para medir los resultados obtenidos en un periodo?					
28	¿Considera que su institución laboral posee una buena planificación (actividades, proyectos, objetivos y metas) dentro de su gestión?					
29	¿Considera que su institución laboral posee una buena organización (recurso humano, materiales, cronograma de tiempo y entre otros) dentro de su gestión?					
30	¿Considera que su institución laboral posee una buena dirección (orientación y supervisión de personal) dentro de su gestión?					
31	¿Considera que su institución laboral posee un buen control (monitorización del cumplimiento de actividades) dentro de su gestión?					

## GUÍA DE OBSERVACIÓN INTELIGENCIA EMOCIONAL

**ENTIDAD** : Municipalidad Provincial de Abancay  
**ÁREA** : Gerencia de Administración y Finanzas  
**OBSERVADOR (A)** : Bach. Katerine Arenas Sullcahuamán  
**CARGO** :  
**EXPERIENCIA LABORAL** :

Aspectos a evaluar u observar - Inteligencia emocional

### Claridad Emocional

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	
Observación de manifestación de sentimientos positivos (gratitud, empatía, amabilidad) de los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.			X			En cuanto a manifestación de gratitud, empatía y amabilidad, los trabajadores por motivos de estrés, preocupación, o algún problema a nivel familiar producido por el covid19, el nivel se encontró “regular” es decir, que, si existió la manifestación de gratitud, empatía y amabilidad, pero, no tanto como lo fue antes de la pandemia.
Observación de manifestación de emociones (gratitud, empatía, amabilidad) de			X			En cuanto a las emociones positivas referidas a la alegría he denotado que los trabajadores de



<p>los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.</p>					<p>manera regular o algunas veces mantienen la alegría, que considero que lo que pudo afectar fueron las restricciones sanitarias y el pensamiento continuo sobre el contagio en tiempos duros, como lo fue la cuarentena por covid19</p>
<p>Observación de las expresiones de sentimiento negativos y positivos de los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.</p>		<p>X</p>			<p>En cuanto a la forma de cómo se expresan los trabajadores, pude denotar que los trabajadores en un alto nivel se manifiestan cuanto se encuentran bien aun cuando se pueden encontrar mal por factores de preocupación, estrés, o cualquier alteración producto del covid19 a nivel personal y en relación a su familia.</p>
<p>Observación del manejo de emociones negativas con una postura profesional en</p>		<p>X</p>			<p>En cuanto al manejo de las emociones negativas por parte de los trabajadores, he</p>



<p>los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.</p>					<p>denotado que casi siempre mantienen postura profesional, a excepción que en tiempos covid19 se comprende que, por ser tiempos difíciles, los trabajadores pudieron perder la compostura en algún momento.</p>
<p>Observación del manejo pensamientos negativos, palabras negativas, comentarios negativos, emociones negativas (enojo, molestia, irritación, depresión, angustia, vergüenza, ansiedad, asco, miedo entre otras) profesional en los trabajadores restricciones sanitarias en lo laboral.</p>		<p>X</p>			<p>En cuanto al optimismo de los trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre o en niveles altos manejan un nivel control de pensamientos y emociones negativas.</p>
		<p>X</p>			<p>En cuanto al ánimo de los</p>



<p>Observación del estado de ánimo en los trabajadores las restricciones sanitarias en lo laboral.</p>					<p>trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre al igual que el optimismo, los trabajadores manejan un buen estado de ánimos excepción de situaciones que demandaban presión externa producto del covid19</p>
<p>Observación la estabilidad emocional de los trabajadores en cuanto a la euforia y tristeza del estado de ánimo de los trabajadores en las restricciones sanitarias en lo laboral.</p>		<p>X</p>			<p>En cuanto a la estabilidad emocional de los trabajadores frente a situaciones negativas, he notado que casi siempre, los trabajadores manejan una buena estabilidad durante el periodo de aislamiento social obligatorio.</p>

## GUÍA DE OBSERVACIÓN PRODUCTIVIDAD LABORAL

**ENTIDAD** : Municipalidad Provincial de Abancay  
**ÁREA** : Gerencia de Administración y Finanzas  
**OBSERVADOR (A)** : Bach. Katerine Arenas Sullcahuamán  
**CARGO** :  
**EXPERIENCIA LABORAL** :

Aspectos a evaluar u observar – la productividad laboral

### Claridad Emocional

Aspectos	Frecuencia					Observación
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	
Observación sobre la motivación (deseo, voluntad) en los trabajadores				X		En cuanto a la motivación (deseo, voluntad) de los trabajadores he podido denotar que la motivación de los trabajadores se dio en muy pocas oportunidades.
Observación sobre la satisfacción laboral (Horario, desarrollo, relaciones interpretaciones entre compañeros)			X			En cuanto a la satisfacción del horario, desarrollo profesional, relaciones interpersonales entre compañeros he podido denotar que la satisfacción de los trabajadores se dio regularmente en todas las oportunidades. Esto quiere decir



						que se veía personas que no estaban conforme con los horarios, trato entre compañeros, y entre otros.
Observación sobre la participación de los trabajadores (opiniones, reuniones, capacitaciones)		X				En cuanto a la participación de trabajadores en cuanto a opiniones, reuniones y capacitaciones he podido denotar que la participación de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que los trabajadores brindaban opiniones, participaban de reuniones cumpliendo con las normas de sanidad, y también participaban en capacitaciones en las normas de sanidad.
Observación sobre el trabajo de equipo de los trabajadores (Trato amable, apoyo mutuo) en contingencias.		X				En cuanto al trabajo en equipo de los trabajadores (trato amable, apoyo mutuo en contingencias), he podido denotar que el trabajo en



