

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO FACTOR PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SOFÍA'S GARDENS E.I.R.L.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: CÉSAR AUGUSTO BRINGAS CARRASCO

Asesor:

Dr. ANGEL ABELINO LOZANO CABRERA

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
CÉSAR AUGUSTO BRINGAS CARRASCO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO FACTOR PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SOFÍA'S GARDENS E.I.R.L.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: CÉSAR AUGUSTO BRINGAS CARRASCO

JURADO EVALUADOR

Dr. Ángel Abelino Lozano Cabrera
Asesor

Dra. Reyna López Díaz
Jurado Evaluador

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



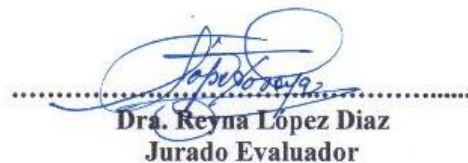
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

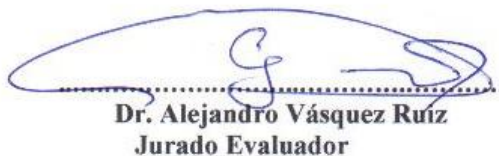
Siendo las 10:00. horas, del día 27 de diciembre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**, **Dr. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ**, **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**, y en calidad de Asesor el **Dr. ÁNGEL ABELINO LOZANO CABRERA** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO FACTOR PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SOFÍA’S GARDENS E.I.R.L.”**; presentado por el **Bachiller en Ingeniería Civil, CÉSAR AUGUSTO BRINGAS CARRASCO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó...APROBAR...con la calificación de diecisiete (17) EXCELENTE... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Ingeniería Civil, CÉSAR AUGUSTO BRINGAS CARRASCO**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 11:20... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Ángel Abelino Lozano Cabrera
Asesor


.....
Dra. Reyna López Díaz
Jurado Evaluador


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

A: mis hijos Rodrigo y Sofia
por ser mi gran orgullo y motivación,
para impulsar en ellos ese espíritu de emprendimiento
en su futura vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi esposa Magalli, mis hijos Rodrigo y Sofía, quienes son el impulso para seguir adelante y alcanzar mis objetivos y metas.

A mis padres César y Gladys, por ser el pilar fundamental y apoyo incondicional.

No permitas que el ruido de las opiniones ajenas
silencie tu voz interior.
Y, lo que es más importante,
ten el coraje de hacer lo que te dicten tu corazón y tu intuición.
De algún modo, ya sabes aquello
a lo que realmente quieres alcanzar
Daniel Goleman

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Pensamiento	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Justificación e importancia	6
1.3 Delimitación de la investigación	10
1.4 Limitaciones del estudio	10
1.5 Objetivos de la investigación	11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.2 Marco doctrinal (Bases teóricas)	16
2.2.1 Teorías sobre la inteligencia emocional	16
2.2.2 Enfoques sobre el desempeño y la productividad laboral	18
2.3 Marco conceptual	22
2.3.1 Hacia una definición de la inteligencia emocional	22
2.3.2 Los cuatro pilares de la inteligencia emocional	24
2.3.3 La inteligencia emocional en las organizaciones	25

2.3.4 Dimensiones y subdimensiones de la inteligencia emocional en la empresa	28
2.3.5 Desempeño y productividad laboral	37
2.3.5.1 Hacia una comprensión conceptual del desempeño y productividad laboral	37
2.3.5.2 Dimensiones de la variable	40
2.4. Definición de términos básicos	46

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 hipótesis	51
3.2 Variables	51
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	52

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica	53
4.2 Tipo y nivel de investigación	53
4.3 Diseño de investigación	55
4.4 Métodos de investigación	56
4.5 Población, muestra, unidades de análisis y unidades de observación	60
4.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de información	61
4.7 Técnicas e instrumentos de procesamiento y análisis de la información	61
4.8 Matriz de consistencia metodológica	63

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados	64
5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados	66
5.2.1 Análisis descriptivo de la inteligencia emocional	66
5.2.2 Análisis descriptivo del desempeño y productividad laboral	76
5.3 Contrastación de hipótesis	87
5.4 Discusión de resultados	93

CAPÍTULO VI: BASES PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE MEJORA

6.1 Finalidad de las bases propuestas	96
6.2 Las deficiencias identificadas	96
CONCLUSIONES	99
SUGERENCIAS	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
APÉNDICES	104

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Dimensiones, subdimensiones y aptitudes de la inteligencia emocional	29
Tabla 2. Desempeño y productividad laboral y sus dimensiones más relevantes	40
Tabla 3. Operacionalización de las variables del estudio	52
Tabla 4. Matriz de consistencia lógica	63
Tabla 5. Información sobre la encuesta aplicada	64
Tabla 6. Composición porcentual de la dimensión aptitudes personales	66
Tabla 7. Composición porcentual de la dimensión aptitudes personales	67
Tabla 8. Composición porcentual de la dimensión aptitudes personales	68
Tabla 9. Composición porcentual de la dimensión aptitudes personales	70
Tabla 10. Composición porcentual de la dimensión aptitudes sociales	72
Tabla 11. Composición porcentual de la dimensión aptitudes sociales	73
Tabla 12. Composición porcentual de la dimensión aptitudes sociales	74
Tabla 13. Composición porcentual de la dimensión psicológica	76
Tabla 14. Composición porcentual de la dimensión psicosocial	80
Tabla 15. Composición porcentual de la dimensión psicosocial	83
Tabla 16. Composición porcentual de la dimensión servicio	85
Tabla 17. Nivel de asociación entre dimensiones	88
Tabla 18. Nivel de asociación entre las aptitudes personales con el desempeño y productividad	89
Tabla 19. Nivel de asociación entre las aptitudes sociales con el desempeño y productividad	90
Tabla 20. Nivel de asociación de la inteligencia emocional con el desempeño y productividad	92
Tabla 21. Causas de la Deficiencia de la Inteligencia Emocional	96
Tabla 22. Causas de la Falta de Desempeño y Productividad de los Empleados	98
Tabla 23. Escala de valoración del coeficiente de correlación de Spearman	108

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Modelo general de contrastación de la hipótesis	55

RESUMEN

La investigación trata del estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño y productividad de los trabajadores; por cuyo motivo nos formulamos el siguiente problema general: ¿qué factores caracterizan a la inteligencia emocional y cómo influyen en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L. en el distrito de Cajamarca en el año 2022?, del mismo se desprende el objetivo del estudio: analizar los factores que caracterizan a la inteligencia emocional para establecer su influencia en el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens en el distrito de Cajamarca. El estudio es de tipo aplicado y su nivel es exploratorio-descriptivo de asociación correlacional; el diseño es no experimental de corte transversal. La población y muestra está conformada por los 15 trabajadores de la empresa. Los métodos utilizados fueron el deductivo-inductivo, analítico-sintético, descriptivo y el método estadístico por la secuencia de procedimientos realizados. Existe relación de asociación correlacional muy débil entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad laboral cuya evidencia es el valor calculado del coeficiente de Rho de Spirman equivalente a -0.027 ; existe relación de asociación muy débil entre las aptitudes personales de la inteligencia emocional con el desempeño y productividad cuyos coeficientes de correlación de Rho de Spirman son 0.188 ; del mismo modo, existe relación de asociación débil entre las aptitudes sociales de la inteligencia emocional y el desempeño y productividad con un coeficiente de -0.385 ; en consecuencia las hipótesis formuladas han sido confirmadas.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño y productividad laboral.

ABSTRACT

The research deals with the study of emotional intelligence and its relationship with the performance and productivity of workers. We have formulated the following general problem: what factors characterize emotional intelligence and how do they influence the performance and productivity of the workers of the company Sofía's Gardens E.I.R.L. in the district of Cajamarca in the year 2022? The objective of the study is to analyze the factors that characterize emotional intelligence in order to establish the influence on the performance and labor productivity of the workers of the company Sofía's Gardens in the Cajamarca district. This study is an applied type and its level is exploratory-descriptive of correlational association, and the design is non-experimental cross-sectional. The population and the sample are both made up of the 15 workers of the company. The methods used were: the deductive-inductive, analytical-synthetic, descriptive and the statistical method for the sequence of procedures performed. There is a very weak correlational association relationship between emotional intelligence and work performance and productivity evidenced in the calculated value of the Rho Spearman's coefficient equivalent to -0.027 ; there is a very weak association relationship between the personal aptitudes of emotional intelligence with performance and productivity with a Rho Spearman's coefficient of 0.188 ; Similarly, there is a weak relationship between the social skills of emotional intelligence and performance and productivity with a Spearman's coefficient of -0.385 ; Consequently, the formulated hypotheses are confirmed.

Keywords: emotional intelligence, performance and labor productivity.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización.

Las empresas que desean elevar su desempeño y productividad generalmente relacionan sus procesos hacia la competitividad; para lo cual deben buscar estrategias internas y externas para alcanzar sus objetivos. Una de dichas estrategias está relacionada con el coeficiente de inteligencia del capital humano con el que cuentan las empresas, instituciones y organizaciones en general.

Siguiendo a Martineau (1999), "el cociente de inteligencia (CI) utilizado habitualmente para medir el potencial de éxito en los estudios y en la vida profesional y laboral, se ha convertido en una herramienta obsoleta" (p. 26). Esto se cumple en cuando se considera que sólo en un 20% de los objetivos alcanzados se debe ligeramente a los actores que determinan el éxito de las organizaciones, vinculando el 80% restante a otros factores en los cuales se la incluyen la inteligencia emocional.

En gran parte de las investigaciones realizadas se comprueba que las personas con habilidades emocionales adecuadamente desarrolladas, tienen más probabilidades de realizar sus actividades de una mejor manera, llegando a ser más productivos, porque aprenden a optimizar el uso de los factores que tienen a su alcance en el proceso productivo; el resultado de todo ello, es la satisfacción personal por estar contribuyendo

a alcanzar las metas de la empresa por un lado y por otro lado, a la mejora de sus niveles de bienestar propia y de su familia. Contrariamente, las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo, pensar con claridad o elegir las reglas tácitas que gobiernan con éxito la política organizativa, convirtiéndose por deducción lógica en recurso menos productivo.

Es necesario estar claros de que, la inteligencia emocional, genera competencias que inciden en el desarrollo de las habilidades de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno. Por lo tanto, servirán como instrumento para darle valor agregado al producto final en particular y a la organización en general. Su desempeño hará que el proceso sea significativo para conseguir que el centro de trabajo no sólo sea el más productivo y rentable, sino que sea un lugar agradable.

Los autores Cooper y Sawaf (1998), plantean que:

Es cierto que los negocios se manejan con el poder del cerebro, pero para pensar bien y alcanzar el éxito duradero es necesario aprender a competir con todos los aspectos de la inteligencia, no sólo con la cabeza. Si bien es cierto que un exceso de emoción puede perturbar temporalmente la emoción o el análisis, nuevos estudios sugieren que en la mayoría de los casos muy poca emoción puede ser aún más perjudicial para una carrera u organización (p. 28).

Dado que la inteligencia emocional es una habilidad del individuo y que como anteriormente se mencionó, el éxito de una organización viene determinado por diferentes habilidades que deben poseer sus miembros para ofrecer combinaciones de soluciones creativas y complejas, necesarias en este mundo globalizado; es necesario conocer si estas habilidades en particular pueden dar aportes significativos al funcionamiento de los grupos de trabajo en las organizaciones cualquiera sea su naturaleza.

1.1.2 Descripción del problema.

Al hablar de inteligencia emocional nos enfocamos básicamente en el manejo de sus emociones de forma positiva con el fin de potencializar sus fortalezas individuales y al mismo tiempo lograr una interrelación positiva con su entorno. En un mundo globalizado y competitivo, el capital humano es un factor indispensable, por lo que es conveniente y necesario tener en cuenta el desarrollo de sus potencialidades mediante el autoconocimiento y adquisición de habilidades blandas que contribuyan a obtener mejores resultados tanto individual, como de su grupo de trabajo.

Estamos atravesando una época de grandes y constantes cambios en todas las esferas de nuestra sociedad, cada circunstancia exige a las organizaciones la necesidad de estar preparados para enfrentar nuevos retos; los cambios son mayores y más rápidos, ligados a un ambiente de competitividad y muchas veces de incertidumbre. Por ello es necesario estar preparados mental y emocionalmente, considerando que, ante todo, somos seres humanos y que somos el principal recurso de una empresa.

En el sector empresarial, un escenario plagado de cambios e, innovaciones, la inteligencia emocional adquiere un valor inmenso e invaluable: los cambios son en primera instancia un fenómeno emocional más que estructural y lamentablemente hemos aprendido a enfrentarlos de una manera estructural, por eso que éstos en las organizaciones generalmente son traumáticos o fracasan, sólo en la medida que los abordemos como fenómenos emocionales podremos manejarlos con mayor éxito; además que no es posible alinear a un equipo, seducir a un grupo, motivar a las personas si no es con variables emocionales (CODobgobbr).

En un mundo de tanta intolerancia que expresa sus emociones de manera limitada y diríamos muy restringida y que, a su vez, está muy quebrado en las relaciones humanas por diferentes motivos, debemos integrar parte de nuestro ser en la vida cotidiana, familiar

y del entorno laboral, entendiendo que el intelecto y la emoción son factores totalmente y necesariamente complementarios para el crecimiento y desarrollo personal, debemos aprender a conectar la razón con el corazón, nuestra visión con la pasión; todo ello es fundamental para descubrir “de qué” y “para qué” estamos hechos los seres humanos.

La importancia del capital humano en una empresa tiene relación directa con cada una de las etapas que debe pasar la organización desde su nacimiento, la fase de crecimiento, fase de maduración y finalmente, o mantenerse en el mercado – si es competitiva – o desaparecer del mismo si no ha sido capaz de innovarse.

En los años futuros, las empresas cuyo capital humano esté capacitado para colaborar mejor, tendrán ventaja en su desempeño y productividad y será un soporte para la competitividad en el mercado, por lo que el factor inteligencia emocional será vital para enfrentar inestabilidad en los mercados, tener una visión de futuro, capacidad de innovación tecnológica; y ser capaces de enfrentar situaciones tan drásticas que afronta cada una de nuestras regiones como es la pandemia del COVID-19, donde no sólo se ha visto afectado el sistema económico, social y político, sino también el estado emocional de los trabajadores, motor principal de las empresas.

Algunas microempresas han sobrevivido a la pandemia, otras están tratando de reactivar sus procesos, muchas han desaparecido. Aquí aparece la inteligencia emocional como un factor crucial para hacer que una compañía sea vulnerable o pueda soportar y superar estas contingencias del mercado.

La empresa Sofía's Gardens E.I.R.L., es una organización de carácter privado, que surge como una idea de emprendimiento en el campo de la producción de rosas y orquídeas en la provincia de Cajamarca; la empresa se orienta por sus fines, objetivos y funciones para las que ha sido creada; cuenta con personal profesional, técnico y auxiliar con los que se realizan todas las labores del rubro.

Como toda empresa necesita del esmero, dedicación, creatividad, esfuerzo, honestidad, capacidad de innovación, transparencia, lealtad, identidad, integridad y la utilización de los mejores recursos (inteligencia emocional) y que todos los trabajadores colaboren de manera responsable en la ejecución de todas y cada una de sus actividades de la empresa, estaríamos generando una oportunidad de mejorar el desempeño y productividad individual y de toda la organización.

Es inevitable pensar que, para el logro de los fines y objetivos de la empresa, es indispensable y vital la participación de cada uno de sus trabajadores, un trabajo en equipo con un liderazgo transformacional y democrático orientado a la optimización en el uso de los recursos.

La presencia de la empresa “Sofía’s Gardens E.I.R.L.” en el mercado en el rubro de la floricultura en el ámbito de la provincia de Cajamarca, y dada la competitividad en el mercado en este rubro de producción, se convirtió en la fuente de la idea de la presente investigación en la cual se ha establecido la relación entre las dos variables principales del estudio: la inteligencia emocional y el desempeño y productividad de los trabajadores de la Empresa Sofía’s Gardens E.I.R.L. Esta idea inicial me permitió formular primigeniamente la siguiente interrogante: ¿qué factores de la Inteligencia Emocional influyen en la optimización del desempeño y productividad de los empleados de la empresa Sofía’s Gardens E.I.R.L.?

1.1.3 Formulación del problema.

Problema general

¿Qué factores caracterizan a la inteligencia emocional y cómo influyen en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía’s Gardens E.I.R.L. en el distrito de Cajamarca en el año 2022?

Problemas auxiliares

- a. ¿Cuáles son los factores que caracterizan a la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Sofia's Gardens E.I.R.L.?
- b. ¿Cómo es el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofia's Gardens E.I.R.L.?
- c. ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofia's Gardens E.I.R.L.?
- d. ¿Cómo identificar las deficiencias para la elaboración de un plan estratégico a futuro?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación teórico-científica.

La elaboración de la tesis tiene fundamento teórico en la teoría de la **inteligencia emocional** de Daniel Goleman, quien afirma que se requiere algo más allá del intelecto para que nos "vaya bien en la vida" y que la **Inteligencia Emocional** es la clave del éxito personal. Pero, además, se han utilizado enfoques escritos por Cooper y Sawalf (1998) sobre la inteligencia emocional y de Valls (1999) sobre la inteligencia emocional en las organizaciones.

Los autores que han estudiado el desempeño laboral lo relacionan con el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus objetivos, considerando las exigencias que demanda el puesto ocupado y en base a los resultados alcanzados; de esta visión coinciden autores como D'Vicente (1997), Stoner (1994), Chiavenato (2002) quienes definen el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. Sin embargo, Drucker (2002, p. 75), plantea la necesidad de adoptar una nueva visión para desarrollar las concepciones sobre el desempeño laboral; dice el autor que se deben fijar nuevas definiciones del término considerando innovadoras formas de medición tanto del proceso como de los resultados; será preciso – dice el autor - definir el desempeño en términos no financieros.

Sobre la productividad laboral como resultado del desempeño laboral de los trabajadores de cualquier organización, tiene su fundamento teórico en enfoques de varios autores. La productividad es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad en las organizaciones. Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008, citado por Cequea et.al., 2011, s. p.). Se observa en la afirmación del autor que el elemento central en las organizaciones es el factor humano y su eficiencia para producir bienes y servicios.

Siguiendo a Cequea et.al. (2011, s. p.), refieren a los enfoques que sobre la productividad dan algunos autores como (Vroom y Deci, 1992; Parra, 1998), las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales, bien sea material o inmaterial; Vroom, 1992, Chiavenato (2009, p. 252), resalta que son tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad. Por su parte Perea (2006) sostiene que, las personas con sus

acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo.

La investigación ha permitido sistematizar y ampliar el conocimiento, primero sobre las variables: inteligencia emocional (variable X) y sus respectivas dimensiones consideradas para el análisis; desempeño y productividad (variable Y) y sus respectivas dimensiones seleccionadas para el estudio. Segundo, se ha podido establecer la relación de asociación entre las dos variables principales y también de sus dimensiones señaladas.

1.2.2 Justificación práctica,

Los resultados servirán para reorientar la estrategia de la empresa Sofia's Gardens E.I.R.L. el logro de sus objetivos, mejorar su imagen y prestigio y mejorar sus niveles de productividad y competitividad en el mercado. Las buenas relaciones interpersonales en el interno de la empresa, permitirá conocer sus fines y objetivos y por ende evitará la duplicidad de acciones y permitirá la optimización en el uso de los recursos y reducir los costos de producción y de esta manera contribuir a que la empresa sea más competitiva en el mercado. Finalmente, servirá de orientación y referencia metodológica para futuras investigaciones sobre la naturaleza del objeto.

1.2.3 Justificación metodológica.

La naturaleza del objeto de estudio ha permitido utilizar un diseño no experimental para relacionar las variables y sus respectivas dimensiones y para comprobar las hipótesis. Para la recolección de datos se elaboró el instrumento respectivo (cuestionario) cuya estructura consta de 36 ítems, 20 corresponden a la variable inteligencia emocional y 16 a la variable desempeño y productividad laboral. La primera variable tiene 2 dimensiones (aptitudes personales con 3 subdimensiones: autoconocimiento, autorregulación y

automotivación y la dimensión aptitudes sociales con 2 subdimensiones: empatía y control de las relaciones interpersonales); la segunda variable (desempeño y productividad) está conformada por 3 dimensiones: dimensión psicológica con factores individuales como subdimensión; dimensión psicosocial con factores grupales y factores organizacionales como subdimensiones; y la dimensión servicios de la empresa con la satisfacción del cliente como subdimensión. Cada subdimensión dividido en los ítems aplicados para recopilar la información de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens. El procesamiento de la información se realizó con instrumentos de la estadística general y de la estadística inferencial en el caso de la comprobación de las hipótesis, usando el coeficiente de correlación Rho de Spirman. El análisis de los resultados se hizo en base a tablas y figuras elaboradas previamente y la discusión de los resultados se hizo comparaciones con algunas bases teóricas en tanto no existen trabajos de investigación muy relacionados con el objeto de estudio de la investigación.