						<p>equipo de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que la comunicación fue amable, y casi siempre había apoyo en contingencias no planificadas.</p>
<p>Observación del trabajo de equipo en cuanto a manejo de conflictos (calma, escucha activa y se comunicación adecuada)</p>		X				<p>En cuanto a la he podido denotar que el manejo de conflictos de los trabajadores se dio casi siempre en todas las oportunidades. Esto quiere decir que la solución de conflictos fue buena, de manera calmada, manteniendo comunicación asertiva</p>
<p>Observación del trabajo de equipo en cuanto a formación y desarrollo que la institución les brinda las facilidades para trabajar</p>		X				<p>En cuanto al trabajo en equipo en cuanto a la formación y desarrollo que la institución les ofrece he podido denotar que en el manejo de conflictos de los trabajadores casi siempre han estado satisfechos con la formación y</p>



						desarrollo que la municipalidad ofrecía.
Observación de la organización laboral que la municipalidad cumple en cuanto al reglamento de organización y funciones (MOF, ROF)			X			En cuanto a la organización laboral (MOF y ROF), he podido denotar que el método de trabajo a veces se cumplía, que en lo general no era así, muchos trabajadores tenían que cumplir otras funciones a fin cumplir con las actividades del área.
Observaciones que el ambiente en cuanto a: ventilación, nivel de ruido aceptable, limpieza, iluminación, y materiales para desempeñar labores.			X			Frente al ambiente laboral en donde se desempeña la labor, he podido denotar que el ambiente de trabajo, a veces existía buen nivel de ventilación, ruido aceptable para trabajar, iluminación, limpieza y suficientes materiales para poder desempeñar las funciones asignadas.
Observación sobre el control de los resultados obtenidos laboralmente a los trabajadores		X				Frente al control de resultados por parte de la gerencia laboral antes mencionada, he podido denotar que la



						municipalidad tenía estricta medición con la medición de ejecución del gasto para el cumplimiento de objetivos propuestos.
Observación sobre si la municipalidad tuvo una buena gestión administrativa en planificación, organización, dirección y control			X			En cuanto a la gestión administrativa de la gerencia antes mencionada. He podido denotar que la municipalidad a veces tuvo una buena gestión administrativa en cuanto a planificación, organización, buena dirección, y buen control.



## ANEXO N°4

### Baremo del instrumento

#### Variable 1 Inteligencia emocional

Categoría	Interpretación
Muy alto (119-140)	Las personas que se encuentran en este grupo <b>siempre</b> poseen buena claridad de sentimientos; <b>siempre</b> poseen buena claridad de emociones y <b>siempre</b> comprenden sus emociones de acuerdo a las causas según el entorno. <b>Siempre</b> poseen un buen manejo de emociones y pensamientos.
Alto (96-118)	Las personas que se encuentran en este grupo <b>casi siempre</b> poseen buena claridad de sentimientos; <b>casi siempre</b> poseen buena claridad de emociones y <b>casi siempre</b> comprenden sus emociones de acuerdo a las causas según el entorno. <b>Casi siempre</b> poseen un buen manejo de emociones y pensamientos.
Regular (74-95)	Las personas que se encuentran en este grupo <b>a veces</b> poseen buena claridad de sentimientos; <b>a veces</b> poseen buena claridad de emociones y <b>a veces</b> comprenden sus emociones de acuerdo a las causas según el entorno. <b>A veces</b> poseen un buen manejo de emociones y pensamientos.
Bajo (51-73)	Las personas que se encuentran en este grupo <b>casi nunca</b> poseen buena claridad de sentimientos; <b>casi nunca</b> poseen buena claridad de emociones y <b>casi nunca</b> comprenden sus emociones de acuerdo a las causas según el entorno. <b>Casi nunca</b> poseen un buen manejo de emociones y pensamientos.
Muy bajo (28-50)	Las personas que se encuentran en este grupo <b>no</b> poseen buena claridad de sentimientos; <b>no</b> poseen buena claridad de emociones y <b>no</b> comprenden sus emociones de acuerdo a las causas según el entorno. <b>No</b> poseen un buen manejo de emociones y pensamientos.

#### Variable Inteligencia emocional (dimensión 1 “claridad emocional”)

Categoría	Interpretación
Muy alto (26-30)	La persona que se encuentra en este grupo <b>siempre</b> posee una buena claridad de sentimientos y emociones negativas y positivas de acuerdo a la circunstancia y entorno. Asimismo, en su mayoría <b>siempre</b> comprenden las causas o detonantes de sus emociones y sentimientos.

Alto (21-25)	La persona que se encuentran en este grupo <b>casi siempre</b> posee una buena claridad de sentimientos y emociones negativas y positivas de acuerdo a la circunstancia y entorno. Asimismo, en su mayoría <b>casi siempre</b> comprenden la causas o detonantes de sus emociones y sentimientos.
Regular (17-20)	La persona que se encuentran en este grupo <b>algunas veces</b> posee claridad de sentimientos y emociones negativas y positivas de acuerdo a la circunstancia y entorno. Asimismo, <b>algunas veces</b> comprenden la causas o detonantes de sus emociones y sentimientos.
Bajo (11-16)	La persona que se encuentran en este grupo <b>muy pocas veces</b> posee claridad de sentimientos y emociones negativas y positivas de acuerdo a la circunstancia y entorno. Asimismo, <b>muy pocas veces</b> comprenden la causas o detonantes de sus emociones y sentimientos.
Muy bajo (0-10)	La persona que se encuentran en este grupo <b>nunca</b> posee claridad de sentimientos y emociones negativas y positivas de acuerdo a la circunstancia y entorno. Asimismo, <b>no comprenden</b> la causas o detonantes de sus emociones y sentimientos.