1.2.4 Justificación institucional y personal.

La justificación institucional de la investigación se sustenta en lo que se establece en el Reglamento de Grados de la EPG de la Universidad Nacional de Cajamarca, en el capítulo II, Artículo 4°. En el aspecto personal, la investigación me ha permitido estructurar, sistematizar y aplicar los conocimientos acumulados y la experiencia teórico-práctica en el campo de los hechos concretos, alimentando nuevas visiones de crecimiento empresarial en el futuro si se pone en práctica esta relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa en mención. El autor del presente estudio es accionista y miembro del directorio de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L., lo que facilitó el acceso a la información necesaria para la realización de la investigación.

1.3 Delimitación de la investigación

Delimitación temática: con el fin de obtener mejores resultados en la empresa, nos enfocamos principalmente en el recurso humano por ser el principal motor de la producción y específicamente en la variable inteligencia emocional, porque creemos que con un buen manejo de las emociones del recurso humano se pueden mejorar los niveles de desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa.

Delimitación espacial: la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L. está ubicada en el distrito de Cajamarca, provincia y departamento de Cajamarca.

Delimitación temporal: la información requerida para el análisis ha sido levantada en el año 2022.

1.4 Limitaciones del estudio

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha tenido las siguientes limitaciones:

- a. Algún grado de subjetividad en las respuestas al cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa.
- b. No existen trabajos relacionados con el tema de los cuales se pueda partir o j <mutlizar como marco metodológico.

Estas limitaciones, en alguna medida han afectado la consistencia de los resultados de la investigación, por el carácter subjetivo de las respuestas.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general.

Analizar los factores que caracterizan a la inteligencia emocional para establecer su influencia en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofia's Gardens E.I.R.L. en el distrito de Cajamarca en el año 2022.

1.5.2 Objetivos específicos.

- a. Describir los factores que caracterizan la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Sofia's Gardens E.I.R.L.
- b. Analizar el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofia's Gardens E.I.R.L.
- c. Establecer la relación de asociación entre la inteligencia emocional con el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofia's Gardens E.I.R.L.
- d. Identificar las deficiencias para la elaboración de un plan estratégico a futuro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional.

Araujo y Leal (s.f.) en su trabajo de investigación titulado: Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, realizado en la Universidad Rafael Bellosso Cachín de Venezuela, tiene como objetivo: determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del nivel directivo de las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo. La población estuvo conformada por todas las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo, los sujetos entrevistados se encuentran ubicados en el nivel directivo y nivel medio de su respectiva organización. El estudio fue realizado dentro de los parámetros del paradigma cuantitativo; es un estudio descriptivo, en sus primeras fases, y correlacional en la parte correspondiente, tiene características de investigación de campo, su diseño es no experimental de corte transversal. Se aplicaron dos instrumentos, escala tipo Likert; la validez de los cuestionarios fue a través de la opinión de expertos; para la estimación del poder discriminatorio de los ítems se aplicó la prueba t de Student. La estimación de la confiabilidad para la inteligencia emocional alcanzó a un $rtt. = 0.983$ muy alta, y para el desempeño laboral un $rtt. 0.985$ muy alta. Para la correlación ente las variables seleccionadas se utilizó el coeficiente estadístico de Pearson, arrojando una puntuación de 0.995, lo cual indica como conclusión que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio.

Fleischhaker (2014) en su tesis titulada: Inteligencia emocional y productividad laboral (Estudio realizado con personal de salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes, Policlínica) elaborada en la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango de México, tiene como objetivo principal: determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo, y mediante dos escalas de Likert se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa. Se concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Se recomienda poner en práctica talleres de inteligencia emocional para aumentar la inteligencia emocional y el nivel de productividad actual.

2.1.2 A nivel nacional.

Bolívar (2019) en su tesis: Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016 (Tesis de maestría) realizado en la Universidad Nacional Federico Villarreal, tiene como objetivo: Establecer la relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016. El estudio es de nivel descriptivo con una muestra de 47 integrantes entre médico, enfermeras, obstetras, odontólogo, nutricionista, técnicos de enfermería y psicólogos que laboran en el Centro de Salud en referencia -DIRESA Callao- en el año 2016, por lo que es catalogada como un estudio de corte transversal. El procesamiento de la información fue computarizado, la autora utiliza el programa **SPSS 23.0** para Windows. Para el análisis e interpretación de los resultados utilizó la estadística descriptiva, la

elaboración de tablas y figuras fueron elaboradas con el programa Cristal Report y Excel. Los resultados indican que el 23,1% tenían una alta habilidad intrapersonal, el 38,5% tenían una alta habilidad interpersonal, el 30,8% tenían un alto manejo del estrés, el 61,7% tenían una alta adaptabilidad, el 38,5% tenían una alta impresión positiva. De los entrevistados con productividad alta, el 61,5% tenían una alta inteligencia emocional. La conclusión es que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud de la unidad de análisis colectiva (Centro de Salud Néstor Gambetta – DIRESA CALLAO – 2016).

Avellaneda (21019) en su tesis titulada: La inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de consumo masivo, (tesis de maestría) realizada en la Universidad Ricardo Palma, tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de una empresa de consumo masivo. Es una investigación aplicada, su enfoque es cuantitativo, su nivel descriptivo de asociación correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se hizo uso del método de hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 276 trabajadores de la empresa de consumo masivo, de los cuales 104 colaboradores conformaron la muestra de estudio. Los resultados muestran un coeficiente de asociación de 0.658, concluyendo – según la autora de la tesis - que existe una relación directa, positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral de los trabajadores de la empresa seleccionada para el estudio.

Bueno (2018) en su tesis titulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017, (Tesis de maestría) realizado en la Universidad Privada de Tacna; el objetivo general fue: determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la

Nación Tacna, periodo 2017. La muestra es no probabilística, conformada por 40 trabajadores. El tipo de investigación aplicada, su nivel es descriptiva de asociación correlacional y de diseño no experimental. La variable inteligencia emocional se midió con la prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer y la variable desempeño aboral con el cuestionario de Williams y Anderson (1991). Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Spearman, con un nivel de confianza del 95%. El nivel de asociación correlacional alcanzó un valor de 0.926, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Ramírez (2019) en su tesis: Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, 2017, (Tesis doctoral) realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, tiene como objetivo: conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora privada. La investigación es del tipo aplicada, de nivel descriptivo y de asociación correlacional; se realizó un análisis de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en general; las dimensiones seleccionadas fueron: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento. Para la recopilación de datos, el autor aplicó una encuesta a una muestra de 57 trabajadores entre personal administrativo, operarios y personal de mantenimiento. El cuestionario estuvo estructurado por cada variable: inteligencia emocional con 37 preguntas y desempeño laboral con 39 preguntas validado a través del coeficiente Alpha de Cronbach con una consistencia global de 0,931. Los resultados muestran que existe relación directa y significativa de $r=0.926^{**}$ y $p<0,00$ entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; así mismo se concluye que mientras mayor sea la inteligencia emocional, mejorará cada una de las dimensiones del desempeño laboral. En consecuencia, a los resultados obtenidos, se recomienda potenciar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores.

2.2 Marco Doctrinal (Bases teóricas)

2.2.1 Teorías sobre la inteligencia emocional.

2.2.1.1 Teoría de la inteligencia emocional de Goleman

La obra titulada ‘Inteligencia emocional’ escrita por Daniel Goleman (1995) citado por Bolívar (2019) se convirtió en poco tiempo en un bestseller a nivel mundial porque hace un análisis de nuevas dimensiones afectivas para saber y entender el comportamiento de las personas. Su teoría defiende “que el éxito de una persona no viene determinado únicamente por su coeficiente intelectual o por sus estudios académicos, sino que entra en juego el conocimiento emocional” (p. 135 citado por Bolívar 2109, pp. 27-28).

La inteligencia emocional está relacionada con la capacidad del individuo para identificar su estado emocional para controlarlo de manera adecuada. La inteligencia emocional influye en diferente medida y de manera positiva en las personas que la poseen, les permite entender y controlar sus impulsos y emociones, facilitando las relaciones comunicacionales con todas las personas de manera general y con cada uno de los integrantes de los equipos de trabajo de manera particular.

Para Goleman (1999), la inteligencia emocional se fundamenta en cinco (5) componentes o aptitudes básicas, que constituyen las dimensiones del presente estudio, cuyos conceptos se han desarrollado en la parte correspondiente a las dimensiones de la variable principal. Comprendiendo a Goleman, se entiende por aptitud a un conjunto de hábitos que llevan a las personas a un desempeño superior y efectivo.

Las aptitudes básicas están divididas en aptitudes personales (determinan el dominio de uno mismo) y aptitudes sociales (determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general); las aptitudes son: autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

2.2.1.2 Teoría de la inteligencia emocional de Gil Adi

Gil'Adí (2000, citado por Araujo y Leal, s.f., p. 137), fundamenta su teoría en las inteligencias múltiples de Gardner y los trabajos de Senge y otros (2000). En primer lugar, centra su enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal); y, en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. La teoría comprende la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico. Destaca, las mismas posiciones de Goleman y Cooper en cuanto a la insuficiencia que presenta el coeficiente intelectual en el éxito del individuo, planteando a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima.

La teorización presentada por Goleman fue cambiando y evolucionando sobre la base de nuevas investigaciones, se ajustó el modelo a sólo cuatro (4) componentes o dominios, dieciocho competencias y veinticinco competencias iniciales; Los componentes o dominios son los siguientes: conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones.

La motivación fue incluida como parte de la competencia de autogestión, se agruparon varias competencias, como, por ejemplo, el aprovechamiento de la diversidad se integró a la empatía, se renombraron algunas competencias, este es el caso, de la sinceridad convertida en transparencia, y el liderazgo el cual ahora es identificado como liderazgo inspirado. Otros cambios son la eliminación de la competencia de confiabilidad, por otra parte, se incluyó la habilidad de la comunicación en la competencia de influencia.

2.2.1.3 Enfoque sobre la inteligencia emocional de Cooper y Sawaf

Los autores Cooper y Sawaf plantean que: "No basta con tener sensaciones, la inteligencia emocional requiere que aprendamos a reconocerlas y a valorarlas (en nosotros mismos y en los demás), y que respondamos apropiadamente a ellas, aplicando eficazmente la información, y energía de las emociones en nuestra vida diaria y en nuestro trabajo." (Cooper y Sawaf 1998, p. 23). En la cita se puede observar que los autores parten de la base planteada por Goleman en cuanto a las aptitudes personales (en nosotros mismos) y sociales (en los demás); pero, resalta la importancia de la información y la energía de las emociones. Además, acotan:

Es cierto que los negocios se manejan con el poder del cerebro, pero para pensar bien y alcanzar el éxito duradero es necesario aprender a competir con todos los aspectos de la inteligencia, no sólo con la cabeza. Si bien es cierto que un exceso de emoción puede perturbar temporalmente la emoción o el análisis, nuevos estudios sugieren que en la mayoría de los casos muy poca emoción puede ser aún más perjudicial para una carrera u organización. (Op. cit., p. 28).

2.2.2 Enfoques sobre desempeño y productividad laboral.

2.2.2.1 Enfoques sobre el desempeño laboral

Los autores que han estudiado el desempeño laboral lo relacionan con el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus objetivos, considerando las exigencias que demanda el puesto ocupado y en base a los resultados alcanzados. D'Vicente (1997 citado por Bohórquez (2004) citado por Araujo y Leal (s.f., p. 140) define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Araujo y Leal (s.f., p.140) hacen referencia a Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Esta definición ha sido tomada en cuenta como la que más se adecua a la naturaleza del objeto de estudio de mi investigación. Esta definición permite entender que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones que deben desarrollar los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas; lo que no permite a su vez, comprender que el desempeño laboral de los trabajadores está relacionado directamente con la productividad del factor humano en el proceso productivo de una empresa.

Siguiendo a Chiavenato (2002, p. 236), el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. El autor también analiza al desempeño laboral por el lado de los resultados (eficacia), haciendo uso de la combinación de su comportamiento con sus resultados. El desempeño define el rendimiento o productividad laboral, es decir, la capacidad de una persona para hacer y producir un producto en menos tiempo (optimización de tiempo) y con menor esfuerzo, disminuyendo costos de producción y mejorando la calidad del producto, lo que redundará en mejorar los precios y la rentabilidad de la empresa.

Drucker (2002, p. 75), plantea la necesidad de una nueva visión para desarrollar las concepciones sobre el desempeño laboral; dice el autor que se deben fijar nuevas definiciones del término considerando innovadoras formas de medición tanto del proceso como de los resultados; será preciso – dice el autor - definir el desempeño en términos no financieros.

2.2.2.2 Enfoques sobre la productividad laboral

La productividad laboral es el resultado del desempeño laboral de los trabajadores de cualquier organización. Al igual que la concepción sobre la inteligencia emocional viene siendo discutida por muchos estudiosos; la productividad de las organizaciones ha sido analizadas por muchos autores. En los textos que siguen a continuación, referenciamos de manera sintetizada y comentada sobre las definiciones que dan los autores sobre la productividad o rendimiento del factor humano que es una de las variables centrales de la tesis.

La productividad es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad en las organizaciones. Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas Singh (2008) citado por Cequea et.al., (2011, s. p.). Se observa en la afirmación del autor que el elemento central en las organizaciones es el factor humano y su eficiencia para producir bienes y servicios.

Cequea et.al. (2011, s. p.) hacen referencia a los enfoques que dan sobre la productividad dan algunos autores: para Vroom y Deci (1992), Parra (1998), las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales, bien sea material o inmaterial. Siguiendo a Vroom (1992), Chiavenato (2009, p. 252), resalta que son tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad. Por su parte Perea (2006) sostiene que,

las personas con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo.

El contenido de los enfoques anteriores pone en evidencia la importancia del factor humano en las organizaciones cualquiera sea su naturaleza, pública o privada, individual o colectiva. Por un lado, la organización debe conciliar las necesidades y deseos de las personas como seres individuales y de los colectivos; y, por otro lado, las organizaciones esperan una recompensa en el buen desempeño y productividad de sus trabajadores para alcanzar las expectativas organizacionales. En tal sentido, la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su rentabilidad económica y su permanencia en el mercado. Por ello Marchant (2006), Quijano (2006) sostienen que, la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura, son vitales para su sostenimiento y mejora.

La productividad puede considerarse entonces como la medida global del desempeño de una organización Prokopenko (1999), Quijano (2006). Desde el punto de vista gerencial, la productividad es entendida como la razón output/input, por lo que es una variable orientada a resultados y está en función de la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno de trabajo Fernández- Ríos & Sánchez (1997), citado por Cequea et.al. (2011, s. p.).

Por lo que podemos entender de las definiciones expuestas, que son las personas, quienes, en el ejercicio de su voluntad y dedicación, toman las decisiones, sostenidos en sus capacidades, para optimizar el uso de los medios y recursos con los que cuentan las organizaciones, para alcanzar los resultados que éstas esperan.

Finalmente, y en base a los planteamientos anteriores, se hace necesario cambiar el paradigma tradicional para definir la productividad; es decir, dejar de considerar al factor humano como recurso o insumo y pasar a considerarlos como el actor principal que maneja los recursos disponibles, reaccionando de acuerdo con los procesos psicológicos y psicosociales que experimenta al actuar en sociedad.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Hacia una definición de la inteligencia emocional.

Para Mayer y Salovey (1993, p. 433) citado por (Araujo y Leal (s.f., p. 137), es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”. Por su parte, Goleman (1995), define inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (p. 30). Sin embargo, el mismo autor Goleman (2001), perfecciona su definición y afirma que la inteligencia emocional, es la forma de interactuar con las demás personas, esta tiene en cuenta las emociones y la habilidad de controlar impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo perseverancia, empatía, entre otras que son indispensables para una buena y creativa adaptación en interacción social.

Son muchos los investigadores que han prestado importancia al estudio de la inteligencia emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones. Para Mayer y Salovey (1993, p. 433), es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno” citado por (Araujo y Leal, s.f., p. 137).

Por su parte, Goleman (1995), define inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (1995, p. 30). Sin embargo, el mismo autor Goleman (2001), perfecciona su definición y afirma que la inteligencia emocional, es la forma de interactuar con las demás personas, esta tiene en cuenta las emociones y la habilidad de controlar impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo perseverancia, empatía, entre otras que son indispensables para una buena y creativa adaptación en interacción social.

Simons y Simons (1997, p. 26), plantean que la inteligencia emocional relacionada en un principio con el carácter y al plantear la sinonimia entre ambos términos los consideraban términos equivalentes. Posteriormente la definen como: “la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás”. (Araujo y Leal, s.f., p. 137).

Carrión (2001), sostiene que la inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio.

Cooper y Sawaf (2004), definen la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

Robbins y Judge (2009), mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad que una persona posee para reconocer las emociones que experimenta, y detectar las emociones de los demás, y manejar claves e información emocional. Las personas que son capaces de conocer sus emociones y pueden detectar las de los demás son más eficaces en sus trabajos. Varios estudios mencionan que la inteligencia emocional desempeña un rol importante en el desempeño en el trabajo.

2.3.2 Los cuatro pilares de la inteligencia emocional.

Cooper y Sawaf (2004 citado por Araujo y Leal, s.f., p. 139), exponen el Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, tomando el análisis psicológico y las teorías filosóficas para generar conocimiento sobre su estudio y aplicación. Estos cuatro pilares considerados son muy importantes para el desarrollo integral del individuo a lo largo de su proyecto de vida. De manera sintetizada consisten en lo siguiente:

Primer Pilar: conocimiento emocional. Genera un espacio de eficiencia y confianza personal, siendo honesto emocionalmente, creando energía, internalizando la importancia de la retroinformación en los procesos productivos, utilizando la intuición, responsabilidad y conexión con los demás.

Segundo Pilar: aptitud emocional. Genera la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad en las tareas, amplía su círculo de confianza y capacidad de escuchar, facilitando el manejo de conflictos para solucionar problemas. Los elementos presentes son: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

Tercer Pilar: profundidad emocional. Donde se exploran maneras de conformar la vida y el trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoritarismo. Los elementos que la conforman este

tercer pilar son: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

Cuarto Pilar: alquimia emocional. Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Sus elementos son: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro.

El contenido de los cuatro pilares anteriores se puede aseverar lo siguiente: el primer pilar, contribuye a generar el conocimiento emocional, creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar, contribuye a desarrollar la aptitud emocional, creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar, ayuda a generar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad. El cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

2.3.3 La inteligencia emocional en las organizaciones.

Daniel Goleman en su libro “La inteligencia emocional en la empresa” (6ª ed. Javier Vergara Ed., 1998) realizó una investigación sobre el concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo, comprobando que las persona que alcanzan altos niveles de desempeño dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones; al estar motivados, generan entusiasmo en los demás y ello se transforma en mayor desempeño y productividad de los trabajadores de una empresa, porque saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

Goleman aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Comprueba la importancia de saber adaptarse a las nuevas condiciones de trabajo en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro y

responsable. Los gerentes más eficaces se caracterizan por ser emocionalmente inteligentes debido a que tienen claro sus objetivos, confianza en sí mismos, poder de influencia positiva en los trabajadores y de saber "leer" los sentimientos ajenos.

El mismo autor sugiere que la organización dotada de inteligencia emocional debe saldar cuentas con cualquier disparidad existente entre los valores proclamados y los que aplica. La claridad en cuanto al espíritu y el objetivo de la empresa lleva a una decisiva seguridad en la toma de decisiones (1998, p.175). La declaración de objetivos de una organización cumple una función emocional: articular cierto sentido de bondad que, compartido, permite pensar que se está haciendo juntos algo verdadero. Trabajar para una compañía que mide su éxito de maneras muy significativas (no sólo por los resultados en cifras) fortalece la moral y la energía.