### Variable Inteligencia emocional (dimensión 2 “atención emocional”)

Categoría	Interpretación
Muy alto (43-50)	La persona que se encuentran en este grupo <b>siempre</b> posee una buena atención de sentimientos positivos y sentimientos negativos que ocurren en su entorno. Asimismo, en situaciones de ira, enojo, irritación producida en algún momento de su entorno siempre analiza antes de comunicarse. En situaciones de depresión o angustia, <b>siempre</b> guarda la postura para después buscar ayuda. Por tanto, en claro decir que, estas personas frente a otras situaciones de vergüenza, ansiedad, sorpresa,

	asco, miedo, aburrimiento u otras situaciones se comportan conforme a la situación.
Alto (35-42)	La persona que se encuentran en este grupo <b>casi siempre</b> posee una buena atención de sentimientos positivos y sentimientos negativos que ocurren en su entorno. Asimismo, en situaciones de ira, enojo, irritación producida en algún momento de su entorno siempre analiza antes de comunicarse. En situaciones de depresión o angustia, <b>casi siempre</b> guarda la postura para después buscar ayuda. Por tanto, en claro decir que, estas personas frente a otras situaciones de vergüenza, ansiedad, sorpresa, asco, miedo, aburrimiento u otras situaciones se comportan conforme a la situación.
Regular (27-34)	La persona que se encuentran en este grupo <b>algunas veces</b> posee una buena atención de sentimientos positivos y sentimientos negativos que ocurren en su entorno. Asimismo, en situaciones de ira, enojo, irritación producida en algún momento de su entorno siempre analiza antes de comunicarse. En situaciones de depresión o angustia, <b>algunas veces</b> guarda la postura para después buscar ayuda. Por tanto, en claro decir que, estas personas frente a otras situaciones de vergüenza, ansiedad, sorpresa, asco, miedo, aburrimiento u otras situaciones se comportan conforme a la situación.
Bajo (19-26)	La persona que se encuentran en este grupo <b>muy pocas veces</b> posee una buena atención de sentimientos positivos y sentimientos negativos que ocurren en su entorno. Asimismo, en situaciones de ira, enojo, irritación producida en algún momento de su entorno siempre analiza antes de comunicarse. En situaciones de depresión o angustia, <b>muy pocas veces</b> guarda la postura para después buscar ayuda. Por tanto, en claro decir que, estas personas frente a otras situaciones de vergüenza, ansiedad, sorpresa, asco, miedo, aburrimiento u otras situaciones se comportan conforme a la situación.



<p>Muy bajo (0-18)</p>	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>usualmente no</b> posee una buena atención de sentimientos positivos y sentimientos negativos que ocurren en su entorno. Asimismo, en situaciones de ira, enojo, irritación producida en algún momento de su entorno siempre analiza antes de comunicarse. En situaciones de depresión o angustia, <b>usualmente no</b> guarda la postura para después buscar ayuda. Por tanto, en claro decir que, estas personas frente a otras situaciones de vergüenza, ansiedad, sorpresa, asco, miedo, aburrimiento u otras situaciones se comportan conforme a la situación.</p>
------------------------	--

**Variable Inteligencia emocional (dimensión 3 “reparación de las emociones”)**

<p><b>Categoría</b></p>	<p><b>Interpretación</b></p>
<p>Muy alto (51-60)</p>	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>siempre</b> pose un buen estado de ánimo, <b>siempre</b> consideran que, aunque las cosas no vayan bien, tienen una visión optimista sin permitirse que su estado de ánimo sea afectado, <b>siempre</b> actúan con buena voluntad y poseen buen trato con las personas que las rodean. Asimismo, <b>siempre</b> poseen una buena estabilidad emocional en cuanto a la satisfacción personal; no permiten que sus emociones objeten al cumplimiento de sus responsabilidades. Y por otro lado <b>siempre</b> dominan la euforia y la tristeza.</p>
<p>Alto (42-50)</p>	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>casi siempre</b> pose un buen estado de ánimo, <b>casi siempre</b> consideran que, aunque las cosas no vayan bien, tienen una visión optimista sin permitirse que su estado de ánimo sea afectado, <b>casi siempre</b> actúan con buena voluntad y poseen buen trato con las personas que las rodean. Asimismo, <b>casi siempre</b> poseen una buena estabilidad emocional en cuanto a la satisfacción personal; no permiten que sus emociones objeten al cumplimiento de sus responsabilidades. Y por otro lado <b>casi siempre</b> dominan la euforia y la tristeza.</p>



<p>Regular (32-41)</p>	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>algunas veces</b> pose un buen estado de ánimo, <b>algunas veces</b> consideran que, aunque las cosas no vayan bien, tienen una visión optimista sin permitirse que su estado de ánimo sea afectado, <b>algunas veces</b> actúan con buena voluntad y poseen buen trato con las personas que las rodean. Asimismo, <b>algunas veces</b> poseen una buena estabilidad emocional en cuanto a la satisfacción personal; no permiten que sus emociones objeten al cumplimiento de sus responsabilidades. Y por otro lado <b>algunas veces</b> dominan la euforia y la tristeza.</p>
<p>Bajo (23-31)</p>	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>escasamente</b> pose un buen estado de ánimo, <b>escasamente</b> consideran que, aunque las cosas no vayan bien, tienen una visión optimista sin permitirse que su estado de ánimo sea afectado, <b>escasamente</b> actúan con buena voluntad y poseen buen trato con las personas que las rodean. Asimismo, <b>escasamente</b> poseen una buena estabilidad emocional en cuanto a la satisfacción personal; no permiten que sus emociones objeten al cumplimiento de sus responsabilidades. Y por otro lado <b>escasamente</b> dominan la euforia y la tristeza.</p>
<p>Muy bajo (0-22)</p>	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>no</b> posee un buen estado de ánimo, <b>no</b> consideran que, aunque las cosas no vayan bien, tienen una visión optimista sin permitirse que su estado de ánimo sea afectado, <b>no</b> actúan con buena voluntad y poseen buen trato con las personas que las rodean. Asimismo, <b>no</b> poseen una buena estabilidad emocional en cuanto a la satisfacción personal; no permiten que sus emociones objeten al cumplimiento de sus responsabilidades. Y por otro lado <b>no</b> dominan la euforia y la tristeza.</p>

**Variable 2 Productividad laboral**

Categoría	Interpretación
Muy alto (131-155)	La persona que se encuentran en este grupo <b>siempre</b> posee motivación intrínseca y extrínseca; <b>siempre</b> poseen satisfacción laboral; siempre participan; <b>siempre</b> trabajan en equipo; siempre acostumbran poseer manejo de conflictos laborales; <b>siempre</b> mantienen una buena expectativa sobre la formación y el desarrollo; <b>siempre</b> confían en el método de trabajo dentro de la institución laboral; <b>siempre</b> están conformes con el medio ambiente dentro del espacio laboral y <b>siempre</b> mantienen buenas expectativas frente a la gestión administrativa.
Alto (106-130)	La persona que se encuentran en este grupo <b>casi siempre</b> posee motivación intrínseca y extrínseca; <b>casi siempre</b> poseen satisfacción laboral; siempre participan; <b>casi siempre</b> trabajan en equipo; siempre acostumbran poseer manejo de conflictos laborales; <b>casi siempre</b> mantienen una buena expectativa sobre la formación y el desarrollo; <b>casi siempre</b> confían en el método de trabajo dentro de la institución laboral; <b>casi siempre</b> están conformes con el medio ambiente dentro del espacio laboral y <b>casi siempre</b> mantienen buenas expectativas frente a la gestión administrativa.
Regular (82-105)	La persona que se encuentran en este grupo <b>a veces</b> posee motivación intrínseca y extrínseca; <b>a veces</b> poseen satisfacción laboral; siempre participan; <b>a veces</b> trabajan en equipo; siempre acostumbran poseer manejo de conflictos laborales; <b>a veces</b> mantienen una buena expectativa sobre la formación y el desarrollo; <b>a veces</b> confían en el método de trabajo dentro de la institución laboral; <b>a veces</b> están conformes con el medio ambiente dentro del espacio laboral y <b>a veces</b> mantienen buenas expectativas frente a la gestión administrativa.
Bajo (57-81)	La persona que se encuentran en este grupo <b>casi nunca</b> posee motivación intrínseca y extrínseca; <b>casi nunca</b> poseen satisfacción laboral; siempre participan; <b>casi nunca</b> trabajan en equipo; siempre acostumbran poseer manejo de conflictos laborales; <b>casi nunca</b>



	<p>mantienen una buena expectativa sobre la formación y el desarrollo; <b>casi nunca</b> confían en el método de trabajo dentro de la institución laboral; <b>casi nunca</b> están conformes con el medio ambiente dentro del espacio laboral y <b>casi nunca</b> mantienen buenas expectativas frente a la gestión administrativa.</p>
Muy bajo (0-56)	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>no</b> posee motivación intrínseca y extrínseca; <b>no</b> poseen satisfacción laboral; siempre participan; <b>no</b> trabajan en equipo; siempre acostumbran poseer manejo de conflictos laborales; <b>no</b> mantienen una buena expectativa sobre la formación y el desarrollo; <b>no</b> confían en el método de trabajo dentro de la institución laboral; <b>no</b> están conformes con el medio ambiente dentro del espacio laboral y <b>no</b> mantienen buenas expectativas frente a la gestión administrativa.</p>

#### Variable Productividad laboral (dimensión 1 “dimensión humana”)

Categoría	Interpretación
Muy alto (81-95)	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>siempre</b> pose voluntad para esforzarse en el área institucional; <b>siempre</b> se sienten incentivados con su remuneración; <b>siempre</b> considera que el jefe reconoce sus esfuerzos y los felicita ante sus compañeros por sus logros. En cuanto a la satisfacción laboral, <b>siempre</b> considera que el trabajo que realiza en su institución cumple con sus expectativas ante los horarios; <b>siempre</b> considera que su trabajo cumple con sus expectativas profesionales y sociales. En cuanto a la participación <b>siempre</b> consideran que sus opiniones son importantes para la participación; <b>siempre</b> participa en las reuniones programadas en su area. En cuanto al trabajo grupal <b>siempre</b> pose un trato amable con sus compañeros y evita el conflicto entre compañeros.</p>
Alto (66-80)	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>casi siempre</b> pose voluntad para esforzarse en el área institucional; <b>casi siempre</b> se sienten incentivados con su remuneración; <b>casi siempre</b> considera que el jefe</p>

	<p>reconoce sus esfuerzos y los felicita ante sus compañeros por sus logros. En cuanto a la satisfacción laboral, <b>casi siempre</b> considera que el trabajo que realiza en su institución cumple con sus expectativas ante los horarios; <b>casi siempre</b> considera que su trabajo cumple con sus expectativas profesionales y sociales. En cuanto a la participación <b>casi siempre</b> consideran que sus opiniones son importantes para la participación; <b>casi siempre</b> participa en las reuniones programadas en su area. En cuanto al trabajo grupal <b>casi siempre</b> pose un trato amable con sus compañeros y evita el conflicto entre compañeros.</p>
<p>Regular (50-65)</p>	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>a veces</b> pose voluntad para esforzarse en el área institucional; <b>a veces</b> se sienten incentivados con su remuneración; <b>a veces</b> considera que el jefe reconoce sus esfuerzos y los felicita ante sus compañeros por sus logros. En cuanto a la satisfacción laboral, <b>a veces</b> considera que el trabajo que realiza en su institución cumple con sus expectativas ante los horarios; <b>a veces</b> considera que su trabajo cumple con sus expectativas profesionales y sociales. En cuanto a la participación <b>a veces</b> consideran que sus opiniones son importantes para la participación; <b>a veces</b> participa en las reuniones programadas en su area. En cuanto al trabajo grupal <b>a veces</b> pose un trato amable con sus compañeros y evita el conflicto entre compañeros.</p>
<p>Bajo (35-49)</p>	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>casi nunca</b> pose voluntad para esforzarse en el área institucional; <b>casi nunca</b> se sienten incentivados con su remuneración; <b>casi nunca</b> considera que el jefe reconoce sus esfuerzos y los felicita ante sus compañeros por sus logros. En cuanto a la satisfacción laboral, <b>casi nunca</b> considera que el trabajo que realiza en su institución cumple con sus expectativas ante los horarios; <b>casi nunca</b> considera que su trabajo cumple con sus expectativas profesionales y sociales. En cuanto a la participación <b>casi nunca</b> consideran que sus opiniones son importantes para la participación; <b>casi nunca</b> participa en las reuniones programadas en su</p>