Una vez que una persona entra en una Organización para que pueda dar lo mejor de sí, hacer bien su trabajo, elevar sus niveles de desempeño y productividad, necesita no sólo de su talento, sino que, además, lo haga con entusiasmo y compromiso. Para ello, es necesario: primero, que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer. Segundo, que sepa cómo hacerlo. Tercero que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente.

Por su parte, Valls refiere que:

Sí es posible aplicar con éxito la inteligencia emocional a la dirección de personas en la empresa aún en momentos y situaciones difíciles y comprometidas, si directivos y empleados mantienen un verdadero empeño en profundizar y sobresalir en el cuidado de los siguientes puntos: las causas de la inestabilidad laboral, la capacidad del personal directivo de recuperar a los empleados que no rinden y el potencial del empleado de llevar una vida satisfactoria. Y si un ejecutivo o jefe concluye que el despido de un

empleado es inevitable, hay que medir adecuadamente a priori la resonancia del despido en la organización. (Valls, 1999, p. 86).

Por otra parte, hay que reconocer que es necesario encontrar la forma de brindar a los trabajadores una combinación de motivos apropiados para que pongan su máxima atención en la consecución de los objetivos de la empresa. Los motivos pueden ser de tres clases:

- Extrínsecos (prestigio, dinero, reconocimiento).
- Intrínsecos (disfrute del trabajo en sí).
- Trascendente (efectos del trabajo del empleado en terceras personas).

Los motivos intrínsecos y trascendentes tienen un mayor poder de vinculación en el binomio empresa-empleado. Son, además, motivos que permiten delegar tareas sobre la base de una mayor confianza; saber delegar, retiene al personal cualificado, puesto que en realidad lo motiva y propicia un aumento de su competencia y rendimiento.

Según Valls señaló que:

Ante empleados supuestamente irrecuperables, el directivo que se aprecie de sí mismo no regateará medios para tratar el caso con toda dignidad que cualquier ser humano merece, aunque la labor que puede hacer el propio empleado es todavía más decisiva para la salida de su crisis profesional. (1997, p.92).

Según Rosabeth Moss Kanter (citada por Goleman, 1998), plantea la existencia de 5 poderes para el manejo de negocios. Afirma que hay que dejar de pensar en gente y hay que comenzar a pensar en talento. Se debe nutrir sus mentes y almas. Para este fin, recomienda, que para poder enfrentar con éxito una sociedad cambiante se requieren de cinco poderes, los cuales están asociados con los dedos de la mano.

Un individuo puede ser muy competente, pero si no se le da importancia a la gente que trabaja a su alrededor, no le reconoce sus esfuerzos, ni siquiera comunica que se espera que hagan un buen trabajo, como resultado de este actuar, se generará en los demás, expectativas negativas y estos se sentirán muy incómodos, sentirán que no podrán hacerlo y cada vez que interactúen con su supervisor se sentirán muy mal.

2.3.4 Dimensiones y subdimensiones de la inteligencia emocional en la empresa.

En la tabla que presentamos a continuación se muestran pueden mostrar las dimensiones tanto personales como sociales organizados en cinco (5) subdimensiones que conforman la estructura de la variable inteligencia emocional para el estudio. Corresponde a las aptitudes personales el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación; y a las aptitudes sociales corresponde la empatía y las habilidades sociales.

Tabla 1*Dimensiones, subdimensiones y aptitudes de la inteligencia emocional en la empresa*

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Aptitudes
Inteligencia emocional	Aptitudes personales	Autoconocimiento	(1) Conciencia emocional. (2) Autoevaluación precisa (3) Confianza.
		Autorregulación	(4) Autocontrol. (5) Confiabilidad. (6) Integridad. (7) Adaptabilidad. (8) Innovación.
		Automotivación	(9) Orientación al logro. (10) Compromiso. (11) Iniciativa. (12) Optimismo.
	Aptitudes sociales	Empatía	(13) Comprender a los demás. (14) Orientación hacia el servicio. (15) Aprovechamiento de la diversidad.
		Control de relaciones interpersonales	(16) Manejo de conflictos. (17) Liderazgo. (18) Influencia. (19) Catalizador de cambios. (20) Trabajo en equipo.

Nota. La estructura de la variable inteligencia emocional (para el estudio) está conformada por dos (2) dimensiones (aptitudes personales y aptitudes sociales). La primera consta de tres (3) subdimensiones y doce (12) aptitudes; mientras que la segunda dimensión consta de dos (2) subdimensiones y ocho (8) aptitudes.

2.3.4.1 Autoconocimiento

Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener la idea realista de nuestras habilidades y una bien basada confianza en uno mismo. Son tres aptitudes emocionales que caracterizan al autoconocimiento: La conciencia emocional, la autoevaluación precisa, y la confianza de uno mismo.

Las personas con conciencia emocional son: las que saben que emociones experimentan y porqué; las que perciben vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan hacen o dicen; las que reconocen qué efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño; las que conocen sus valores y metas, y se guían por ellos.

Cuando nos referimos a la autoevaluación precisa, quiere decir que debemos conocer nuestros propios recursos interiores, habilidades y límites. No está demás hacerse estas preguntas: ¿quién soy?, ¿a dónde voy? y ¿qué deseo?, sabremos qué hacer si descubrimos que es lo que percibimos como adecuado, por tanto, nuestro recurso más precioso es la atención. La primera tarea de un líder es conocerse a sí mismo.

Las personas con autoevaluación precisa son: las que conocen sus puntos fuertes y sus debilidades; las que son reflexivas y aprenden de la experiencia; las que están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de sí mismas; las que son capaces de mostrar sentido del humor y perspectiva con respecto a sí mismas.

Al hablar de confianza de uno mismo, diremos que esta brinda fuerzas para tomar decisiones difíciles o actuar en nuestras convicciones, pese a la oposición, el desacuerdo y hasta la desaprobación explícita de quienes detentan la autoridad. Por ejemplo, dice Lee Lacocca, que convirtió a Chrysler en una automotriz internacional: “Si tuviera que resumir en una sola palabra las cualidades que caracterizan a un buen gerente, diría que todas se reducen a la decisión”, por tanto, un gerente debe tener confianza en sí mismo.

Las personas con confianza de sí mismas son: las que se muestran seguras de sí mismas; tienen "presencia"; las que pueden expresar opiniones que despierten rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto; las que son decididas; que pueden tomar decisiones firmes a pesar de las incertidumbres y las presiones.

2.3.4.2 Autorregulación

Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y recobrar bien de las tensiones emocionales. Las aptitudes emocionales de esta dimensión son: el autocontrol, la confiabilidad, la escrupulosidad, la adaptabilidad y la innovación.

Las personas que poseen autocontrol: son las que manejan bien los sentimientos impulsivos y emociones perturbadoras; las que se mantienen compuestas, positivas e imperturbables aun en los momentos difíciles; las que piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

La confiabilidad y la escrupulosidad se ven en los trabajadores íntegros, quienes son francos y reconocen sus sentimientos, ellos actúan en forma abierta, honrada y consecuente; así alcanzan mayor credibilidad. Los que nunca admiten un error o una imperfección, los que inflan su propia imagen, la de la compañía o la del producto, socavan su credibilidad.

Las personas con confiabilidad: actúan éticamente y están por encima de todo reproche; inspiran confianza por ser confiables y auténticas; admiten sus propios errores y enfrentan a otros con sus actos faltos de ética; defienden las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptadas

En estos tiempos, lo único constante en el trabajo es el cambio, antes se era más rígido en nuestras decisiones, ahora hay que estar adaptado al cambio, se deben tener en cuenta los riesgos, trabajar en equipo; por tanto, las personas deben tener adaptabilidad, es decir perder el miedo al cambio, el nerviosismo o la profunda incomodidad personal al cambio. Mientras que la base emocional del innovador es el placer por la originalidad,

se gira en torno a la aplicación de ideas novedosas para alcanzar el resultado. Las personas innovadoras saben identificar rápidamente puntos claves y simplificar problemas cuya complejidad parece abrumadora.

Las personas con adaptabilidad: se manejan con desenvoltura frente a las exigencias múltiples, prioridades cambiantes o mudanzas rápidas; adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes; son flexibles en su visión de los hechos.

Las personas innovadoras: buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas; hallan soluciones originales para los problemas; generan nuevas ideas; adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos.

2.3.4.3 Automotivación

Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos y perseverar frente a los contratiempos y frustraciones. La motivación tiene cuatro aptitudes emocionales: el afán de triunfo, el compromiso, la iniciativa y el optimismo.

Las personas con afán de triunfo son: las que se orientan hacia los resultados, con un gran afán de alcanzar objetivos o requisitos; se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados; buscan información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor; aprenden a mejorar su desempeño.

Las personas con compromiso son: las que están dispuestas a hacer sacrificios para lograr un objetivo general; encuentran una sensación de ser útiles en la misión general; utilizan los valores nucleares del grupo para tomar decisiones y clarificar sus alternativas; buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.

Las personas con iniciativa: están dispuestas a aprovechar cualquier oportunidad; van tras el objetivo más allá de lo que se requiere y se espera de ellas; prescinden de la burocracia y fuerzan las reglas, cuando es necesario para cumplir con el trabajo; movilizan a los demás mediante emprendimientos y esfuerzos inusuales.

Las personas con optimismo: persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos y contratiempos; no operan por miedo al fracaso, sino por esperanza de éxito; consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

2.3.4.4 Empatías

Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas empática, es decir percibir lo que sienten otros sin decirlo, una habilidad y dimensión de la inteligencia emocional que también puede ser aprendida. En la empatía podemos encontrar hasta cinco aptitudes emocionales: Comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y tener conciencia política.

Las personas que comprenden a los demás son: las que están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar; las que muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden; los que brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Lo anterior se refleja también en los médicos, resulta que los médicos que no escuchan son objeto de más demandas, al menos en los EE. UU; lo contrario sucede con aquellos que saben escuchar. En la actualidad, la gente necesita percibir que cada vez es más competente; de lo contrario se va de la empresa. Un buen instructor ayuda a sus empleados a desempeñarse mejor, aumenta la lealtad y la satisfacción con el trabajo,

induce a ascensos y aumentos de sueldo y disminuye el porcentaje de renovación personal.

Las personas que ayudan a los demás a desarrollarse: reconocen y recompensan las virtudes, logros y el progreso; ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos que el otro debe mejorar; asesoran, brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalezcan y alienten las habilidades del otro.

Los trabajadores estelares se esmeran en mantenerse a disposición de sus clientes, sobre todo en momentos cruciales. Las estrellas también ayudan a sus clientes a quedar bien: por ejemplo, haciendo algo que origine un éxito visible para el cliente o compañero de trabajo. Para brillar siempre es bueno vigilar la satisfacción de los clientes.

Las personas con orientación hacia el servicio son: las que entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas. buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad; ofrecen de buen grado asistencia; comprenden el punto de vista del cliente, y actúan como asesores de confianza.

Los estereotipos negativos o prejuicios pueden perjudicar el desempeño laboral. Para triunfar en un trabajo, la gente necesita sentirse allí a sus anchas, aceptada y valorada; necesita pensar que tiene habilidad y los recursos interiores necesarios para cumplir y hasta para progresar. Cuando los estereotipos negativos socavan estos supuestos, dificultan el desempeño. Por tanto, la aptitud de aprovechar la diversidad es cultivar una serie de oportunidades a través de personas diversas.

Las personas que aprovechan la diversidad son: las que respetan a gentes de orígenes diversos y se llevan bien con todos; entienden los puntos de vista diversos y son

sensibles a las diferencias grupales; ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes puedan prosperar; se enfrentan a los prejuicios e intolerancia.

Es necesario también conocer la aptitud denominada de conciencia política; es decir, saber interpretar las corrientes sociales y políticas.

2.3.4.5 Habilidades sociales

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo. En esta dimensión tenemos a las siguientes aptitudes: manejo de conflictos, liderazgo, influencia, catalizador de cambio y trabajo en equipo.

Cuando uno se refiere al manejo de conflictos, resulta importante porque sirve para negociar y resolver desacuerdos. Uno de los talentos que presentan quienes son hábiles para la solución de conflictos es detectar los disturbios cuando se están gestando y tomar medidas para calmar a los involucrados.

Las personas que manejan los conflictos: manejan con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles; detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los desacuerdos y ayudan a reducirlos; alientan el debate y la discusión franca; orquestan soluciones que benefician a todos.

El líder es aquel que inspira y guía a los individuos o grupos. Los mejores líderes, dice Robert Kaplan, del Centro para el Liderazgo Creativo, “tienen una habilidad casi mágica para armar frases y articular su agenda para la organización gráfica, persuasiva, memorablemente”.

Las personas con liderazgo: articulan y despiertan entusiasmo en pos de una visión y una misión compartidas; se ponen a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera sea su cargo; orientan el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad; guían mediante el ejemplo.

Las personas con influencia: Son hábiles para convencer a la gente; ajustan sus presentaciones para agradar a los oyentes; usan estrategias complejas, como la influencia indirecta, para lograr consenso y apoyo; recurren a puestas en escena dramáticas, para establecer con claridad su punto de vista

El catalizador de cambios es el líder de transformación, ese líder puede incentivar por el mero poder de su propio entusiasmo, no ordenan ni dirigen: inspiran.

Las personas catalizadoras de cambios son: las que reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos; las que desafían el statu quo para reconocer la necesidad de cambio; son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlo; sirven de modelo para el cambio que se espera de otros.

Hay un proverbio japonés que dice: “Ninguno de nosotros es tan inteligente como todos nosotros”. Al describir las siguientes y últimas aptitudes emocionales, diremos que se les ubica como de colaboración, de equipo, que nos hacen hablar de un cociente intelectual grupal. Las personas que crean lazos alimentan las relaciones instrumentales.

Finalmente se dice que tener capacidades de equipo significa crear sinergia para trabajar en pos de metas colectivas. Esta aptitud se refiere al trabajo en equipo. La gente se siente más satisfecha y a gusto con la combinación de cooperación y mayor autonomía ofrecida por un equipo auto dirigido.

Las personas con capacidades de equipo: son un modelo de las cualidades de equipo: respeto, colaboración y disposición a ayudar; impulsan a todos los miembros

hacia la participación y entusiasta; fortalecen la identidad de equipo, el espíritu de cuerpo y el compromiso; protegen al grupo y a su reputación; comparten los méritos.

2.3.5 Desempeño y productividad laboral

2.3.5.1 Hacia una comprensión conceptual del desempeño y productividad laboral.

En el campo organizacional se ha estudiado ampliamente al desempeño laboral como una categoría que ha evolucionado desde diferentes aristas. Su caracterización se relaciona con múltiples factores (elementos, habilidades, competencias relacionadas con el conocimiento, etcétera); las habilidades y capacidades que las personas aplican en el desarrollo de su trabajo.

Davis y Newtrons (2000) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.) conceptualizan las siguientes capacidades de las personas: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 367) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados; por un lado, hace referencia a los factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y, por otro lado, refiere a los factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

En general, al revisar la literatura sobre el desempeño y productividad laboral, los autores han sugerido que el factor humano ejerce influencia en la productividad y el desempeño de las organizaciones; dicha influencia implica procesos psicológicos y psicosociales que son complejos de cuantificar Robbins & Judge (2009); Jones & Chung (2006); Quijano (2006); Parra (1998) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.).

De acuerdo con Quijano (2006), la dimensión psicológica configura los factores individuales y la dimensión psicosocial configura los factores grupales y organizacionales y tienen que ver con la actuación de las personas como individuos o como partes de un grupo, que interactúan en la organización. Los factores organizacionales a su vez proveen a las personas (individuos o grupos), de la razón de ser de la asociación (organización), la estructura, el conjunto de símbolos compartidos y la visión inspiradora.

Coincidiendo con las anteriores afirmaciones, puedo identificar 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; es decir aspectos tanto objetivos, como subjetivos. El criterio de la importancia de la presencia de la dimensión humana en el proceso productivo de bienes y servicios, ha servido para considerar en el estudio dos dimensiones: la dimensión psicológica con sus factores individuales y la dimensión psicosocial con sus factores grupales y organizacionales.

A. Dimensión psicológica

En los estudios de Romero-Buj (2010); Robbins & Judge (2009); Quijano (2006) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.), la dimensión psicológica está referida a la persona con necesidades individuales que satisfacer; los procesos psicológicos se dan en la interioridad del individuo, producto de su historia, sus necesidades y expectativas. Los procesos individuales tienen injerencia en el bienestar, la satisfacción, la motivación para el trabajo y la vinculación a la organización y en su actitud hacia el aprendizaje y el cambio

Entre los aspectos psicológicos más significativos e importantes en el comportamiento de las personas en la organización se encuentran: autoeficacia, percepción de equidad, claridad del rol, conflicto del rol, sobrecarga de trabajo, instrumentalidad, conciencia de resultados, conciencia de responsabilidad sobre los resultados, conciencia de significación del trabajo, percepción de apoyo social, Quijano (2006) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.). Estos procesos psicológicos activan en los individuos la motivación, la satisfacción, la participación, la identificación, el compromiso e implicación y configuran sus competencias, las cuales van a incidir en su desempeño individual.

B. Dimensión psicosocial

Caracterizan a la actuación social de las personas cuando se asocian con otros para satisfacer necesidades comunes, son los procesos psicosociales que se dan en las personas, al interactuar entre ellas. Los procesos psicosociales tienen vinculación con el desempeño grupal o colectivo y el comportamiento humano en la organización, que relacionan a su vez con el clima organizacional, el liderazgo y la cultura corporativa.

Estos procesos tienen que ver con los hechos o comportamientos intragrupalos que se producen dentro de los grupos de trabajo, pero también, con hechos o fenómenos intergrupales, que se producen entre grupos de trabajo. Ambos fenómenos afectan negativa o positivamente a la organización y por ende su desempeño Romero-Buj (2008); Robbins & Judge (2009); Quijano (2006) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.).

Entre los aspectos psicosociales señalados por Quijano (2006) se encuentran: la cultura organizativa, el cambio organizacional, el liderazgo, el nivel de desarrollo

grupal, la participación, el poder, el conflicto, la toma de decisiones, los procesos de negociación y el clima organizacional.

Considerando las dimensiones desde una perspectiva humana y en base a lo descrito en los textos anteriores, se ha podido elaborar la siguiente tabla que esquematiza las dimensiones, subdimensiones e indicadores de las variables desempeño y productividad laboral del estudio.

Tabla 2

Desempeño y productividad laboral y sus dimensiones consideradas más relevantes para el estudio

Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores/ índices
Desempeño y productividad laboral	Dimensión psicológica	Factores individuales	Motivación Competencias Satisfacción laboral Identificación Compromiso Implicación
	Dimensión psicosocial	Factores grupales	Cohesión Conflicto Participación
		Factores organizacionales	Cultura Liderazgo Clima
	Resultados	Productividad individual, grupal y organizacional	

Nota: Dimensión del factor humano y los factores humanos. Elaborado en base a Cequea et. al., 2011, s/f.

2.3.5.2 Dimensiones de la variable desempeño y productividad laboral.

A. Dimensión psicológica

Se refieren a la persona con necesidades individuales que deben satisfacer, el propósito involucra todos los procesos psicológicos que se dan en la interioridad del individuo.

a. Factores individuales

Los procesos individuales tienen inherencia en el bienestar, la satisfacción, la motivación para el trabajo y la vinculación a la organización y en su actitud hacia el aprendizaje y el cambio Romero-Buj (2010); Robbins & Judge (2009); Quijano (2006) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.). Estos procesos psicológicos activan en cada individuo la motivación, la satisfacción, la participación, la identificación, el compromiso e implicación y configuran sus competencias, las cuales van a incidir en su desempeño individual.

i. La motivación. La motivación describe a la energía y el esfuerzo puestos para alcanzar un objetivo. Por su parte, los trabajadores buscarán satisfacer sus necesidades, por un lado, y, por otro lado, los gerentes de las organizaciones tendrán como objetivo motivar a la gente para inducirlos a comportarse de la forma que las organizaciones desean.

ii. La satisfacción laboral. Frecuentemente está relacionado con la actitud global de un empleado hacia su trabajo. En la actualidad no se dispone de una definición unánimemente aceptada y diversos autores la han definido desde varias perspectivas. Por ejemplo, Robbins y Judge (2009) y Locke (2004) sostienen que la satisfacción laboral es un estado afectivo y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, que es el resultado del trabajo que se realiza o de las experiencias que vivimos al realizarlo.

iii. La identificación, compromiso e implicación con el trabajo. La identificación con el trabajo tiene que ver con la identificación psicológica de la persona con su trabajo, o la importancia que le da la persona a su trabajo para su autoimagen, es el grado en que la persona valora la actividad como importante Robbins & Judge (2009) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.). Por lo tanto, el empleado que muestra un alto nivel de implicación toma en serio su trabajo y sus sentimientos se ven afectados por sus experiencias en el mismo (Muchinsky, 2006).

iv. Competencias. En opinión de García y Leal (2008) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.), el talento humano en la empresa promueve la circulación del conocimiento, el fluir de las ideas y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, la mayor parte del valor de la empresa se encuentra en su capital intelectual, y es imprescindible la actualización permanente de habilidades y conocimientos, la formación y educación continua, así como la evaluación constante de las personas.

Caballero y Blanco (2007) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.), señalan al respecto que es necesario identificar aquellas competencias que doten al trabajador de una mayor eficacia laboral. La principal preocupación de la organización será la de incrementar las competencias tendentes a fomentar comportamientos que generan un desempeño exitoso en el puesto de trabajo, ya que la educación y la formación pueden contribuir a la mejora de la productividad y a una mayor participación de la fuerza laboral.

B. Dimensión psicosocial

Están relacionadas con la actuación de las personas y la necesidad de asociarse con sus semejantes para satisfacer necesidades comunes, involucra los procesos

psicosociales que se dan en las personas, al interactuar entre ellas. Los procesos psicosociales tienen vinculación con el desempeño grupal o colectivo y el comportamiento humano en la organización, tales como el clima organizacional, el liderazgo y la cultura corporativa.

a. Factores grupales

Estos procesos tienen que ver con los fenómenos intragrupales que se producen dentro de los grupos de trabajo, así como los intergrupales, que se producen entre grupos. Ambos fenómenos afectan negativa o positivamente a la organización y por ende su desempeño Romero-Buj (2008); Robbins & Judge (2009); Quijano (2006). Asimismo, en la organización, se manifiestan procesos que afectan o inciden en los individuos y en los grupos, y están determinados por su marco estratégico.

i. Cohesión. La cohesión es un constructo multidimensional y dinámico, entendido como el conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer en grupo y es importante porque se ha descubierto que está relacionado con la productividad de los grupos y equipos de trabajo. Además, es un vehículo excelente para el proceso de toma de decisiones Robbins & Judge (2009) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.).

ii. Conflicto. Por conflicto se entiende aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El conflicto es natural en las organizaciones, puesto que las mismas están conformadas por personas con necesidades e intereses diversos y grupos que también tienen sus necesidades y expectativas. Por otro lado, la organización también tiene sus objetivos, la conciliación de estas necesidades, expectativas e intereses diversos da lugar al conflicto.

iii. Participación/compromiso. La participación de los trabajadores en las organizaciones ha sido conceptualizada de diversas formas; por un lado, como un modo de comportamiento, y por otro, como el resultado de la reconducción de energía dentro de la organización y como una estructura institucional.

Peña y Hernández (2007) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.) en un estudio realizado en 48 organizaciones pertenecientes al sector financiero y de la economía social, señalan que la participación de los trabajadores está relacionada con su intervención en la toma de decisiones y los mecanismos de la organización para incorporar las percepciones y sugerencias, lo cual incrementa la satisfacción del personal y su productividad.

b. Factores organizacionales

Cuando uno se refiere al manejo de conflictos, resulta importante porque sirve para negociar y resolver desacuerdos. Una de las competencias que ponen de manifiesto quienes tienen habilidad para solucionar conflictos, es detectar los disturbios cuando se están gestando y tomar medidas para calmar a los involucrados. Entre los aspectos psicosociales señalados por Quijano (2006) se encuentran: la cultura organizativa, el cambio organizacional, el liderazgo, el nivel de desarrollo grupal, la participación, el poder, el conflicto, la toma de decisiones, los procesos de negociación y el clima organizacional. Para el estudio han sido considerados la cultura, el liderazgo y el clima organizacional.

i. Cultura organizacional. Por cultura organizacional se entiende al conjunto de patrones de conductas adquiridas en la organización, que son características de sus miembros. Incluye los principios, políticas, procedimientos, valores, esquemas de autoridad y responsabilidad, actitud frente a los cambios

tecnológicos, entre otras. Está conformada por rutinas, normas, comportamientos y rituales que le da significado a la actuación de las personas en ese contexto organizacional Álvarez (2006) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.).

ii. Liderazgo. Esta tarea implica esfuerzo y energía para conducir los cambios, tomar decisiones adecuadas y oportunas y perseverar en la consecución de los objetivos y del futuro deseado de las organizaciones. El liderazgo se manifiesta sólo cuando el individuo está en compañía de otros a los que motiva y moviliza, generando grupos o equipos de trabajo, inspirándolos con un comportamiento ético a alcanzar los objetivos de la organización. El buen líder es aquel que es capaz de motivar a sus trabajadores a optimizar el uso de los factores y recursos en el proceso productivo y alcanzar el máximo nivel de producto.

iii. Clima organizacional. El clima organizacional es un concepto multidimensional, cuya estructura conceptual considera variables y dimensiones internas de la organización y de la percepción que los individuos tienen de estas. Al respecto, Guerrero y Puerto (2007) señalan que el clima organizacional es el conjunto de percepciones con relación a la política y procedimientos, formales e informales, que caracteriza a la organización e influye en el comportamiento de las personas. El clima y la cultura organizacional son elementos estrechamente ligados. A través de ellas, las organizaciones pueden generar estados positivos en los individuos con valores y creencias correctas, alineados hacia una tendencia de mejora continua.

2.4 Definición de términos básicos

Actitud. Disposición de ánimo de una persona que se manifiesta de algún modo.

Actitud laboral. Aspectos positivos o negativos en la actitud de un trabajador frente a una tarea concreta.

Actividad. Es el conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, la acción de la empresa: representa la producción de los bienes y servicios que la entidad lleva a cabo de acuerdo con sus funciones y atribuciones (Resolución Directoral N° 007-99-EF/76.01-1999).

Acción correctiva. Son las disposiciones tomadas para corregir o mejorar cualquier deficiencia e irregularidad detectada y que pueden ser recomendaciones para solucionar deficiencias administrativas sanciones a los trabajadores que han incurrido en falta en el ejercicio de sus funciones (Pérez, 1990. p. 13).

Amenazas. Tendencias económicas sociales, políticas, tecnológicas y competitivas de hechos potencialmente dañinos en un mercado competitivo presente o futuro.

Aptitud. Capacidad para hacer bien las cosas, a partir de un aprendizaje teórico o práctico.

Autoestima. Consideración y aprecio por uno mismo, quererse uno mismo.

Autoconocimiento. Cada persona debe tener conciencia del conocimiento para utilizar nuestras preferencias en la toma de decisiones; tener la idea realista de nuestras habilidades y limitaciones, basada la confianza en uno mismo. Las aptitudes emocionales que caracterizan al autoconocimiento son: conciencia emocional, la autoevaluación precisa, y confianza de uno mismo.

Autorregulación. Consiste en saber manejar las emociones para facilitar la tarea que llevamos entre manos, evitando perturbaciones; ser puntuales y tener la capacidad de recobrase rápidamente de las tensiones emocionales. Las aptitudes emocionales de esta dimensión son: autocontrol, confiabilidad, escurpulosidad, adaptabilidad y la innovación.

Automotivación. Consiste en utilizar nuestros gustos y preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos propuestos; tener iniciativa y creatividad, ser efectivos y perseverar frente a las dificultades. La motivación tiene cuatro aptitudes emocionales: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y el optimismo.

Calidad. Forma de hacer las cosas correctamente, desde la primera vez. En una organización se extiende a lo largo de una línea continua, que va desde el suministro interno de necesidades, hasta el cliente final que recibe el servicio.

Colaborar. Ayudar, asistir, participar con acciones positivas para alcanzar un fin.

Comunicación. Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Proceso por el cual dos o más personas se relacionan mediante la transmisión de mensajes.

Conocimiento. Dominio teórico práctico demostrado en la ejecución del trabajo.

Control de las relaciones interpersonales. Consiste en manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo. En esta dimensión tenemos a las siguientes aptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, y trabajo en equipo.

Cooperar. Obrar juntamente con otro u otros para un fin determinado.

Debilidades. Actividades que limitan o inhiben el éxito general, son fuerzas obstaculizadoras o problemas que impiden el mejoramiento del desempeño de gestión.

Desempeño. Factores que miden cualitativamente la actuación del personal, según los comportamientos observados.

Eficacia. Obtención de los resultados correctos conforme a lo planificado y no sólo en cantidad, calidad y oportunidad, sino en satisfacción del mercado, usuario o cliente.

Eficiencia. Uso apropiado y óptimo de recursos a través del flujo armónico y racional de actividades en los procesos que se realizan.

Emoción. Alteración del equilibrio anímico, provocada por un sentimiento intenso, agradable o penoso, ideas, recuerdos, etcétera, que suele traducirse en actitudes o gestos característicos, y que influye poderosamente sobre muchos órganos, cuya función aumenta, altera o disminuye.

Empatía. Tener la capacidad para percibir lo que sienten los demás sin decirlo, de ver las cosas desde la perspectiva ajena, lo cual permitirá cultivar la afinidad (empatía) con una diversidad de personas. Goleman (1996) plantea cinco (5) sub-aptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y tener conciencia política.

Empresa. Entidad institucional con personalidad jurídica propia, constituida con capital, cuya finalidad es la realización de actividades productivas o la prestación de un servicio en régimen de derecho privado. Organización de bienes, actividades y relaciones, constituida en una unidad y dirigida a la obtención de productos, la prestación de servicios o cualquier otra actividad con ánimo de lucro.

Estrategia. Conjunto de principios que determinan acciones específicas y decisiones que se diseñan para lograr ciertos objetivos de largo plazo de la organización para el logro de los resultados esperados.

Evaluación. Apreciación del desempeño de los empleados o de un proceso. El propósito de la evaluación es proporcionar datos acerca del desempeño pasado, presente y esperado, de manera que se puedan tomar decisiones apropiadas.

Fortalezas. Actividades que se llevan especialmente bien, son las fuerzas impulsadoras que contribuyen positivamente al desarrollo de la organización.

Habilidades-destrezas. Nivel de capacidad práctica demostrada en la ejecución del trabajo.

Incentivo. Forma de estimular al trabajador para que cumpla de manera eficiente y fielmente su trabajo.

Líder. Persona que, en un determinado momento y lugar, a través de su conducta, modifica, dirige o controla las actitudes y comportamientos de otras personas, a las que se denomina seguidores.

Modelo. Representación simplificada de una realidad concreta de la manera en que funciona un sistema con todas las partes que lo conforman. También puede ser definido como un sistema de principios o hipótesis que se postula para explicar las relaciones entre los datos.

Modelo conceptual. Representación que intenta describir de forma abstracta y figurada las condiciones de funcionamiento real de un proceso.

Motivación. Voluntad de hacer algo condicionado por la habilidad necesaria para realizar la actividad y satisfacer alguna necesidad del individuo.

Oportunidad. Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que podría beneficiar a una organización en un momento determinado.

Objetivo. Meta o cualquier otra cosa específica que se desee alcanzar.

Organización. Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran.

Organización formal. Estructura diseñada para conseguir las metas y los objetivos de una organización.

Organización informal. Red de comunicación y modelos de interacción de trabajadores, supervisores, grupos informales, bastante complicada y nebulosa, dentro de la estructura formal de la organización.

Recursos humanos. Conjunto de personas con las que cuenta y utiliza una organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes y servicios que son de su competencia. (Directiva N° 005-82-INAP/DNR,).

Staff. Voz inglesa. Conjunto de empleados que asesoran y colaboran con los directivos y otros empleados, pero que no están directamente implicados en la producción del bien o servicio final.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis general:

Los factores que caracterizan a la inteligencia emocional son las aptitudes personales y aptitudes sociales con sus respectivas dimensiones, las misma que tienen una influencia muy débil sobre el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.R.I.R.L.

Hipótesis específicas

H1: La inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens está caracterizada por el autoconocimiento, autorregulación, automotivación (aptitudes personales) y por la empatía y el control de las relaciones interpersonales (aptitudes sociales).

H2: El nivel de desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens de la ciudad de Cajamarca es débil.

H3: Existe una relación de asociación correlacional muy débil entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad laboral de la empresa Sofía's Gardens de la ciudad de Cajamarca.

3.2 Variables

Variable X: Inteligencia emocional

Variable Y: Desempeño y productividad

Modelo: Desempeño y productividad laboral $\approx f$ (inteligencia laboral)

3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 3

Operacionalización de las variables del estudio

Hipótesis	Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores			
<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL: Los factores que caracterizan a la inteligencia emocional son las aptitudes personales y aptitudes sociales con sus respectivas dimensiones, las misma que tienen una influencia muy débil sobre el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.R.L.R.L.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS H1: La inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens está caracterizada por el autoconocimiento, autorregulación, automotivación (aptitudes personales) y por la empatía y el control de las relaciones interpersonales (aptitudes sociales).</p> <p>H2: El nivel de desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L.de la ciudad de Cajamarca es medio alto.</p> <p>H3: Existe una relación de asociación correlacional muy débil entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad laboral de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L.de la ciudad de Cajamarca.</p>	Variable X: Inteligencia emocional	DX1: Aptitudes personales	DX11: Autoconocimiento	1. Conciencia emocional 2. Autoevaluación 3. Autoconfianza			
			DX12: Autorregulación	4. Autocontrol 5. Confiabilidad 6. Integridad 7. Adaptabilidad 8. Innovación			
			DX13: Automotivación	9. Orientación 10. Compromiso 11. Iniciativa 12. Optimismo			
			DX2: Aptitudes sociales	DX21: Empatía	13. Comprensión de los demás 14. Orientación hacia el servicio 15. Aprovechamiento de diversidad		
			DX22: Control de relaciones interpersonales	16. Manejo de conflictos 17. Liderazgo 18. Influencia 19. Catalizador de cambios 20. Trabajo en equipo			
			Variable Y: Desempeño y productividad laboral	DY1: Dimensión psicológica	DY11: Factores individuales	21. Motivación 22. Competencias 23. Satisfacción laboral 24. Identificación 25. Comprensión 26. Implicación	
					DY2: Dimensión psicosocial	DY21: Factores grupales	27. Cohesión 28. Conflictos 29. Participación
					DY22: Factores organizacionales	30. Cultura organizacional 31. Liderazgo 32. Clima organizacional	
					DY3: Servicio de la empresa	DY31: Satisfacción del cliente	33. Comunicación 34. Satisfacción 35. Reclamos 36. Fidelidad del cliente

Nota. Elaborado en base a Goleman (1995, 2000), Gil Adi (2000). La dimensión servicio de la empresa es criterio personal.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica

La empresa Sofía's Gardens está ubicada en el distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca y departamento de Cajamarca. El distrito de Cajamarca es uno de los 13 distritos de la provincia el mismo nombre la cual está situada en la parte sur del departamento de Cajamarca; limita por el Norte con la provincia de Hualgayoc, por el Oeste con las provincias de San Pablo y Contumazá, por el Este con la provincia de San Marcos, por el Noroeste con Celendín y por el Sur con la provincia de Cajabamba.

4.2 Tipo y nivel de investigación

El estudio es una investigación aplicada cuyas características básicas son las que siguen a continuación: es de corto plazo, bajo costo y sus resultados son de aplicación inmediata para la solución de un problema concreto. En este tipo de estudios se resuelve un problema por vez y no es probable que los resultados se puedan generalizar para su aplicación. Las investigaciones aplicadas buscan conocer para actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad seleccionada de manera concreta. “La investigación aplicada se caracteriza por ser de bajo costo, su elaboración es de corto plazo y sus resultados pueden ser aplicados de manera inmediata para solucionar algún problema concreto” (Lozano, 2020, p.117).

Con respecto al nivel, la investigación es exploratoria, descriptiva de asociación correlacional. Es de nivel exploratorio porque fue necesario generar información primaria a través de una encuesta aplicada a las unidades de análisis seleccionadas (directivos y trabajadores de la empresa) lo que permitió familiarizar al investigador con las características del objeto de estudio.

Es de nivel descriptivo de asociación correlacional, porque nos ha permitido tener conocimiento actualizado de los hechos tal como se encuentran en la empresa (realidad objetiva) para lo cual se tuvieron que definir previamente las variables y sus respectivas dimensiones, además porque se formularon ideas a defender (hipótesis) previamente y se ha trabajado con una muestra pequeña. Méndez (1995), define al estudio descriptivo como la investigación en ciencias sociales que se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes del objeto de estudio y su interrelación.

Finalmente, es un estudio descriptivo de asociación correlacional porque se estableció la relación entre la variable inteligencia emocional y el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa en referencia.

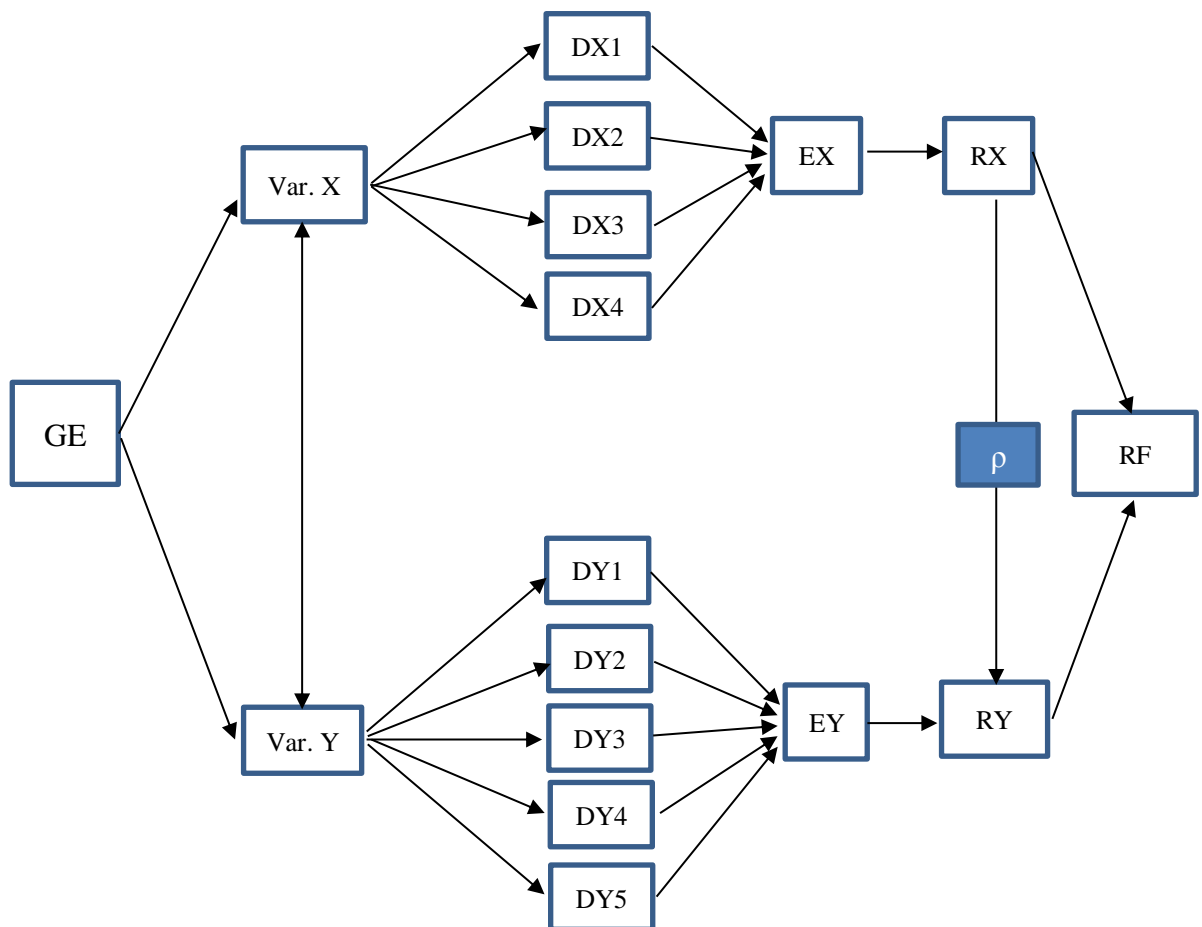
La investigación correlacional... es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre estas dos o más variables (cuantifican relación). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, et al., 2003, p.121).