	area. En cuanto al trabajo grupal <b>casi nunca</b> posee un trato amable con sus compañeros y evita el conflicto entre compañeros.
Muy bajo (0-34)	La persona que se encuentran en este grupo <b>no</b> posee voluntad para esforzarse en el área institucional; <b>no</b> se sienten incentivados con su remuneración; <b>no</b> considera que el jefe reconoce sus esfuerzos y los felicita ante sus compañeros por sus logros. En cuanto a la satisfacción laboral, <b>no</b> considera que el trabajo que realiza en su institución cumple con sus expectativas ante los horarios; <b>no</b> considera que su trabajo cumple con sus expectativas profesionales y sociales. En cuanto a la participación <b>no</b> consideran que sus opiniones son importantes para la participación; <b>no</b> participa en las reuniones programadas en su area. En cuanto al trabajo grupal <b>no</b> posee un trato amable con sus compañeros y evita el conflicto entre compañeros.

### Variable Productividad laboral (dimensión 2 “proceso productivo”)

Categoría	Interpretación
Muy alto (67-55)	La persona que se encuentran en este grupo <b>siempre</b> considera que la institución cumple con el reglamento y el manual de organización y funciones (MOF Y ROF). Asimismo, <b>siempre</b> considera que el ambiente laboral posee buena ventilación; posee poco ruido: pose limpieza y orden; pose buena iluminación y pose los suficientes materiales para el desempeño de sus funciones. Por otro lado, <b>siempre</b> consideran que la empresa posee buena gestión en planificación de actividades, proyectos y objetivos; <b>siempre</b> consideran que su institución posee buen manejo de recursos humanos, materiales. <b>Siempre</b> consideran que su institución posee buena dirección y supervisión del personal dentro de su gestión.
Alto (38-46)	La persona que se encuentran en este grupo <b>casi siempre</b> considera que la institución cumple con el reglamento y el manual de organización y funciones (MOF Y ROF). Asimismo, <b>casi siempre</b> considera que el



	<p>ambiente laboral pose buena ventilación; posee poco ruido: pose limpieza y orden; pose buena iluminación y pose los suficientes materiales para el desempeño de sus funciones. Por otro lado, <b>casi siempre</b> consideran que la empresa pose buena gestión en planificación de actividades, proyectos y objetivos; <b>casi siempre</b> consideran que su institución pose buen manejo de recursos humanos, materiales. <b>Casi siempre</b> consideran que su institución pose buena dirección y supervisión del personal dentro de su gestión.</p>
Regular (30-37)	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>a veces</b> considera que la institución cumple con el reglamento y el manual de organización y funciones (MOF Y ROF). Asimismo, <b>a veces</b> considera que el ambiente laboral pose buena ventilación; posee poco ruido: pose limpieza y orden; pose buena iluminación y pose los suficientes materiales para el desempeño de sus funciones. Por otro lado, <b>a veces</b> consideran que la empresa pose buena gestión en planificación de actividades, proyectos y objetivos; <b>a veces</b> consideran que su institución pose buen manejo de recursos humanos, materiales. <b>A veces</b> consideran que su institución pose buena dirección y supervisión del personal dentro de su gestión.</p>
Bajo (21-29)	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>casi nunca</b> considera que la institución cumple con el reglamento y el manual de organización y funciones (MOF Y ROF). Asimismo, <b>casi nunca</b> considera que el ambiente laboral pose buena ventilación; posee poco ruido: pose limpieza y orden; pose buena iluminación y pose los suficientes materiales para el desempeño de sus funciones. Por otro lado, <b>casi nunca</b> consideran que la empresa pose buena gestión en planificación de actividades, proyectos y objetivos; <b>casi nunca</b> consideran que su institución pose buen manejo de recursos humanos, materiales. <b>Casi nunca</b> consideran que su institución pose buena dirección y supervisión del personal dentro de su gestión.</p>
Muy bajo (0-20)	<p>La persona que se encuentran en este grupo <b>no</b> considera que la institución cumple con el reglamento y el manual de organización y funciones (MOF Y ROF). Asimismo, <b>no</b> considera que el ambiente</p>



	<p>laboral pose buena ventilación; posee poco ruido: pose limpieza y orden; pose buena iluminación y pose los suficientes materiales para el desempeño de sus funciones. Por otro lado, <b>no</b> consideran que la empresa pose buena gestión en planificación de actividades, proyectos y objetivos; <b>no</b> consideran que su institución pose buen manejo de recursos humanos, materiales. <b>No</b> consideran que su institución pose buena dirección y supervisión del personal dentro de su gestión.</p>
--	--

ANEXO N°5

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CONFIABILIDAD DE DATOS (ALFA DE CRONBACH)

Instrumento: Inteligencia Emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	28

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	91,20	136,731	,310	,820
P2	92,06	127,148	,537	,810
P3	91,52	135,085	,483	,815
P4	91,83	130,708	,566	,810
P5	91,63	133,973	,397	,816
P6	91,78	131,497	,462	,814
P7	91,54	132,178	,480	,813
P8	92,02	128,622	,586	,808
P9	91,28	133,903	,420	,816
P10	91,76	134,677	,330	,819
P11	91,80	133,675	,446	,815
P12	91,48	132,103	,461	,814



P13	91,39	130,091	,552	,810
P14	92,35	135,364	,446	,816
P15	91,81	134,003	,467	,814
P16	91,13	129,096	,663	,807
P17	91,50	133,387	,444	,815
P18	91,35	130,346	,541	,811
P19	91,02	139,603	,242	,822
P20	90,43	141,759	,192	,823
P21	91,44	134,478	,371	,817
P22	90,54	135,272	,475	,815
P23	91,57	146,589	-,105	,834
P24	91,57	141,683	,119	,826
P25	90,89	139,723	,243	,822
P26	90,80	144,354	,013	,828
P27	92,13	144,794	-,040	,835
P28	91,69	150,484	-,208	,848