4.3 Diseño de investigación

El diseño del estudio es no experimental, porque la naturaleza del objeto de estudio no permite la manipulación deliberada de ninguna de las variables y dimensiones por parte del tesista. En una investigación no experimental, el investigador no puede manipular las variables seleccionadas para el estudio; la información primaria necesaria ha sido generada a través de encuestas (utilizando cuestionario como instrumento de acopio de datos) aplicada en un momento determinado del tiempo; por ello también, la investigación es de corte transversal (Lozano, 2020: p.118). La figura que presento a continuación representa la secuencia lógica de relacionar las variables y sus respectivas dimensiones.

Figura 1

Modelo general de contrastación de la hipótesis



Donde:

GE: Grupo de estudio o muestra

Var. X: inteligencia emocional

DXi: dimensiones de la variable X

Var Y: desempeño y productividad

DYi: dimensiones de la variable Y

Ei: encuesta de cada variable del estudio

Ri: resultados de la encuesta de los indicadores de cada variable

ρ : Rho de Spearman (coeficiente de asociación de las variables)

RF: Resultado final

4.4 Métodos de investigación

4.4.1 Métodos generales.

Los métodos generales utilizados en el estudio fueron el deductivo-inductivo y el método analítico-sintético. El método deductivo-inductivo permitió partir de concepciones generales (teorías y enfoques) determinar relaciones con las variables principales de la investigación, es decir con la inteligencia emocional y el desempeño y productividad. Respecto a la inteligencia emocional se ha considerado a la teoría de la **inteligencia emocional** de Daniel Goleman, su afirmación va algo más allá del intelecto para que nos "vaya bien en la vida" y que la **Inteligencia Emocional** es la clave del éxito personal. Pero, además, se han utilizado enfoques escritos de Cooper y Sawalf (1998) sobre la inteligencia emocional y de Valls (1999) sobre la inteligencia emocional en las organizaciones.

Los autores que han estudiado el desempeño laboral lo relacionan con el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus objetivos, considerando

las exigencias que demanda el puesto ocupado y en base a los resultados alcanzados; de esta visión coinciden autores como D'Vicente (1997), Stoner (1994), Chiavenato (2002) definen el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Sin embargo, Drucker (2002, p. 75), plantea la necesidad de adoptar una nueva visión para desarrollar las concepciones sobre el desempeño laboral; dice el autor que se deben fijar nuevas definiciones del término considerando innovadoras formas de medición tanto del proceso como de los resultados; será preciso – dice el autor - definir el desempeño en términos no financieros.

Sobre la productividad laboral como resultado del desempeño laboral de los trabajadores de cualquier organización, tiene su fundamento teórico en enfoques de varios autores. La productividad es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad en las organizaciones. Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas Singh (2008) citado por Cequea et.al. (2011, s. p.). Se observa en la afirmación del autor que el elemento central en las organizaciones es el factor humano y su eficiencia para producir bienes y servicios.

Siguiendo a Cequea et.al. (2011, s. p.), refieren a los enfoques que sobre la productividad dan algunos autores como Vroom y Deci (1992); Parra (1998), las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales, bien sea material o

inmaterial; Vroom (1992), Chiavenato (2009, p. 252), resalta que son tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad. Por su parte Perea (2006) sostiene que, las personas con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo.

En base a las bases teóricas y la revisión de los antecedentes del problema formulamos las hipótesis en concordancia con el problema y los objetos del estudio, lo cual me permitió elaborar la matriz de operacionalización de variables y en base a ello la elaboración del cuestionario para la recopilación de la información requerida para el análisis e interpretación de los resultados.

El método analítico-sintético son dos procesos intelectuales inversos que operan a su vez como una unidad. Mediante el método analítico se han descompuesto las variables en sus respectivas dimensiones (como se puede observar en la matriz de operacionalización de variables). El método sintético es la operación inversa al método analítico, consiste en recomponer las partes en el todo, es decir, la unión o combinación de las partes (variables) previamente analizadas y que finalmente se verá reflejado en la discusión de resultados y concretamente en las conclusiones de la investigación.

4.4.2 Métodos específicos.

Método descriptivo, porque el nivel de investigación es descriptivo de asociación correlacional. La investigación descriptiva tiene como finalidad definir, clasificar, sistematizar, caracterizar los elementos que conforman la estructura del objeto de estudio,

en mi caso, se trata de describir los elementos que caracterizan a la inteligencia emocional a través de sus dimensiones y del desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa en referencia: “los estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, et al, 2014, 92).

La teoría sobre la inteligencia emocional hace referencia a la motivación desarrollada por Frederick Herzberg, cuyo autor afirma, que las personas son influenciadas por los factores motivacionales o intrínsecas y factores de higiene o extrínsecas, por lo que se describieron los factores que caracterizan a la motivación, respecto al desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens que es la unidad de análisis colectiva del estudio. Todo ello, después de la aplicación de una encuesta a los 15 trabajadores de la empresa en referencia; al respecto: “la técnica de la encuesta se caracteriza por utilizar cuestionarios para registrar y describir las respuestas de los sujetos (unidades de análisis) relacionados con sus vivencias, etc., a través de entrevistas personales” (Lozano, 2020, p.123).

El **método estadístico** se ha utilizado en la medida en que se han realizado una secuencia de procedimientos para la recolección de información, procesamiento de los datos recopilados, tabulación, presentación, síntesis y análisis de los resultados Lozano, 2020, p. 123). El método estadístico también ha permitido planificar, diseñar y elaborar el cuestionario respectivo, considerando para recoger las respuestas la escala de Likert adecuada a la naturaleza del objeto de estudio. Para el procesamiento de datos se hizo uso de técnicas estadísticas que permitieron la elaboración de tablas, figuras y los índices y coeficientes necesarios para establecer la relación de asociación entre las variables del estudio.

4.5 Población, muestra, unidades de análisis y unidades de observación

4.5.1 Población y muestra.

El presente estudio está enmarcado en el análisis de una de las empresas de floricultura del distrito de Cajamarca, la cual cuenta con 15 trabajadores directos en tres invernaderos ubicados en distintas locaciones de la misma localidad con una extensión de área total de 1.3 has. En la investigación se ha tomado el total de trabajadores debido a la facilidad de acceso para la recopilación de datos, dentro de los cuales se encuentran las áreas de producción y cosecha, el área de postcosecha y empaquetado y finalmente el área de venta y distribución.

La población está constituida por 15 trabajadores de la empresa “Sofia’s Gardens E.I.R.L. Por ser una población pequeña, la muestra está conformada por los mismos 15 trabajadores de la empresa: 01 administrador, 02 profesionales, 01 personal técnico y 11 obreros. Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia dada la naturaleza del objeto de estudio y el tamaño de la población.

4.5.2 Unidades de análisis.

La unidad de análisis está constituida por el objeto de estudio, es decir las variables, que en este caso son: la inteligencia emocional, el desempeño y productividad laboral con sus respectivas dimensiones de cada una de ellas.

4.5.3 Unidades de observación.

Las unidades de observación del estudio están constituidas por los individuos que proporcionan la información primaria (datos), es decir cada uno de los elementos de la muestra, en este caso los 15 trabajadores de la empresa.

4.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

- **Técnica del fichaje.** Se utilizó para acopiar y registrar información secundaria que consideramos importante para elaborar los antecedentes del problema, las bases teóricas, términos básicos, análisis de los resultados, las referencias bibliográficas del estudio. Siguiendo a Bavaresco (2013): el fichaje es la técnica de investigación bibliográfica que permite al tesista recolectar, clasificar y ordenar información de diferentes fuentes y autores. En el estudio he utilizado fichas bibliográficas, fichas de autor, de materia y fichas de análisis para complementar el registro de la información necesaria
- **Técnica de la encuesta.** Se aplicó una encuesta a 15 trabajadores de la empresa Sofía's Garden E.I.R.L. utilizando para ello un cuestionario como instrumento de recopilación de datos, el mismo que estuvo estructurado con las opciones que recomienda la escala de Likert. Las preguntas elaboradas fueron de tipo cerrado con cinco opciones de una sola respuesta en cada indicador, lo que facilitó su procesamiento. Malave (2007) citado por (González y Zurita, 2017, p.342) lo describe como uno de los métodos más conocidos para medir a escala variables que constituyen actitudes en base a una escala predeterminado.

4.7 Técnicas e instrumentos de procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de los datos obtenidos se realizó de manera computarizada, utilizando para tal efecto el procesador de textos, Word, Excel. El procesamiento consiste también en darle un orden de clasificación de las dimensiones de cada variable del estudio y sus respectivos indicadores, lo que nos permitió mediante el uso de la estadística descriptiva elaborar las tablas y figuras para el análisis e interpretación de los resultados.

El análisis e interpretación de los resultados se hizo apoyados en las tablas y figuras elaboradas en la fase del procesamiento de los datos; Finalmente, para la discusión de los resultados he recurrido a los trabajos y publicaciones contenidos en los antecedentes del marco teórico.

- **Análisis documental.** La información inicial fue recogida de bibliografía especializada sobre la inteligencia emocional, el desempeño y productividad laboral y su aplicación en el sector laboral (empresa privada), documentos elaborados para la gestión de la empresa “Sofía’s Gardens E.I.R.L.” de Cajamarca, planes, entre otros documentos internos de la empresa; así mismo se utilizó el Internet que es otra fuente valiosa de acopio de información de fácil acceso con la que se puedo complementar y entender mejor la información obtenida en el análisis de documentos.
- **Encuesta.** En esta fase de la investigación se utilizó al cuestionario como instrumento de recolección de datos, estructurado bajo el esquema lógico de las preguntas, con cinco alternativas de respuestas. Se utilizaron preguntas de opción múltiple ya que son las recomendadas para evaluar el nivel de conocimiento que un individuo tiene acerca de un dominio de contenido específico, como es el caso de las habilidades de inteligencia emocional.
- **Entrevista no estructurada.** Aplicada de manera directa a los profesionales, técnicos, auxiliares y obreros de la empresa “Sofía’s Gardens E.I.R.L.”, con el fin de confirmar y/o verificar conocimientos y resultados en la encuesta.

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 4

Matriz de consistencia metodológica sobre inteligencia emocional y desempeño y productividad laboral de la empresa Sofía's Gardens

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnica/ instru- mento
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS PRINCIPAL:		
¿Qué factores caracterizan a la inteligencia emocional y cómo incluyen en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L. en el distrito de Cajamarca en el año 2022?	Analizar los factores que caracterizan a la inteligencia emocional para establecer su influencia en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L. en el distrito de Cajamarca en el año 2022; para identificar las deficiencias para la elaboración de un plan estratégico de mejora a futuro.	Los factores que caracterizan a la inteligencia emocional son las aptitudes personales y aptitudes sociales con sus respectivas dimensiones, las misma que tienen una influencia muy débil sobre el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L.	Variable X: Inteligencia emocional Variable Y: Desempeño y productividad	Encuesta/ cuestionario
Problemas auxiliares	Objetivos específicos	Hipótesis secundarias		
a. ¿Cuáles son los factores que caracterizan la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L.?	a. Describir los factores que caracterizan la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L.	H1: La inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens está caracterizada por el autoconocimiento, autorregulación, automotivación (aptitudes personales) y por la empatía y el control de las relaciones interpersonales (aptitudes sociales).		
b. ¿Cómo es el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L.?	b. Analizar el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L.			
c. ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L.?	c. Establecer la relación de asociación entre la inteligencia emocional con el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens.	H2: El nivel de desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens de la ciudad de Cajamarca es medio alto.		
d. ¿Cómo identificar las deficiencias para la elaboración de un plan estratégico a futuro?	d. Identificar las deficiencias para la elaboración de un Plan estratégico a futuro.	H3: Existe una relación de asociación correlacional muy débil entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad laboral de la empresa Sofía's Gardens de la ciudad de Cajamarca.		

Nota. Esta tabla contiene la secuencia metodológica entre problema, objetivos e hipótesis del estudio.

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados

Tabla 5

Presentación de la información sobre la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Cuestionario						
Variable X: Inteligencia emocional	Muestra	Siempre	Normal- mente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X1: Aptitudes personales						
1.1 Autoconocimiento						
1. Conciencia emocional	15	1	6	7	1	0
2. Autoevaluación	15	1	6	7	1	0
3. Autoconfianza	15	6	3	5	1	0
1.2 Autorregulación						
4. Autocontrol	15	2	5	6	2	0
5. Confiabilidad	15	1	6	6	2	0
6. Integridad	15	3	4	5	3	0
7. Adaptabilidad	15	5	5	2	5	0
8. Innovación	15	2	5	5	3	0
1.3 Automotivación						
9. Orientación al logro	15	4	5	4	2	0
10. Compromiso	15	6	4	3	2	0
11. Iniciativa	15	3	4	5	3	0
12. Optimismo	15	5	6	3	1	0
Dimensión X2: Aptitudes sociales						
1.4 Empatía						
13. Comprensión de los demás	15	2	0	9	4	0
14. Orientación hacia el servicio	15	0	8	6	1	0
15. Aprovechamiento de diversidad	15	0	5	7	3	0
1.5 Control de relaciones interpersonales						
16. Manejo de conflictos	15	0	4	6	5	0
17. Liderazgo	15	4	3	4	3	1

Cuestionario						
Variable X: Inteligencia emocional	Muestra	Siempre	Normal-mente	A veces	Rara vez	Nunca
18. Influencia	15	3	3	5	4	0
19. Catalizador de cambios	15	4	3	5	3	0
20. Trabajo en equipo	15	5	5	4	1	0
Variable Y: Desempeño y productividad		Nunca	A veces	No Sabe/no opina	Casi siempre	Siempre
Dimensión Y1: Dimensión psicológica						
1.1 Factores individuales						
21. Motivación	15	5	3	6	1	0
22. Competencias	15	4	6	4	1	0
23. Satisfacción laboral	15	2	5	5	3	0
24. Identificación	15	5	4	2	4	0
25. Comprensión	15	7	4	1	3	0
26. Implicación	15	3	5	3	2	2
Dimensión Y2: Dimensión psicosocial						
2.1 Factores grupales						
27. Cohesión	15	4	4	3	4	0
28. Conflictos	15	1	4	8	2	0
29. Participación	15	5	4	2	4	0
2.2 Factores organizacionales						
30. Cultura organizacional	15	5	4	5	1	0
31. Liderazgo	15	4	0	6	5	0
32. Clima organizacional	15	0	4	8	3	0
Dimensión Y3: Servicio de la empresa						
3.1 Satisfacción de los clientes						
33. Comunicación	15	0	10	5	0	0
34. Satisfacción	15	0	11	4	0	0
35. Reclamos	15	0	0	5	10	0
36. Fidelidad del cliente	15	6	1	8	0	0

Nota. Resultado de la encuesta aplicada. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores de la empresa.

La variable inteligencia emocional está conformada por 2 dimensiones: aptitudes personales y aptitudes sociales. Las aptitudes personales a su vez están conformadas por tres subdimensiones: autoconocimiento, autorregulación y automotivación; mientras que las aptitudes sociales están conformadas por las subdimensiones de empatía y control de relaciones interpersonales.

La variable desempeño y productividad laboral está conformada por 3 dimensiones: psicológica, psicosocial y servicio de la empresa. Los factores individuales constituyen la sub dimensión de la dimensión psicológica; los factores grupales y factores organizacionales son las sub dimensiones de la dimensión psicosocial; mientras que la dimensión servicio de la empresa, tiene una sola dimensión relacionada con la satisfacción del cliente.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1 Análisis descriptivo de la inteligencia emocional.

5.2.1.1 Aptitudes personales

Tabla 6

Composición porcentual de la dimensión aptitudes personales de los trabajadores de la empresa Sofía´s Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable X: Inteligencia emocional	Siempre	Normalmente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X1: Aptitudes personales					
1.1 Autoconocimiento					
1. Conciencia emocional	6.7	40.0	46.6	6.7	0.0
2. Autoevaluación	6.7	40.0	46.6	6.7	0.0
3. Autoconfianza	40.0	20.0	33.3	6.7	0.0
1.2 Autorregulación					
4. Autocontrol	13.3	33.3	40.0	13.3	0.0
5. Confiabilidad	6.7	40.0	40.0	13.3	0.0
6. Integridad	20.0	26.7	33.3	13.3	0.0
7. Adaptabilidad	33.3	33.3	13.3	33.3	0.0
8. Innovación	13.3	33.3	33.3	13.3	0.0
1.3 Automotivación					
9. Orientación al logro	26.7	33.3	40.0	13.3	0.0
10. Compromiso	40.0	26.7	20.0	13.3	0.0
11. Iniciativa	20.0	26.7	33.3	20.0	0.0
12. Optimismo	33.3	40.0	20.0	6.7	0.0

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 5.

La primera dimensión estudiada de la inteligencia emocional es la aptitud personal, dividida a su vez en 3 subdimensiones: autoconocimiento, autorregulación y automotivación. Cada subdimensión está conformado por un número de ítems que son la base para la formulación de cada interrogante del cuestionario.

5.2.1.1.1 El autoconocimiento

Tabla 7

Composición porcentual de la dimensión aptitudes personales de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable X: Inteligencia emocional	Siempre	Normalmente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X1: Aptitudes personales					
1.1 Autoconocimiento					
1. Conciencia emocional	6.7	40.0	46.6	6.7	0.0
2. Autoevaluación	6.7	40.0	46.6	6.7	0.0
3. Autoconfianza	40.0	20.0	33.3	6.7	0.0

Nota. Describe los indicadores del autoconocimiento, el cálculo en base a la tabla 5.

El autoconocimiento está conformado por los ítems de conciencia emocional, autoevaluación y autoconfianza. En la tabla se observa que las respuestas se concentran en las opciones de a veces y normalmente con 46.6 % y 40.0 % en los dos primeros y en el tercer ítem (autoconfianza) predomina la opción siempre con 40.0 % seguido de a veces con 33.3 % y normalmente 20.0 %. Las interrogantes relacionadas con estas respuestas son:

1. Tengo conciencia hasta de la más simple de las emociones apenas ellas acontecen.
2. Uso mis sentimientos para ayudar a tomar decisiones importantes en la vida.
3. El mal humor me deprime

El resultado sobre la conciencia emocional indica que existe debilidad en este elemento de la inteligencia emocional; se debería a que los trabajadores participantes en el estudio no recibieron una educación oportuna de cómo poder identificar sus propias emociones, dejándose llevar por ellas. Los resultados sobre la autoevaluación presentan similitud con la primera, 46.6 % a veces y 40.0 % normalmente; no podríamos hacer una afirmación contundente de esta afirmación, puesto que una adecuada autoevaluación requiere de herramientas (test) especializadas para obtener una correcta información del autoconocimiento; sin embargo para el estudio resulta ser una aproximación al problema.

La autoconfianza en los trabajadores de la empresa es notoria la predominancia de una depresión por el mal humor en los trabajadores; la respuesta en la opción siempre 40.0 % que sumado a la opción normalmente 20.0 %, estamos alcanzando un 60 % de casos que deben ser atendidos de manera prioritaria para aumentar su autoestima; solamente un 33.3 % a veces se ven deprimidos por el mal humor. Podríamos relacionar estos resultados con la forma de educación recibida en sus hogares desde niños, amarrada a las limitaciones económicas y sociales, son factores que contribuyen a una pérdida de autoconfianza en sí mismo.

5.2.1.1.2 La autorregulación

Tabla 8

Composición porcentual de la dimensión aptitudes personales de los trabajadores de la empresa Sofía´s Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable X: Inteligencia emocional	Siempre	Normal-mente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X1: Aptitudes personales					
1.2 Autorregulación					
4. Autocontrol	13.3	33.3	40.0	13.3	0.0
5. Confiabilidad	6.7	40.0	40.0	13.3	0.0
6. Integridad	20.0	26.7	33.3	13.3	0.0
7. Adaptabilidad	33.3	33.3	13.3	33.3	0.0
8. Innovación	13.3	33.3	33.3	13.3	0.0

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 5.

La autorregulación está conformada por los ítems de autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación. En términos generales, predominan las respuestas en las opciones a veces y normalmente, es un indicador para estos aspectos en la empresa.

Las interrogantes formuladas para el análisis son las siguientes:

4. Cuando estoy molesto pasa una de las dos: reviento o me quedo remordiéndome de rabia en silencio.

5. Sé esperar por elogios o gratificaciones cuando alcanzo mis objetivos.

6. Cuando estoy ansioso con relación a un desafío como hablar en público o hacer un test, tengo dificultades para prepararme adecuadamente.

7. En vez de desistir frente a los obstáculos o decepciones, permanezco optimista y con esperanza.

8. Tengo interés por lo nuevo y me adapto fácilmente a ello.

Los trabajadores de la empresa son capaces de auto controlarse, siempre 13.3 %, normalmente 33.3 %, a veces 40.0% y rara vez 13.3 %. El mismo hecho de que no pueden identificar sus emociones, tampoco pueden controlarlas, dejándose llevar por sus impulsos.

La confiabilidad se pone de manifiesto en 6.7 % siempre, 40.0 % normalmente, 40.0 % a veces y 13.3 % rara vez. Esta debilidad es característica de las personas poco seguras de sí mismas y de las personas de su entorno. Para que un trabajador en una empresa sea más eficiente en su desempeño y productivo en los resultados, es necesario de que esté imbuido de este valor positivamente.

Las respuestas sobre el valor de la integridad en los trabajadores de la empresa en estudio están distribuidas en 20.0% siempre, 26.7 % normalmente, 33.3 % a veces y 13.3 % rara vez. En algunas oportunidades la integridad se confunde con la búsqueda del lado más fácil para cumplir las normas por obligación; por ello es necesario que en toda

organización se practique este valor de la integridad auténtica, lo cual contribuirá a un mejor desempeño y productividad laboral de sus trabajadores.

Existe un 66.6 % de trabajadores que se adaptan fácilmente a las labores de la empresa (33.3 % siempre y 33.3 % normalmente); pero un 46.6 % tienen dificultades para adaptarse a las actividades laborales (13.3 % a veces y 33.3 % rara vez se siente con ánimo de triunfo). El sentido de adaptabilidad no debe ser confundido con un estado de permanencia del lado cómodo creado por el hábito y la rutina.

Con respecto a la innovación, 13.3 % siempre tienen interés por lo nuevo y cuando ello existe se adaptan fácilmente a las nuevas labores, 33.3 % se adapta normalmente, 33.3 % a veces y 13.3 % rara vez. Sin embargo, en la empresa se ha detectado (por observación directa) la falta de interés de algunos trabajadores en la mejora de la empresa, no se valore la importancia de la optimización del tiempo y menor esfuerzo.

5.2.1.1.3 La automotivación

Tabla 9

Composición porcentual de la dimensión aptitudes personales de los trabajadores de la empresa Sofía´s Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable X: Inteligencia emocional	Siempre	Normal- mente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X1: Aptitudes personales					
1. 3 Automotivación					
9. Orientación al logro	26.7	33.3	40.0	13.3	0.0
10. Compromiso	40.0	26.7	20.0	13.3	0.0
11. Iniciativa	20.0	26.7	33.3	20.0	0.0
12. Optimismo	33.3	40.0	20.0	6.7	0.0

Nota. Describe los indicadores de la automotivación, el cálculo en base a la tabla 5.

La sub dimensión de automotivación está conformada por la orientación al logro, compromiso, iniciativa y el optimismo de los trabajadores. Los resultados están distribuidos de forma heterogénea en las opciones de respuesta. Las preguntas elaboradas

para el análisis son las siguientes constituyen los indicadores del estudio y son los siguientes:

9. Tengo conciencia que el logro de los objetivos es importante.
10. El compromiso asumido con la empresa es el resultado de que me tratan bien.
11. Tengo iniciativa para hacer mejor el trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa.
12. Tengo confianza frente a las dificultades y soy capaz de superarlas.

Sobre el logro de los objetivos de la empresa, el 26.7 % de los trabajadores siempre son conscientes de la importancia de lograr los objetivos de la empresa, 33.3 % son conscientes de manera normal, 40.0 % a veces tienen conciencia de ello y 13.3 % rara vez les interesa alcanzar los objetivos empresariales. El problema radica en la falta de identidad de los trabajadores con la empresa, convirtiéndose en un aspecto importante de mejora.

El resultado del compromiso asumido por los trabajadores es el resultado de cómo es tratado por la empresa, en este sentido, el 40.0 % siempre es consciente de que el compromiso asumido resulta de la forma como es tratado en la empresa, 26.7 % lo hace normalmente, 20.0 % a veces y 13.3 % lo hace rara vez. Existe un vacío de pertenencia y del futuro beneficio que podrían recibir.

La iniciativa es una manifestación de lo que viene sucediendo en la empresa, el 20.0 % siempre tiene iniciativa propia, 26.7 % lo hace normalmente, 33.3 % a veces y 20.0 % lo hace rara vez. Quizá sea el temor a equivocarse o la falta de compromiso con la empresa.

Sobre el optimismo, el 33.3 % siempre tienen confianza frente a las dificultades y son capaces de superarlas, 40.0 % lo superan de manera normal, 20.0 % lo hace a veces y 6.7 % rara vez. La razón sería, falta de autoestima, ambiente de pesimismo y comunicación inadecuada del entorno.

5.2.1.2 Aptitudes sociales

Tabla 10

Composición porcentual de la dimensión aptitudes sociales de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Resultados del cuestionario (%)					
Variable X: Inteligencia emocional	Siempre	Normal-mente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X2: Aptitudes sociales					
1.4 Empatía					
13. Comprensión de los demás	13.3	0.0	60.0	26.7	0.0
14. Orientación hacia el servicio	0.0	53.3	40.0	6.7	0.0
15. Aprovechamiento de diversidad	0.0	33.3	46.6	20.0	0.0
1.5 Control de relaciones interpersonales					
16. Manejo de conflictos	0.0	26.7	40.0	33.3	0.0
17. Liderazgo	26.7	20.0	26.7	20.0	6.7
18. Influencia	20.0	20.0	33.3	26.7	0.0
19. Catalizador de cambios	26.7	20.0	33.3	20.0	0.0
20. Trabajo en equipo	33.3	33.3	26.7	6.7	0.0

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 5.

La segunda dimensión de la inteligencia emocional está referida las aptitudes sociales, consta de 2 subdimensiones: empatía con los ítems sobre comprensión a los demás, orientación hacia el servicio y aprovechamiento de diversidad y la sub dimensión sobre el control de relaciones interpersonales con 5 ítems: manejo de conflictos, liderazgo, influencia, catalizador de cambios y trabajo en equipo. Pasamos a analizar las sub dimensiones por separado.

5.2.1.2.1 La empatía

Tabla 11

Composición porcentual de la dimensión aptitudes sociales de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable X: Inteligencia emocional	Siempre	Normal-mente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X2: Aptitudes sociales					
1.4 Empatía					
13. Comprensión de los demás	13.3	0.0	60.0	26.7	0.0
14. Orientación hacia el servicio	0.0	53.3	40.0	6.7	0.0
15. Aprovechamiento de diversidad	0.0	33.3	46.6	20.0	0.0

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 5.

La sub dimensión empatía está conformada por los siguientes indicadores: comprensión de los demás, orientación hacia el servicio y aprovechamiento de la diversidad, sobre los cuales se ha elaborado las preguntas para el análisis y son las siguientes:

13. Mi atención por los sentimientos ajenos me hace comprensivo delante de los momentos difíciles de esas personas.

14. Cuando veo a mi compañero de trabajo en dificultades le ayudo a salir de ellas.

15. Soy capaz de aprovechar todos los recursos de los que dispone la empresa para alcanzar mejores resultados.

En el primer indicador de la empatía – comprensión de los demás –, las respuestas de los trabajadores de la empresa están distribuidas en 13.3 % siempre, 60.0 % a veces y 26.7 % rara vez. Este resultado pone de manifiesto que existe un gran vacío por comprender los sentimientos ajenos, falta de empatía que debe ser superada para mejorar el desempeño y productividad en la empresa.

El segundo indicador de la empatía – orientación hacia el servicio -, las respuestas corroboran el análisis del anterior indicador, 53.3 % ayudan a sus compañeros a salir de las dificultades que afrontan de manera normal, un 40.0 % lo hace a veces solamente y existe un 6.7 % que lo hace rara vez. En el sentido amplio de la palabra significa que predomina el interés propio.

El tercer indicador de la empatía – aprovechamiento de la diversidad -, en el sentido del aprovechamiento de los recursos de los que dispone la empresa para alcanzar mejores resultados, 33.3 % lo hace normalmente, 46.6 % a veces y 20.0 % lo hace rara vez. Estas limitantes pueden ser superadas con conocimiento de oportunidades para optimizar el uso de los recursos de la empresa.

5.2.1.2.2 Control de relaciones interpersonales

Tabla 12

Composición porcentual de la dimensión aptitudes sociales de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable X: Inteligencia emocional	Siempre	Normal-mente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X2: Aptitudes sociales					
1. 5 Control de relaciones interpersonales					
16. Manejo de conflictos	0.0	26.7	40.0	33.3	0.0
17. Liderazgo	26.7	20.0	26.7	20.0	6.7
18. Influencia	20.0	20.0	33.3	26.7	0.0
19. Catalizador de cambios	26.7	20.0	33.3	20.0	0.0
20. Trabajo en equipo	33.3	33.3	26.7	6.7	0.0

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 5.

El control de las relaciones interpersonales está conformado por los siguientes indicadores: manejo de conflictos, liderazgo, influencia, catalizador de cambios y trabajo en equipo. La distribución de respuestas es muy heterogénea en los dos primeros y más

homogénea en los tres últimos. Las preguntas formuladas para el recojo de información y posterior análisis son las siguientes:

16. Tengo problemas para lidiar con los conflictos y con la depresión en las relaciones.

17. Las personas no necesitan hablarme lo que sienten, puedo percibirlo solo.

18. Puedo calmar o contener sentimientos negativos de modo que éstos no impidan continuar las cosas que tengo que hacer.

19. Puedo sentir el pulso de un grupo o de una relación entre personas y expresar sentimientos no dichos.

20. Me adapto fácilmente al trabajo en equipo.

Manejo de conflictos. Los trabajadores pueden lidiar con los conflictos personales y de la empresa en un 26.7 % de manera normal, 40.0 % pueden hacerlo a veces y 33.3 % rara vez. Esto se debería a la falta de conocimiento de técnicas y herramientas para el adecuado tratamiento de controversias sin afectar las relaciones interpersonales.

Liderazgo: la percepción sobre los sentimientos de las personas sin crear condiciones expresas para saberlos, 26.7 % son capaces de hacerlo siempre, 20.0 % lo hacen normalmente, 26.7 % lo hacen a veces, 20.0 % rara vez y 6.7 % no pueden percibirlo solo. Estas manifestaciones se deberían a la falta de desarrollo de aptitudes y habilidades de un líder.

Influencia: Las personas son capaces de calmar o contener los sentimientos negativos de sus compañeros para no interferir las actividades que tengan que realizar personalmente un 20.0 % siempre, 20.0 % normalmente, 33.3 % a veces y 26.7 % rara vez. Es necesario generar conocimiento e interés sobre técnicas y herramientas para persuadir al resto sobre la importancia de las buenas prácticas necesarias en toda organización.

Catalizador de cambios: la facilidad para expresar sentimientos personales que aún se desconocen se realizan en 26.7 % siempre, 20.0 % normalmente, 33.3 % a veces y 20.0 % rara vez. Muchas veces las personas estamos acostumbrados al lado cómodo y por mantener esa comodidad no expresamos lo que sentimos; es necesario romper el paradigma del silencio para contribuir a mejorar los resultados.

Trabajo en equipo: es el último indicador del subdimensión control de relaciones interpersonales. La adaptabilidad de los trabajadores a realizar un trabajo en equipo se ve reflejado en los siguientes resultados de la encuesta, 33.3 % siempre se adaptan fácilmente al trabajo en equipo, 33.3 % lo hace normalmente, 26.7 % a veces y 6.7 % lo hace rara vez. Deducimos que existe falta de compromiso con la empresa y consigo mismo, calidad de la comunicación o de los canales de comunicación y porque existe una práctica del individualismo.

5.2.2 Análisis descriptivo del desempeño y productividad laboral

5.2.2.1 Dimensión psicológica

Tabla 13

Composición porcentual de la dimensión psicológica de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable Y: Desempeño y productividad	Nunca	A veces	No Sabe/ no opina	Casi siempre	Siempre
Dimensión Y1: Dimensión psicológica					
1.1 Factores individuales					
21. Motivación	33.3	20.0	40.0	6.7	0.0
22. Competencias	26.7	40.0	26.7	6.7	0.0
23. Satisfacción laboral	13.3	33.3	33.3	20.0	0.0
24. Identificación	33.3	26.7	13.3	26.7	0.0
25. Comprensión	46.6	26.7	6.7	20.0	0.0
26. Implicación (alcance)	20.0	33.3	20.0	13.3	13.3

Nota. El cálculo en base a la tabla 5.

La dimensión psicológica que caracteriza a la variable desempeño y productividad laboral está conformada por la sub dimensión factores individuales que describen a los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens a través de los indicadores de motivación, competencias, satisfacción laboral, identificación e implicación. A continuación, se describen los resultados de las respuestas de los involucrados en cada uno de los indicadores seleccionados.

5.2.2.1.1 Factores individuales

Como indicamos en las bases teóricas, los procesos psicológicos individuales tienen inherencia y activan en cada individuo el bienestar, la satisfacción, la motivación para el trabajo, la identificación y el compromiso, las mismas que configuran las competencias individuales que finalmente inciden sobre el desempeño y productividad laboral de la empresa.

Para el acopio de la información y análisis de esta se han formulado las siguientes interrogantes para cada indicador:

Motivación:

21. Me siento motivado en la empresa para mejorar mi desempeño y ser más productivo.

Las respuestas recogidas están distribuidas en 33.3 % perciben que nunca reciben motivación alguna, 20.0 % a veces la reciben, 40.0 % no quiere opinar al respecto tal vez por no comprometer su estado en el trabajo, solamente un 6.7 % aceptan que casi siempre se siente motivados para realizar su trabajo. De ello se concluye que existe mucho potencial humano que debe ser motivado para mejorar la energía y esfuerzo de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa.

Competencias:

22. Siento que mis aptitudes y habilidades las utilizo bien, pero pueden mejorar aún.

Con respecto a las competencias, el 26.7 % siente que sus aptitudes y habilidades nunca las utilizan bien, el 40.0 % las utilizan bien y que a veces las pueden mejorar, 26.7 % prefiere no opinar al respecto y solamente un 6.7 % las utiliza bien y casi siempre siente que las pueden mejorar. El talento humano en la empresa promueve la circulación del conocimiento, el fluir de las ideas y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, la mayor parte del valor de la empresa se encuentra en su capital intelectual, y es imprescindible la actualización permanente de habilidades y conocimientos, la formación y educación continua, así como la evaluación constante de las personas.

Satisfacción laboral:

23. Mi satisfacción laboral me dice que soy importante en la empresa.

La satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa se manifiesta de la siguiente manera: 13.3 % nunca se siente importante en la empresa porque no se siente satisfecho en su trabajo, 33.3 % a veces se siente importante en la empresa porque su satisfacción laboral es mayor respecto a la anterior, 33.3 % ha optado por no opinar sobre este aspecto y solo un 20.0 % se siente importante en la empresa porque se siente satisfecho laboralmente. Frecuentemente está relacionado con la actitud global de un empleado hacia su trabajo. En la actualidad no se dispone de una definición unánimemente aceptada y diversos autores la han definido desde varias perspectivas. Por ejemplo, Robbins y Judge (2009) y Locke (2004) sostienen que la satisfacción laboral es un estado afectivo y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, que es resultado del trabajo que se realiza o de las experiencias que vivimos al realizarlo.

Identificación:

24. Siento que soy parte de la empresa y me gusta decir que trabajo en ella.

El 33.3 % nunca se siente identificado con la empresa, 26.7 % a veces se siente identificado con la empresa, 13.3 % opta por no opinar y 26.7 % casi siempre se siente parte de la empresa. La identificación con el trabajo tiene que ver con la identificación psicológica de la persona con su trabajo, o la importancia que le da la persona a su trabajo para su autoimagen, es el grado en que la persona valora la actividad como importante (Robbins & Judge, 2009, citado por Cequea et.al., 2011, s. p.). Por lo tanto, el empleado que muestra un alto nivel de implicación toma en serio su trabajo y sus sentimientos se ven afectados por sus experiencias en el mismo (Muchinsky, 2006).

Comprensión:

25. Soy capaz de comprender el significado de alcanzar los objetivos de la empresa.

El 46.6 % nunca se preocupan de la importancia de alcanzar los objetivos de la empresa, 26.7 % a veces se dan cuenta de ello, 6.7 % no sabe/no opina al respecto y solamente el 20.0 % de los trabajadores son capaces de comprender el significado de alcanzar los objetivos empresariales. Es necesario identificar aquellas competencias que doten al trabajador de una mayor eficacia laboral.

Implicación (alcances):

26. Recibo comentarios positivos por el aporte que doy a la empresa.

El 20.0 % respondió que nunca recibe comentarios positivos, vale decir que se siente ignorado por lo que hace, 33.3 % a veces recibe algunos comentarios positivos

por su labor, 20.0 % prefiere no opinar y solamente un 13.3 % casi siempre recibe algunos comentarios positivos por su trabajo. La principal preocupación de la organización será la de incrementar las competencias tendentes a fomentar comportamientos que generan un desempeño exitoso en el puesto de trabajo, ya que la educación y la formación pueden contribuir a la mejora de la productividad y a una mayor participación de la fuerza laboral en la empresa.

5.2.2.2 Dimensión psicosocial.

5.2.2.2.1 Factores grupales

Estos procesos tienen que ver con los fenómenos intra grupales que se producen dentro de los grupos de trabajo, así como los intergrupales, que se producen entre grupos. Ambos fenómenos afectan negativa o positivamente a la organización y por ende a su desempeño (Romero-Buj, 2008; Robbins & Judge, 2009; Quijano, 2006). Paralelamente, en la organización, suceden procesos que afectan o inciden en los individuos y en los grupos propiamente dichos; y, están determinados por su marco estratégico.

Tabla 14

Composición porcentual de la dimensión psicosocial de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable Y: Desempeño y productividad	Nunca	A veces	No Sabe/ no opina	Casi siempre	Siempre
Dimensión Y2: Dimensión psicosocial					
2.1 Factores grupales					
27. Cohesión	26.7	26.7	20.0	26.7	0.0
28. Conflictos	6.7	26.7	53.3	13.3	0.0
29. Participación	33.3	26.7	13.3	26.7	0.0

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 5.

La primera sub dimensión de la dimensión psicosocial son los factores grupales, conformados por sus respectivos indicadores de cohesión, conflictos y participación. Se hace a continuación un análisis individualizado de cada uno de ellos, utilizando las respectivas preguntas del cuestionario y son las siguientes:

Cohesión:

27. En el equipo de trabajo nos sentimos atraídos y conectados para realizar nuestras actividades en la empresa.

En cuanto a la cohesión en la empresa, el 26.7 % de los trabajadores nunca se sienten atraídos ni conectados al trabajo en equipo, 26.7 % a veces, 20.0 ha preferido no opinar al respecto y un 26.7 % casi siempre se sienten atraídos por el trabajo en equipo. Entendida la cohesión como el conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer en grupo; es importante porque se ha descubierto que está relacionado con el desempeño y la productividad de los grupos y equipos de trabajo. Es un aspecto que debe mejorar de manera sustantiva la empresa.

Conflictos:

28. Los conflictos en el equipo de trabajo están ausentes cuando asumimos nuestras tareas.

Los conflictos en equipo de trabajo de la empresa se manifiestan de la siguiente manera, 6.7 % nunca se presenta estos conflictos al asumir sus tareas, 26.7 % dicen que a veces los conflictos están ausentes, 53.3 % prefiere no opinar sobre este aspecto, lo cual nos permite formarnos la idea que existe problemas y los trabajadores se resisten a declararlos y un 13.3 % han respondido que no hay conflictos al momento de asumir sus tareas diarias. El conflicto es natural en las organizaciones, puesto que las mismas están conformadas por personas con necesidades e intereses diversos y grupos que también tiene sus necesidades y expectativas. Por otro lado, la

organización también tiene sus objetivos, la conciliación de estas necesidades, expectativas e intereses diversos, da lugar a la aparición de conflicto que deben ser superados con una buena estrategia de parte de la empresa y una adecuada comunicación entre las personas y los grupos en las organizaciones.