*Nota:* El presente reporte fue exportado de la base de datos elaborado en el SPSS versión 26



## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CONFIABILIDAD DE DATOS (ALFA DE CRONBACH)

### Instrumento: Productividad laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	31

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PP1	95,33	138,981	,133	,802
PP2	96,00	135,509	,193	,802
PP3	97,35	134,836	,363	,796
PP4	97,17	139,311	,065	,806
PP5	95,93	129,542	,382	,793
PP6	95,20	139,675	,057	,805
PP7	97,02	131,603	,429	,792
PP8	96,67	127,396	,479	,789
PP9	95,37	134,049	,329	,796
PP10	95,35	134,044	,297	,797
PP11	95,83	133,462	,305	,797
PP12	95,28	133,072	,322	,796
PP13	95,91	134,199	,257	,799

PP14	95,22	132,667	,381	,794
PP15	95,87	135,964	,270	,798
PP16	95,87	133,964	,253	,799
PP17	96,04	127,546	,416	,792
PP18	95,54	133,574	,260	,799
PP19	96,41	129,076	,403	,792
PP20	95,93	133,202	,323	,796
PP21	95,81	130,908	,362	,794
PP22	96,09	131,671	,371	,794
PP23	96,43	132,777	,272	,799
PP24	96,15	127,902	,491	,789
PP25	95,43	126,476	,576	,785
PP26	97,44	138,138	,140	,803
PP27	96,07	130,183	,499	,790
PP28	96,67	139,358	,062	,806
PP29	95,59	131,567	,374	,794
PP30	95,78	139,119	,055	,807
PP31	95,93	135,277	,213	,801

## ANEXO N°6

### VALIDACIÓN INTERNA DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS POR LA UNIVERSIDAD)

#### A) Primera validación (DR. MAURO HUAYAPA HAUNACHO)

	<p><b>UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC</b> <b>FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b></p>
<p style="text-align: right;">ABANCAY, 22 de febrero del 2021.</p>	
<p><b>CARTA: 03</b></p>	
<p><b>SEÑOR: Dr. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO</b></p>	
<p><b><u>Presente.</u></b></p>	
<p><b><u>ASUNTO.</u> SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.</b></p>	
<p>Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en mi condición de bachiller de la Escuela Profesional de ciencias administrativas, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:</p>	
<p><b>"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY AÑO 2020",</b></p>	
<p>Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño la presente.</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• A. Matriz de la consistencia de la investigación.</li><li>• B. Matriz de operacionalización de variables.</li><li>• C. Matriz de recolección de datos.</li><li>• D. Instrumentos.</li></ul>	
<p>Agradezco por anticipado su aceptación en la participación de la investigación.</p>	
<p>Atentamente.</p>	
<p>Bach. ARENAS SULLCAHUAMAN KATERINE</p>	
<p style="text-align: center;"> 71977447</p>	



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de la investigación.			X		
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.			X		
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 70 %

Procede su aplicación

Debe corregir

  
 DNI \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



**B) Segunda validación (DR. VILCA CCHOLQUE JOSE YUDBERTO)**



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

ABANCAY, 22 de febrero del 2021.

**CARTA: 03**

**SEÑOR: Dra. VILCA CCHOLQUE JOSE YUDBERTO**

**Presente.**

**ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en mi condición de bachiller de la Escuela Profesional de ciencias administrativas, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY AÑO 2020",**

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño la presente.

- A. Matriz de la consistencia de la investigación.
- B. Matriz de operacionalización de variables.
- C. Matriz de recolección de datos.
- D. Instrumentos.

Agradezco por anticipado su aceptación en la participación de la investigación.

Atentamente.

Bach. ARENAS SULLCAHUAMAN KATERINE



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de la investigación.			X		
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			X		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 74 %

Procede su aplicación

Debe corregir

*[Handwritten Signature]*  
 Dr. José Yulberto Vilca Cevallos  
 PROFESOR  
 Firma



C) Tercera validación (Dra. Silvia Soledad, López Ibáñez)



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ABANCAY, 22 de febrero del 2021.

CARTA: 03

SEÑOR: **Dra. Silvia Soledad López Ibáñez,**

Presente.

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en mi condición de bachiller de la Escuela Profesional de ciencias administrativas, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY AÑO 2020”,**

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño la presente.

- A. Matriz de la consistencia de la investigación.
- B. Matriz de operacionalización de variables.
- C. Matriz de recolección de datos.
- D. Instrumentos.

Agradezco por anticipado su aceptación en la participación de la investigación.

Atentamente.

Bach. ARENAS SULLCAHUAMAN KATERINE

001 71977447



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de la investigación.			X		
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			X		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 74 %

Procede su aplicación

Debe corregir

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
 Dra. Susana Ibañez  
 COORDINADORA

Firma

DNI 18161388



**D) Cuarta validación (ING. PÉREZ OLAGUIVEL, EDGAR ANÍBAL)**



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

1.1. Del experto:

1.2. Del autor (es) o responsable (s) de la investigación:

BACH. ADM. KATERINE ARENAS SULLCAHUAMAN

1.3. Título de investigación:

Inteligencia Emocional y Productividad Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay,

1.4. Tipo de instrumento: Cuestionario (  ) Formato de entrevista( ) Otro( )

**II. FACTORES DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach				
			Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			(0-20%)	(21-40%)	(41-60%)	(61-80%)	(81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				80%	
2	OBJETIVIDAD	Expresa en conductas observables				80%	
3	ACTUALIDAD	Acorde al alcance de la ciencia y tecnología				80%	
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					85%
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				70%	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				70%	
7	CONSISTENCIA	Sustenta en marco teórico científico			60%		
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					85%
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema					90%
10	OPORTUNIDAD	Instrumento oportuno y adecuado					85%
TOTAL					60%	76%	86%

**III. OPINIÓN DEL EXPERTO**

Visto el instrumento diseñada en observancia de las variables, dimensiones, indicadores e índices, y los exigidos en la investigación científica y del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Administración-UNAMBA. Previa evaluación del instrumento opina:

(  ) Validar

( ) No validar

Abancay, 22 de FEBRERO de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
  
**Ing. Edgar Aníbal Pérez Olaguivel**  
 DOCENTE

DNI. N° 01209676

N° Celular: 987146340



## Anexo N°7 Solicitud formal de acceso a la información



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE ABANCAY

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY**  
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**"Año del Bicentenario del Perú "200 años de Independencia**

**CARTA N° 210 -2021- SGRH- GAF-MPA**

**SEÑORES:**

**KATERINE ARENAS SULLCAHUAMAN**  
ESTUDIANTE DE LA ESCUELAS ACADEMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE  
APURIMAC "UNAMBA ".