Participación:

29. Me siento parte del grupo de trabajo y todos asumimos nuestra responsabilidad y tratamos de ser más productivos.

En cuanto a la participación de los trabajadores dentro de la empresa, 33.3 % manifiesta que nunca se siente parte del grupo de trabajo, 26.7 % a veces se siente parte del equipo, 13.3 % prefiere no opinar y 26.7 % casi siempre se siente parte del equipo de trabajo y asumen su responsabilidad tratando de ser más productivos. La participación es el compromiso que se asume en las organizaciones; sin embargo, ha sido conceptualizada de diversas formas; por un lado, como un modo de comportamiento, y por otro, como el resultado de la reconducción de energía dentro de la organización y como una estructura institucional. Peña y Hernández (2007, citado por Cequea et.al., 2011, s. p.) en un estudio realizado en 48 organizaciones pertenecientes al sector financiero y de la economía social, señalan que la participación de los trabajadores está relacionada con su intervención en la toma de decisiones y los mecanismos de la organización para incorporar las percepciones y sugerencias, lo cual incrementa la satisfacción del personal y su productividad.

5.2.2.2.2 Factores organizacionales

En el manejo de conflictos, resulta importante porque sirve para negociar y resolver desacuerdos entre trabajadores de manera individual, entre trabajadores al interior del grupo de trabajo y también entre grupos diferenciados. Una de las competencias que ponen de manifiesto quienes tienen habilidad para solucionar conflictos, es detectar los

disturbios cuando se están gestando y tomar medidas para calmar a los involucrados. Entre los aspectos psicosociales (factores organizacionales) señalados por Quijano (2006) se encuentran: la cultura organizativa, el cambio organizacional, el liderazgo, el nivel de desarrollo grupal, la participación, el poder, el conflicto, la toma de decisiones, los procesos de negociación y el clima organizacional. Para el estudio han sido considerados la cultura, el liderazgo y el clima organizacional.

Tabla 15

Composición porcentual de la dimensión psicosocial de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Resultados del cuestionario (%)

Variable Y: Desempeño y productividad	Nunca	A veces	No Sabe/ no opina	Casi siempre	Siempre
Dimensión Y2: Dimensión psicosocial					
2.2 Factores organizacionales					
30. Cultura organizacional	33.3	26.7	33.3	6.7	0.0
31. Liderazgo	26.7	0.0	40.0	33.3	0.0
32. Clima organizacional	0.0	26.7	53.3	20.0	0.0

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 5.

Cultura organizacional:

30. La práctica de valores en la empresa, asegura el mejor desempeño y productividad de sus trabajadores.

La cultura organizacional de la empresa se ve reflejada en los siguientes resultados, 33.3 % han respondido que nunca la práctica de valores asegura el mejor desempeño y productividad de los trabajadores, 26.7 % confirman que a veces resulta ser positivo la práctica de valores, 33.3 % no opina al respecto y solamente un 6.7 % confirman que la práctica de valores es positiva para la mejora del desempeño y productividad. Si se entiende a la cultura organizacional como el conjunto de patrones de las conductas adquiridas en la organización, que son características de sus miembros, que incluye

los principios, políticas, procedimientos, valores, esquemas de autoridad y responsabilidad, actitud frente a los cambios tecnológicos, etcétera; ahí la necesidad de una urgente mejora en este aspecto.

Liderazgo:

31. La conducción de la empresa se realiza con el ejemplo práctico.

Existe debilidad en la conducción de la empresa, 26.7 % de los trabajadores manifestaron que nunca se conduce a la empresa con el ejemplo, esta afirmación es corroborada con el 40.0 % que prefiere no opinar sobre el asunto y solo un tercio de los trabajadores afirmaron que casi siempre se conduce a la empresa con el ejemplo. Esta tarea implica esfuerzo y energía para conducir los cambios, tomar decisiones adecuadas y oportunas y perseverar en la consecución de los objetivos y del futuro deseado de la empresa. El liderazgo se manifiesta sólo cuando el individuo está en compañía de otros a los que motiva y moviliza, generando grupos o equipos de trabajo, inspirándolos con un comportamiento ético a alcanzar los objetivos de la organización. El buen líder es aquel que es capaz de motivar a sus trabajadores a optimizar el uso de los factores y recursos en el proceso productivo para alcanzar los objetivos de la empresa.

Clima organizacional:

32. El ambiente de trabajo en la empresa permite alcanzar sus objetivos.

El clima organizacional es un complemento de la cultura organizacional; en la empresa sucede que el 26.7 % a veces el ambiente de trabajo permite alcanzar los objetivos, 53.3 % no sabe/no opina y solamente un 20.0 % opinó que casi siempre el ambiente de trabajo existente permite alcanzar los objetivos de la empresa. Al respecto, Guerrero y Puerto (2007) señalan que el clima organizacional es el conjunto de percepciones con relación a la política y procedimientos, formales e informales, que

caracteriza a la organización e influye en el comportamiento de las personas. El clima y la cultura organizacional son elementos estrechamente ligados. A través de ellas, las organizaciones pueden generar estados positivos en los individuos con valores y creencias correctas, alineados hacia una tendencia de mejora continua.

5.2.2.3 Dimensión servicio de la empresa.

5.2.2.3.1 Satisfacción de los clientes

Tabla 16

Composición porcentual de la dimensión servicio de la empresa sobre la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens

Resultados del cuestionario (%)					
Variable Y: Desempeño y productividad	Nunca	A veces	No Sabe/ no opina	Casi siempre	Siempre
Dimensión Y3: Servicio de la empresa					
3.1 Satisfacción de los clientes					
33. Comunicación	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
34. Satisfacción	0.0	73.3	26.7	0.0	0.0
35. Reclamos	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0
36. Fidelidad del cliente	40.0	6.7	53.3	0.0	

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 05.

Comunicación:

33. La información a los clientes es adecuada y oportuna.

La comunicación como medio y los canales de comunicación como forma son muy importantes en toda organización, permite alcanzar los objetivos planificados, optimizan los recursos disponibles, generan un clima organizacional positivo, etcétera. En la tabla que antecede se observa que el 66.7 % de trabajadores respondieron que a veces la información a los clientes es adecuada y oportuna, y un 33.3 % prefirieron no opinar. Se

sabe que la comunicación/información es un elemento muy importante para alcanzar la satisfacción de los clientes –entendida esta – como la medición de la respuesta de los consumidores respecto a un bien o servicio ofertados por una empresa. Los resultados de esta medida sirven de referentes para conocer al detalle sus necesidades y para mejorar la calidad del servicio o del producto.

Satisfacción:

34. Percibo que los clientes se van satisfechos por la calidad del servicio.

La satisfacción representa el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio o producto de una organización, institución o empresa. Los resultados de la encuesta confirman la debilidad encontrada en las respuestas a la pregunta anterior, el 73.3 % de los trabajadores de la empresa han respondido que a veces los clientes se van satisfechos por la calidad del servicio y un 26.67 % han preferido no opinar al respecto. Ya decíamos líneas arriba que la satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan. Los niveles de satisfacción de los clientes de una empresa tienen muchos beneficios, por ejemplo, evita la pérdida de clientes y con ello la disminución en las ventas, es un buen indicador de la intención de compra del cliente, incrementa el ciclo de vida del cliente, genera referencias positivas en el mercado, etcétera.

Reclamos:

35. Los clientes reclaman por la calidad del servicio o del producto.

Los reclamos de los clientes con la calidad del servicio o producto están íntimamente relacionados con la forma de comunicación utilizada por la empresa y con

la satisfacción de los clientes. Los reclamos pueden ocurrir u ocurren en cualquier negocio o empresa y es una manifestación del descontento manifestado por las personas por alguna razón que puede ser fortuita o generada. El 33.3 % prefiere no opinar sobre reclamos de los clientes, y 66.7 % afirman que existe reclamos por la calidad del servicio o producto. Estos resultados indican que es el momento de evaluar los niveles de satisfacción del cliente y determinar los elementos en que la experiencia no resulta como se esperaba.

Fidelidad del cliente:

36. Los clientes de la empresa son muy conocidos.

La fidelidad del cliente es la capacidad de una empresa u organización de establecer una relación duradera con los consumidores de sus productos y/o servicios que oferta, generando un ánimo para volver a comprar. La fidelidad es conocida como lealtad del cliente o customer loyalty; constituye uno de los objetivos más ponderados por las empresas. Este vínculo emocional con el consumidor de la empresa en referencia se manifiesta de la siguiente manera, 40.0 % manifiesta que nunca son muy conocidos, 6.7 % a veces son conocidos, el 53.3 % ha preferido no opinar.

5.3 Contrastación de hipótesis

5.3.1 Hipótesis general.

Los factores que caracterizan a la inteligencia emocional son las aptitudes personales y aptitudes sociales con sus respectivas dimensiones, las misma que tienen una influencia muy débil sobre el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.R.I.R.L.

Tabla 17*Nivel de asociación entre dimensiones*

				Desempeño y productividad		
				Psicológica	Psicosocial	Servicios de la empresa
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Aptitudes personales	Coeficiente de correlación	0.189	-0.080	0.212
			Sig. (bilateral)	0.501	0.776	0.448
		Aptitudes sociales	Coeficiente de correlación	-0.379	0.209	-0.536*
			Sig. (bilateral)	0.164	0.455	0.040

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 05.

El nivel de asociación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con el desempeño y productividad se inscriben en la tabla 17 calculada mediante el coeficiente de correlación (estadístico) Rho de Spearman por tratarse de variables cualitativas. Las aptitudes personales tienen una correlación positiva muy débil ($r = 0.189$) con la dimensión psicológica; no existe correlación ($r = -0.080$) con la dimensión psicosocial; una correlación positiva muy débil ($r = 0.212$) con la dimensión de servicios de la empresa; clasificaciones basadas según escala de valoración del coeficiente de correlación de Spearman mostrada en el apéndice 03, tabla 23; además, se observa que no existe niveles significativos a favor, ya que, $p = 0.501, 0.776$ y $0.448 > 0.05$ al 95% del nivel de confianza. De otro lado, las aptitudes sociales tienen una correlación negativa débil ($r = -0.379$) con la dimensión psicológica; una correlación positiva muy débil ($r = 0.209$) con la dimensión psicosocial; y una correlación negativa media ($r = -0.536$) con la dimensión de servicios de la empresa; en las dos primeras correlaciones, se observa que no existe niveles significativos, ya que, $p = 0.164$ y $0.55 > 0.05$; existiendo únicamente correlación significativa entre aptitudes sociales y servicios de la empresa con $p = 0.040 < 0.05$; al 95% del nivel de confianza.

Tabla 18

Nivel de asociación entre las aptitudes personales con el desempeño y productividad

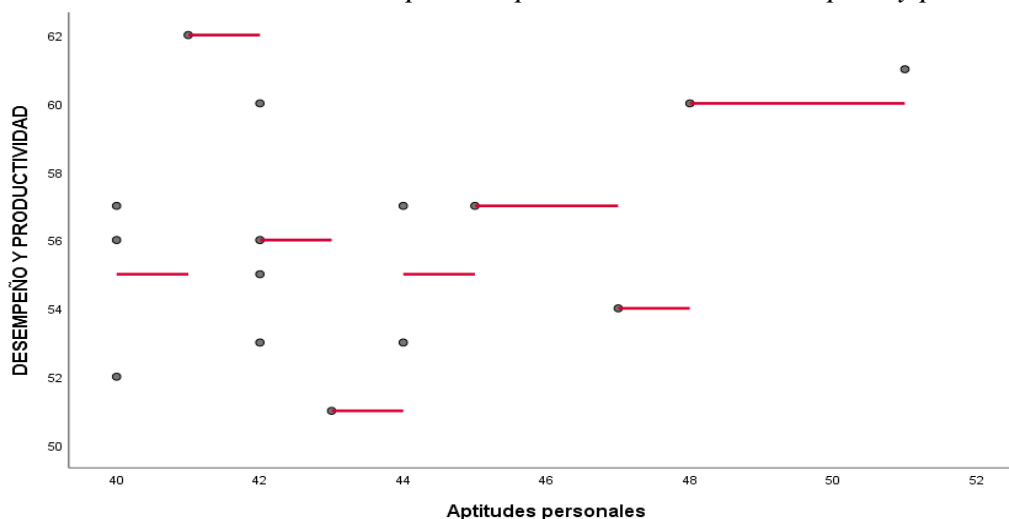
			Aptitudes personales	Desempeño y productividad
Rho de Spearman	Aptitudes personales	Coefficiente de correlación	1,000	0.188
		Sig. (bilateral)	.	0.503
		N	15	15
	Desempeño y productividad	Coefficiente de correlación	0.188	1.000
		Sig. (bilateral)	0.503	.
		N	15	15

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 05.

El nivel de asociación entre las aptitudes personales con el desempeño y productividad es positiva muy débil ($r = 0.188$) y no significativa con $p = 0.503 > 0.05$. En la figura 2 se observa una fuerte dispersión en los datos obtenidos. Por lo tanto, se confirma que la dimensión aptitud personal de la variable inteligencia emocional tiene una relación positiva muy débil con el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.RI.R.L.

Figura 2

Nivel de asociación entre las aptitudes personales con el desempeño y productividad



Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 05.

Tabla 19

Nivel de asociación entre las aptitudes sociales con el desempeño y productividad

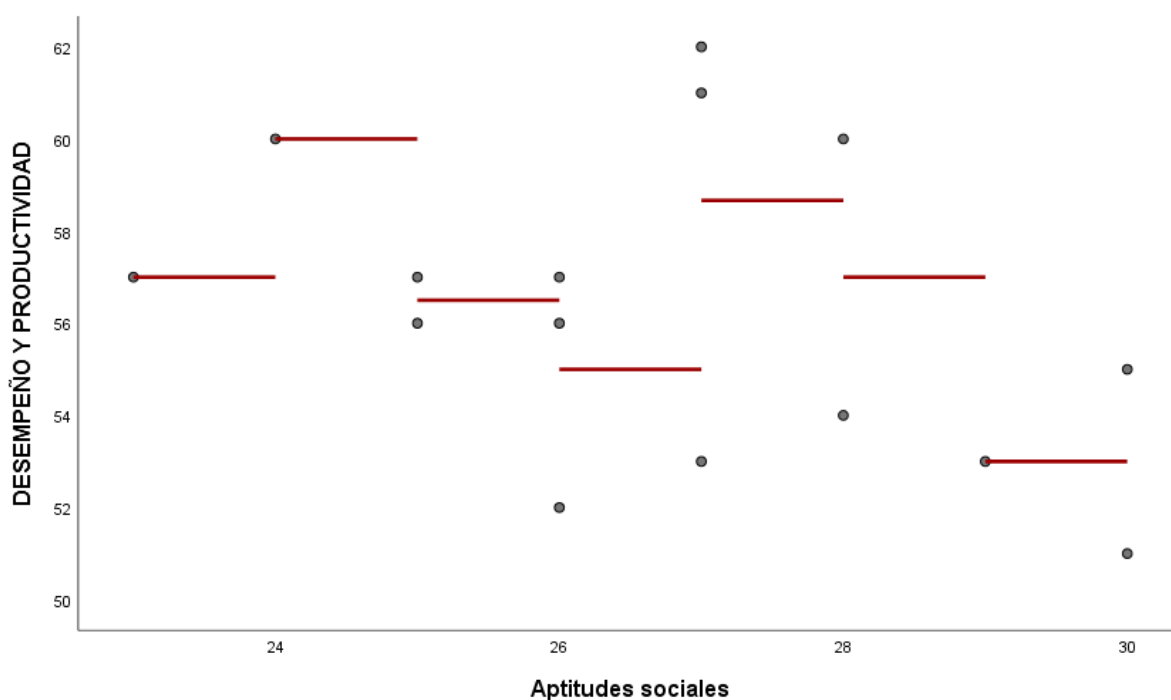
		Aptitudes sociales	Desempeño y productividad
Rho de Spearman	Aptitudes sociales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.0157
	Desempeño y productividad	Coeficiente de correlación	-0.385
		Sig. (bilateral)	.0157
		N	15

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 05.

El nivel de asociación entre las aptitudes sociales con el desempeño y productividad es negativa débil ($r = -0.385$) y no significativa con $p = 0.157 > 0.05$. En la figura 3 se observa una fuerte dispersión de las observaciones. En consecuencia, se confirma que la dimensión aptitud social de la variable inteligencia emocional tiene una relación negativa débil con el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.R.I.R.L.

Figura 3

Nivel de asociación entre las aptitudes sociales con el desempeño y productividad



Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 05.

Hipótesis específicas

H1: La inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens está caracterizada por el autoconocimiento, autorregulación, automotivación (aptitudes personales) y por la empatía y el control de las relaciones interpersonales (aptitudes sociales).

Comentario: la forma como está formulada esta afirmación, constituye una “idea a defender”, caracterizada por las dimensiones seleccionadas para el análisis e interpretación de la variable principal (inteligencia emocional); por lo que no es necesario ninguna comprobación ni verificación estadística.

H2: El nivel de desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens de la ciudad de Cajamarca es débil.

Comentario: En la tabla de resultados se verifica que el mayor número de respuestas están concentradas en la opción indecisa: NO SABE/NO OPINA, con tendencia a la opción AVECES y NUNCA; lo cual permite hacer una deducción lógica sobre la debilidad de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens de la ciudad de Cajamarca.

H3: Existe una relación de asociación correlacional muy débil entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad laboral de la empresa Sofía's Gardens de la ciudad de Cajamarca.

Tabla 20

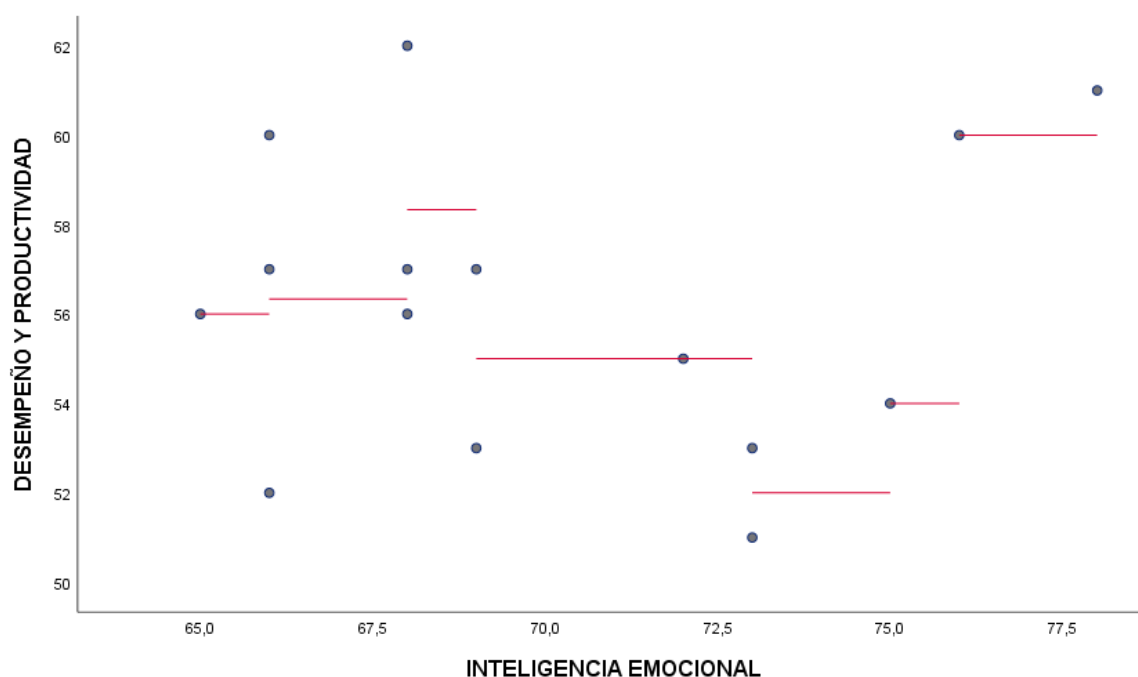
Nivel de asociación de la inteligencia emocional con el desempeño y productividad

			Inteligencia emocional	Desempeño y productividad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-0.027
		Sig. (bilateral)	.	0.923
		N	15	15
	Desempeño y productividad	Coefficiente de correlación	-0.027	1.000
		Sig. (bilateral)	0.923	.
		N	15	15

Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 05.

Figura 4

Nivel de asociación de la inteligencia emocional con el desempeño y productividad



Nota. El cálculo se ha realizado en base a la tabla 05.

Con un nivel de significancia y confiabilidad al 95%, en la tabla 20 y figura 4, se refleja que el nivel de correlación de la inteligencia emocional con el desempeño y

productividad es negativa muy débil ($r = -0.027$) y no significativa con $p = 0.923 > 0.05$. Los datos se tienen una dispersión fuerte. Por lo tanto, la hipótesis planteada queda confirmada que existe una relación de asociación correlacional muy débil entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad laboral de la empresa Sofía's Gardens de la ciudad de Cajamarca.