**ATENCION:**

Por medio del presente documento me dirijo a usted para saludar muy cordialmente y poner en conocimiento, que la petición que realizo a esta Institución, en la que solicita Autorización para aplicación de Encuesta para Formulación de un Estudio de Investigación en Temas de Inteligencia Emocional y Productividad Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Visto el documento solicitud expediente N°2852-2021 con Registro de Ingreso N°897-2021 de fecha 26 de Febrero del 2021, La Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Abancay se le concede la Autorización conforme a su solicitud.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y deferencia personal

Atentamente.

-C.C.  
-SGRH



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE ABANCAY  
C.P.C. Revelino Mamani Aymituma  
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

Escaneado con CamScanner



## Anexo N°8 Oficio donde se establece la población



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
ABANCAY

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY**  
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**CARTA N° 110 -2021-SGRH-GAF-MPA**

**SEÑORES:**

**KATERINE ARENAS SULLCAHUAMAN**  
ESTUDIANTE DE LA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC "UNAMBA"

**Atención:**

Por medio del presente del presente documento me dirijo a usted para saludar muy cordialmente y poner en conocimiento, que la petición que realizo a esta institución, en la que solicita acceder a la información pública (cantidad de trabajadores de la entidad) para realizar el estudio de investigación con título INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY.

Visto el documento con solicitud de expediente N° 01094 con ingreso N° 359-2021 de fecha 11 de enero del 2021, la Sub Gerencia De Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial De Abancay, pone en conocimiento que se cuenta con un total de 54 trabajadores entre nombrados y con estabilidad, cas, régimen 276 y 728 en la Gerencia De Administración Y Finanzas De La Municipalidad Provincial De Abancay.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE ABANCAY

**CRC. Revelino Mamani Aymituma**  
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

**Anexo N°9 Fotografías de aplicación del instrumento de recolección de datos**  
**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE ABANCAY**



*Nota: Las presentes fotografías fueron tomadas en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad provincial de Abancay y se adjunta como forma de evidencia y transparencia en el presente estudio.*

**Anexo N°10 Resultados de aplicación del instrumento de investigación (54 encuestados)**

<b>VARIABLE 1 (inteligencia Emocional)</b>																													
<b>Claridad emocional</b>						<b>Atención emocional</b>										<b>Reparación de las emociones</b>													
<b>Senti.</b>		<b>Emoc.</b>		<b>Com. emo.</b>		<b>Senti.</b>		<b>Emoc.</b>				<b>Manejo de emociones</b>				<b>Estado de animo</b>					<b>Estabilidad emocional</b>				<b>Euforia y tristeza</b>				
4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4
3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	
2	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	2	2		
3	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	5	4	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5		
2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	5	5	5	4	2	4	3	3	4	4	4	3		

5	5	4	3	5	5	5	5	3	2	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4
5	4	4	3	4	3	4	1	5	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	5	2	5	4	5	4	4	2	4
4	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	4	1	3	4	2	2	4	4	2	4	3	3	5	5	2	9
5	4	4	5	5	5	4	3	4	2	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3
5	2	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	2	2	5	2	2	4	5	2	5	4	4	5	4	3	4
4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	4	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	2	5
3	1	3	3	3	3	2	2	3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	2	2
5	3	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	1	2
3	1	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	4	2	3	5	4	4	2	3	4	4	1	2
2	2	3	3	3	1	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	5	4	5	5	5	2	3

5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	2	2	5	4	4	2	5	5	5	3	4	5	3	3	2
4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	2	3	3	1	2	3	2	2	3	5	3	4	3	3	3	4	2	4
4	2	3	2	4	1	4	2	2	4	4	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	5	2	2	4	3	1	2
4	1	3	2	4	2	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	2	3	4	5	2	3	4	4	4	4	2	4
4	1	4	5	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	2	3	3	4	2	3
5	5	5	5	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4
2	1	3	3	2	3	4	3	5	4	4	2	5	2	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2
5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	2	1
5	4	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3
4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	2	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	4
3	4	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	4	3	5	5	5

3	1	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	5	3	3	4	1	1
5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2
3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	3
2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	5	4	2	4
1	0	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	1	3	4	4	4	4
4	2	5	5	2	1	5	5	5	4	3	3	5	2	3	5	2	5	5	5	4	4	2	5	4	4	5	3
4	5	4	3	2	2	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4
4	2	3	2	2	2	3	2	5	5	1	1	2	3	2	3	4	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4
4	2	4	3	5	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	5	4	3	3	1
5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	1	4

4	3	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	2	2
3	2	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	5	4	5	2	4	4	4	4	3
4	5	3	4	2	1	2	3	4	3	3	4	1	3	4	4	3	3	3	5	3	4	5	2	5	4	5	1
4	4	2	2	3	5	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	1
4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	5	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	2	2	5	4	3	5
3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	1	5
3	3	2	2	2	4	2	3	5	2	3	3	3	2	2	3	5	5	5	5	2	3	3	2	3	3	1	5
3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	2	5	2	2	4	5	4	4
4	1	3	3	2	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	2	3	5	5	3	1
4	1	3	3	2	3	4	2	3	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	1

4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	2	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	4	2	1	
4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	3	2	2	
2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	5	2	5	4	1	3	
4	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	5	2	5	3	5	5	5	3	2	4	4	4	4	

Productividad Laboral																														
Dimensión Humana																	Dimensión Proceso productivo													
Motivación			Satisfacción				Participación				Trabajo en equipo				Manejo de Conflicto				Formación y desarrollo		Método de trabajo		Medio ambiente				Medición		Gestión	
4	3	1	1	2	4	2	2	5	4	2	4	2	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2
4	3	2	1	4	5	1	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	2	4	2	3	4	4
5	3	1	2	2	5	3	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	1	5	3	4	3	4
5	4	2	1	4	4	2	2	5	3	2	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	5	1	3	2	5	4	4
3	2	2	2	2	5	1	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	1	3	2	2	2	4
4	2	2	3	4	3	5	2	4	4	3	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	2	3	5	4
3	4	1	1	4	4	2	3	3	4	3	5	2	5	3	5	4	5	4	3	4	4	1	5	5	1	3	1	4	3	5
3	3	1	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	4	2	2	3	3	2	3
4	2	2	2	5	3	2	4	3	4	5	3	2	4	4	2	5	3	4	4	4	5	3	5	4	2	3	3	4	4	5
4	2	2	1	4	5	3	3	3	3	4	5	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	5	4	3
3	5	2	3	5	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	4	5
3	2	1	1	4	5	2	3	3	3	2	5	5	4	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	5	3	2
4	1	2	1	4	5	1	2	3	5	5	4	4	3	4	3	2	5	3	5	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
4	2	2	2	5	3	1	1	4	5	1	4	4	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	1	3	1	4	3	3

3	4	4	3	5	5	3	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	1	3	3	5	4	4
4	3	2	3	4	5	1	3	3	5	3	5	3	3	3	4	2	1	2	3	5	2	5	2	2	2	2	3	5	3	3
4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	5	4	3	5	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3	4	5	4
3	3	2	1	3	5	1	1	3	4	2	3	5	3	3	2	3	3	3	4	5	3	2	2	3	2	2	1	4	4	3
5	4	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	2	5	4	2	3	3	1	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	5
3	3	2	2	4	3	1	1	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	4
3	5	2	3	2	3	4	3	4	5	3	5	2	4	3	2	4	4	3	5	3	3	5	4	5	1	3	2	4	4	5
3	4	2	3	5	5	2	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	2	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4
4	2	2	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	2	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	1	3	2	5	3	4
4	2	2	3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	2	4	3	4	4	4	1	3	4	4	2	4
5	5	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	2	3	3	4	3	2
3	4	2	1	2	3	2	1	3	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	3	5	2	1	2	4	2	3	3	3	3	4
4	5	2	1	2	3	3	1	3	2	4	5	2	3	2	4	3	3	2	1	3	2	2	2	4	2	2	4	3	5	3
4	3	1	4	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	4	2
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2
4	4	1	3	3	3	1	2	4	5	3	3	4	5	2	2	4	3	2	3	2	4	2	4	4	3	3	3	2	5	2
4	2	1	3	1	5	1	3	3	5	3	1	2	3	2	2	2	5	5	3	3	4	4	1	4	3	3	2	3	2	3
5	4	2	1	2	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	1	4	5	5	3	3	5	2	3	1	5	5	2
5	3	2	2	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	2	2	5	3	4	4	4	5	3
3	3	1	2	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	1	3	5	4	4	3	4	2	5	3	3
3	2	2	2	4	5	2	3	3	4	2	3	4	5	4	4	1	3	2	5	4	4	2	5	5	2	4	4	4	3	3

4	4	2	1	4	3	2	2	4	5	5	4	5	5	4	3	2	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	1	4	2	5
3	2	2	2	4	3	2	2	5	5	5	4	5	5	2	5	2	4	1	3	4	2	3	4	5	1	3	3	4	2	5
5	4	2	1	4	4	3	2	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	1	3	4	3	2	4	5	3	4	2	5	5	3
3	2	1	2	4	5	2	2	4	2	3	5	3	4	4	5	2	4	3	3	2	2	3	2	4	1	4	3	4	4	3
4	3	1	3	2	3	1	2	5	3	4	5	2	4	3	2	5	4	2	3	4	3	2	2	2	1	4	3	2	5	5
4	3	2	2	2	4	1	1	3	4	2	5	4	4	2	2	4	5	1	2	4	2	3	4	3	1	3	1	2	2	2
4	5	1	1	2	3	3	5	3	4	3	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	5	2	5	4	3	4	3	5	2	2
4	3	2	3	1	5	3	3	5	3	4	3	2	4	4	4	1	5	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3
4	2	2	1	4	4	1	1	5	3	4	4	2	3	3	3	1	3	2	5	1	3	3	3	2	1	4	4	5	5	2
4	2	1	3	2	5	3	1	4	2	3	3	3	3	4	5	5	3	3	6	1	5	3	2	2	1	4	3	5	3	4
5	5	1	3	3	5	2	3	5	5	3	4	3	5	3	2	2	5	1	4	2	3	1	3	4	1	4	2	3	4	2
4	4	2	3	2	5	2	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	4	3	3	2	5	3	4
4	4	2	1	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5	4	3	1	4	2	3	4	2	3	2	5	1	4	4	3	3	3
5	3	2	1	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	2	5	4	3	2	2	3	2	5	1	3	2	2	2	3
4	4	2	1	1	4	2	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	2	5	2	3	4	1	4	3	2	2	2
4	5	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	3	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	3	4	2	4	3	3
4	5	3	3	3	4	3	1	5	5	4	5	4	5	3	5	3	1	5	4	4	4	1	3	5	2	5	3	4	4	2
4	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	4	2	5	3	5	5	2	4	3	5	2	2	2	5	1	5	4	4	5	4
3	3	2	1	4	5	2	5	5	4	4	3	4	4	5	2	2	4	5	3	3	5	1	4	5	2	5	4	3	3	3