5.4 Discusión de resultados

La discusión de resultados requiere de una fundamentación teórico/conceptual sobre las dos variables principales del estudio. La inteligencia emocional se sustenta en la obra escrita por Daniel Goleman (1995) citado por Bolívar (2019) quien afirma que la obra se convirtió en poco tiempo en un bestseller a nivel mundial por el análisis de nuevas dimensiones afectivas para saber y entender el comportamiento de las personas. Su teoría defiende “que el éxito de una persona no viene determinado únicamente por su coeficiente intelectual o por sus estudios académicos, sino que entra en juego el conocimiento emocional” (p. 135 citado por Bolívar 2109, pp. 27-28).

Se entiende entonces que, la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de cada persona para identificar su estado emocional y ser capaz de controlarlo de manera adecuada. En consecuencia, la inteligencia emocional influye en diferente medida y de manera positiva en las personas, permitiéndoles entender y controlar sus impulsos y emociones, facilitando la comunicación con todas las personas de manera general y con cada uno de los integrantes de los equipos de trabajo de manera particular.

En esta orientación, para el presente estudio se ha tomado los componentes o aptitudes de la inteligencia emocional consideradas por Goleman (1999), y que constituyen las dimensiones para el análisis de la investigación. Las aptitudes básicas están divididas en aptitudes personales (dominio de uno mismo) y aptitudes sociales (manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general).

La otra variable sobre desempeño y productividad se fundamenta en los alcances de Araujo y Leal, s.f., p.140) quienes citan a Stoner (1994, p. 510) que afirma que, “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Esta definición es la que más se adecua a la naturaleza del objeto de estudio de mi investigación; porque me permite entender, que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones que deben desarrollar los trabajadores de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas de la empresa, porque el desempeño laboral de los trabajadores está relacionado directamente con la productividad del factor humano en el proceso productivo de una empresa.

Chiavenato (2002, p. 236), confirma lo dicho anteriormente, el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. El autor también analiza al desempeño laboral por el lado de los resultados (eficacia), haciendo uso de la combinación de su comportamiento con sus resultados. El desempeño define el rendimiento o productividad laboral, es decir, la capacidad de una persona para hacer y producir un producto en menos tiempo (optimización de tiempo) y con menor esfuerzo, disminuyendo costos de producción y mejorando la calidad del producto, lo que redundará en mejorar los precios y la rentabilidad de la empresa.

Pero para Drucker (2002, p. 75), existe la necesidad de una nueva visión para desarrollar las concepciones sobre el desempeño laboral; afirma el autor que se deben fijar nuevas definiciones del término considerando innovadoras formas de medición tanto del proceso como de los resultados; será preciso – dice el autor - definir el desempeño en términos no financieros.

La investigación se propuso analizar los factores que caracterizan a la inteligencia emocional buscando establecer su influencia en el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L. de la ciudad de Cajamarca, lo cual se pudo corroborar con la confirmación de la hipótesis general con el coeficiente de correlación de Spirman cuyo valor es de -0.027 , valor que está ubicado en el rango de muy débil según la tabla 23 del apéndice 3, confirmando de esta manera la influencia muy débil entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa en mención.

En contraposición con la investigación de Araujo, M. C. y Leal, M. (s.f.) titulado: Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, realizado en la Universidad Rafael Beloso Cachín de Venezuela, El estudio fue realizado dentro de los parámetros del paradigma cuantitativo; es un estudio descriptivo, en sus primeras fases, y correlacional en la parte correspondiente, tiene características de investigación de campo, su diseño es no experimental de corte transversal. Se aplicaron dos instrumentos, escala tipo Likert; la validez de los cuestionarios fue a través de la opinión de expertos; para la estimación del poder discriminatorio de los ítems se aplicó la prueba t de Student. La estimación de la confiabilidad para la inteligencia emocional alcanzó a un rtt. = 0.983 muy alta, y para el desempeño laboral un rtt. 0.985 muy alta. Para la correlación ente las variables seleccionadas se utilizaron el coeficiente estadístico de Pearson, arrojando una puntuación de 0.995 , lo cual indica como conclusión que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Si bien es cierto que la prueba estadística es diferente a la que apliqué en mi investigación, los resultados establecen que existe relación de asociación correlacional muy débil entre las dos variables seleccionadas.

CAPÍTULO VI

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN

ESTRATÉGICO A FUTURO

6.1 Finalidad de las bases propuestas

La finalidad de las bases propuestas es que sirvan de punto de partida para la elaboración de un plan estratégico para superar las deficiencias encontradas en la empresa Sofía's Gardens; buscando mejorar la relación entre los trabajadores, entre trabajadores y la administración; todo ello orientado a alcanzar los objetivos y metas de la organización empresarial.

6.2 Las deficiencias identificadas

Tabla 21

Identificación de las Causas de la Deficiencia de la Inteligencia Emocional de la Empresa
“Sofía's Gardens E.I.R.L.”

Dimensión e indicador	Causas de la deficiencia
Funciones	
I. Autoconocimiento	✓ No han tenido una educación oportuna de como aprender a identificar sus propias emociones, sólo se dejan llevar por ellas, aunque si pueden identificar la de los demás por ser bastantes notorias, pero no se concientizan con ellas.
1.1 Conciencia emocional.	
1.2 Autoevaluación	✓ Una adecuada autoevaluación requiere de un test o herramientas especializadas para obtener la correcta información de autoconocimiento

Dimensión e indicador	Causas de la deficiencia
1.3 Autoconfianza.	✓ La educación recibida en sus hogares desde niños, y las limitaciones económicas y sociales son factores para una pérdida de la confianza en sí mismos.
II. Autorregulación	✓ Al mismo tiempo que no pueden identificar sus emociones, tampoco pueden controlarlas, se dejan llevar por sus impulsos.
2.1 Autocontrol	✓ Malos hábitos obtenidos desde la infancia
2.2 Confiabilidad	✓ Búsqueda del lado más fácil, cumplir las normas por obligación
2.3 Integridad	✓ Permanencia del lado cómodo creado por el hábito y la rutina
2.4 Adaptabilidad	✓ Falta de interés en la mejora de la empresa, desconocimiento del ahorro de tiempo y esfuerzo con nueva metodología.
2.5 Innovación	
III. Automotivación	
3.1 Orientación al logro	✓ Falta de identificación con la empresa para el alcance de objetivos y metas
3.2 Compromiso	✓ Falta del sentimiento de pertenencia y del futuro beneficio que podrían tener
3.3 Iniciativa	✓ Miedo a equivocarse y falta de compromiso
3.4 Optimismo	✓ Malos hábitos de pesimismo y mensajes del entorno
IV. Empatía	
4.1 Comprensión de los demás.	✓ Falta de interés
4.2 Orientación hacia el servicio.	✓ Tener en cuenta sólo intereses propios
4.3 Aprovechamiento de la diversidad.	✓ Falta de conocimiento de oportunidades ante las diferencias en las personas
V. Control de las relaciones interpersonales	✓ Falta de conocimiento de técnicas y herramientas para el correcto tratamiento de controversias sin afectar las relaciones interpersonales
5.1 Manejo de conflictos.	✓ Falta de desarrollo de habilidades de liderazgo y carencia de habilidades innatas.
5.2 Liderazgo	✓ Falta de conocimiento de técnicas y herramientas para persuadir al resto en buenas prácticas, así como la falta de interés
5.3 Influencia	✓ Dificultad para salir del lado cómodo
5.4 Catalizador de cambios	✓ Falta de compromiso, mala comunicación, individualismo.
5.5 Trabajo en Equipo	

Tabla 22*Causas de la Falta de Desempeño y Productividad de los Empleados de la Empresa**“Sofía’s Gardens E.I.R.L.”*

Dimensión e indicador	Causas de la deficiencia
II. Rendimiento de gestión de procesos	Antes de la pandemia existía una gran cantidad e Floricultores de rosas de gran escala, mediana y pequeña escala con un mercado totalmente desorganizado. Luego de la Pandemia muchos productores especialmente de pequeña y mediana escala tuvieron que cerrar sus invernaderos debido a cierre de mercados. Esto es un nuevo reto para las empresas que persistieron
2.1 Competitividad.	
2.2 Eficacia	En este negocio la eficacia está estrictamente ligado con la formación y calidad.
2.3 Productividad	La carencia de capacitación y especialistas técnicos en la zona hacen que la productividad dependa de un ejercicio de prueba y error.
2.4 Capacidad	La existencia de un mercado informal nacional no permite dimensionar la capacidad exacta del sistema.
III. Satisfacción de los clientes	
3.1 Comunicación	
3.2 Satisfacción	Producto perecible a corto plazo, exige tomar medidas preventivas para mantener el buen estado del producto, así como no tener control en el traslado a nivel nacional.
3.3 Calificaciones altas	
3.4 Reclamaciones	
3.5 Retención de clientes	Competencia ilegal, mercados informales, falta de acuerdos y contratos legales entre productores y compradores.

CONCLUSIONES

1. Los factores que caracterizan a la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens son las aptitudes personales y las aptitudes sociales; y tienen una influencia muy débil en el desempeño y productividad de empresa en referencia.
2. Los factores que caracterizan a la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L. por el lado de las aptitudes personales: el autoconocimiento, la autorregulación y la automotivación; y por el lado de las aptitudes sociales: la empatía y el control de relaciones interpersonales; las mismas que tienen una influencia muy débil en el desempeño y productividad de empresa en referencia.
3. El desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens E.I.R.L. es bajo.
4. Existe relación de asociación de muy débil a débil entre las aptitudes personales de la inteligencia emocional con las dimensiones del desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Sofía's Gardens, cuyos coeficientes de correlación de Spirman son 0.189, -0.080 y 0.212 respectivamente. Asimismo, existe relación de asociación entre muy débil a débil entre las aptitudes sociales con las dimensiones de desempeño y productividad, cuyos coeficientes respectivamente son -0.379, 0,209 y - 0.536.
5. En la dimensión psicológica caracterizada por los factores individuales, las respuestas de los trabajadores de la empresa en referencia superan en promedio el 70% en las opciones nunca y a veces; del mismo modo en la dimensión psicosocial, tanto los factores grupales como los factores organizacionales

superan en promedio el 70% en las opciones nunca a veces, no sabe/no opina y en la dimensión servicio de la empresa, las respuestas se concentran en las opciones a veces y no sabe/no opina; en el caso de reclamos el 66.67% han respondido que casi siempre existen reclamos.

6. Existe relación de asociación correlacional muy débil entre la inteligencia emocional y el desempeño y productividad laboral de la empresa Sofia's Gardens de la ciudad de Cajamarca; la evidencia se presenta en el coeficiente de correlación de Spirman cuyo valor es de -0.027 .
7. Las deficiencias identificadas se constituirán en la base para la elaboración de un Plan estratégico de la empresa a futuro.

SUGERENCIAS

1. La gerencia de la empresa “Sofia’s Gardens E.I.R.L.” debe plasmar su visión y su misión y que el total de sus empleados las conozcan y apunten a ello, dando a conocer las deficiencias identificadas para mejorar el desempeño y productividad de la empresa.
2. La gerencia de la empresa “Sofia’s Gardens E.I.R.L.” debe elaborar e implementar un plan estratégico de mejora a futuro, teniendo en consideración las deficiencias identificadas en la empresa; que permitan reorientar la capacitación tanto técnica como de motivación a su personal.
3. Se puede utilizar los resultados del presente trabajo de investigación como fuente de consulta para otras investigaciones interesadas en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral; con la finalidad de diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional y la imagen de las empresas dedicadas a la línea de floricultura y por ende obtener mejores y mayores resultados en lo referente a sus metas y objetivos.

REFERENCIAS

- Araujo, M. C. y Leal, M. (s/f). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Instituto Universitario de tecnología del estado de Trujillo- Venezuela y Universidad Rafael Beloso Chacín- Venezuela. <https://dialnet.unirioja.es>descarga>artículo>
- Avellaneda, L. S. (2019). *La inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de trabajadores de consumo masivo* [Tesis de maestría]. Universidad Ricardo Palma.
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso Metodológico de la Investigación* (6ta ed.). Venezuela: Maracaibo.
- Bolívar, J. L. (2019). *Inteligencia laboral y productividad del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA CALLAO, 2016* [Tesis de maestría inédita]. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Bueno, W. A. (2018). *Inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de la Nación, Tacna, 2017* [Tesis de maestría inédita]. Universidad Privada de Tacna.
- Cequea Null, M., Rodríguez Monroy, C. y Núñez Bottini, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. *Intangible Capital*, 7(2), 2011, 549-584. Universidad Politécnica de CatalunyaBarcelona, España.
<http://dx.doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>
- Chiavenato, Idalberto (2002), *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw – Hill. Interamericana. Bogotá: Editorial Practice Hill.
- Cooper, R. y Aywan, S. (1998). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Editorial Norma.
- Covey, S. (1997). *El liderazgo centrado en principios*. (Cuarta reimpresión de la primera edición). Ediciones Paidós Ibérica S.A. y Ediciones Paidós SAICF.

- Duane, D. (2001). *Investigación en administración para la toma de decisiones*, Quinta Edición. Internacional Thomson Editores.
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Dyer, W. G. (1988). *Formación de equipos*. EUA., Addison Wesley Iberoamericana.
- Fleischhaker, I. A. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral*. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango.
- Fisher, R. (2002). *Sí, de acuerdo (como negociar sin ceder)*. Editorial Norma.
- Gan, F y Mercedes, P. (2000). *Técnicas de estudio e inteligencia emocional*. Ediciones Apóstrofe.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. 6ª ed. Javier Vergara Editor S.A.
- Goleman (s/f). Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman: Resumen. <https://www.psicologia-online.com › teoria-de-la-inteligen...>
- Gretz, K, y Drozdck (1994). *Aproveche la creatividad de sus empleados*. Mc Graw-Hill.
- Heidr, J. (2000). *Tecnología y el Arte del Liderazgo. Un enfoque para las Organizaciones Excelente*. HS Asesores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. Mc Graw Hill.
- Kopel, R. (1988). *Administración de la Productividad en las Organizaciones: Perspectiva práctica orientada hacia las personas*. Editorial Mc Graw-Hill.
- Lozano, A. (2020). *Cómo elaborar un proyecto de investigación en pregrado, maestría y doctorado*. 2ª ed. Editorial San Marcos.
- Lozano, A. (2022). *Guía práctica para elaborar proyectos de tesis con citas y referencias APA*. Editorial San Marcos.

- Martineneaud, S. (1999). *El Test de Inteligencia Emocional*. Martínez Roca Editorial.
- Méndez, C. (2005). *Metodología, Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. Mc Graw Hill.
- Obando, R. (2018). *Elementos estructurales para el cambio organizacional de una empresa familiar. Caso: Distribuidora de vehículos en la región sur del Perú periodo enero – abril 2018*. [Tesis doctoral]. Universidad Nacional San Agustín.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/CODobgbr>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional*. 13° edición. México: pearson.
- Ryback, D. (1998). *EQ Trabaje con su inteligencia emocional. Los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo*. Editorial EDAF S.A.
- Valls, R. A. (1999). *Inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones Gestión 2000 S.A.

APÉNDICES

Apéndice 1

Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Sofía´s Gardens S.I.R.L.

Instrucciones:

La tabla que se presenta a continuación contiene una serie de preguntas que necesitan ser respondidas con la mayor objetividad posible. Marque con una X la respuesta que le corresponda considerando la siguiente escala:

5. Siempre. 4. Normalmente. 3. A veces. 2. Rara vez. 1. Nunca.

Cuestionario

Variable X: Inteligencia emocional	ESCALA				
	Siempre	Normalmente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X1: Aptitudes personales					
1.1 Autoconocimiento 1. Tengo conciencia hasta de la más simple de las emociones apenas ellas acontecen 2. Uso mis sentimientos para ayudar a tomar decisiones importantes en la vida 3. El mal humor me deprime 1.2 Autorregulación 4. Cuando estoy molesto pasa una de las dos: Reviento o me quedo remordiéndome de rabia en silencio 5. Sé esperar por elogios o gratificaciones cuando alcanzo mis objetivos 6. Cuando estoy ansioso en relación a un desafío como hablar en público o hacer un test, tengo dificultad para prepararme adecuadamente 7. En vez de desistir frente a los obstáculos o decepciones, permanezco optimista y con esperanza 8. Tengo interés por lo nuevo y me adapto fácilmente a ello 1.3 Automotivación 9. Tengo conciencia que el logro de los objetivos es importante 10. El compromiso asumido con la empresa es el resultado de que me tratan bien 11. Tengo iniciativa para hacer mejor el trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa 12. Tengo confianza frente a las dificultades y soy capaz de superarlas					

Dimensión X2: Aptitudes sociales				
1.4 Empatía 13. Mi atención por los sentimientos ajenos me hace comprensivo delante de los momentos difíciles de esas personas 14. Cuando veo a mi compañero de trabajo en dificultades le ayudo a salir de ellas 15. Soy capaz de aprovechar todos los recursos de los que dispone la empresa para alcanzar mejores resultados 16. Tengo problemas para lidiar con los conflictos y con la depresión en las relaciones 17. Las personas no necesitan hablarme lo que sienten, puedo percibirlo solo 18. Puedo calmar o contener sentimientos negativos de forma que éstos no impidan continuar las cosas que tengo que hacer 19. Puedo sentir el pulso de un grupo o de una relación entre personas y expresar sentimientos no dichos 20. Ma adapto fácilmente al trabajo en equipo				

Variable Y: Desempeño y productividad	Nunca	A veces	NS/NO	Casi siempre	Siempre
Dimensión Y1: Dimensión psicológica					
1.1 Factores individuales: 21. Me siento motivado en la empresa para mejorar mi desempeño y ser más productivo. 22. Siento que mis aptitudes y habilidades las utilizo bien, pero pueden mejorar aún. 23. Mi satisfacción laboral me dice que soy importante en la empresa. 24. Siento que soy parte de la empresa y me gusta decir que trabajo en ella. 25. Soy capaz de comprender el significado de alcanzar los objetivos de la empresa. 26. Recibo comentarios positivos por el aporte que doy a la empresa.					
Dimensión Y2: Dimensión psicosocial					
2.1 Factores grupales: 27. En el equipo de trabajo nos sentimos atraídos y conectados para realizar nuestras actividades en la empresa. 28. Los conflictos en el equipo de trabajo están ausentes cuando asumimos nuestras tareas. 29. Me siento parte del grupo de trabajo y todos asumimos nuestra responsabilidad y tratamos de ser más productivos.					
2.2 Factores organizacionales 30. La práctica de valores en la empresa asegura mejor desempeño y productividad de sus trabajadores. 31. La conducción de la empresa se realiza con ejemplo práctico.					

32. El ambiente de trabajo en la empresa permite alcanzar sus objetivos.					
DimensiónY3: Servicio de la empresa					
3.1 Satisfacción de los clientes					
33. La información a los clientes es adecuada y oportuna.					
34. Percibo que los clientes van satisfechos por la calidad del servicio.					
35. Los clientes reclaman por la calidad del servicio o del producto.					
36. Los clientes de la empresa son muy conocidos.					

Nota. El instrumento de recopilación de datos elaborado para el estudio.

Apéndice 2

Adecuación de las interrogantes del cuestionario según los indicadores de la variable

Cuestionario

Variable X: Inteligencia emocional	Siempre	Normalmente	A veces	Rara vez	Nunca
Dimensión X1: Aptitudes personales					
1.1 Autoconocimiento					
1. Conciencia emocional	1. Tengo conciencia hasta de la más simple de las emociones apenas ellas acontecen				
2. Autoevaluación	2. Uso mis sentimientos para ayudar a tomar decisiones importantes en la vida				
3. Autoconfianza	3. El mal humor me deprime				
1.2 Autorregulación					
4. Autocontrol	4. Cuando estoy molesto pasa una de las dos: Reviento o me quedo remordiéndome de rabia en silencio				
5. Confiabilidad	5. Sé esperar por elogios o gratificaciones cuando alcanzo mis objetivos				
6. Integridad	6. Cuando estoy ansioso en relación a un desafío como hablar en público o hacer un test, tengo dificultad para prepararme adecuadamente				
7. Adaptabilidad	7. En vez de desistir frente a los obstáculos o decepciones, permanezco optimista y con esperanza				
8. Innovación	8. Tengo interés por lo nuevo y me adapto fácilmente a ello				
1.3 Automotivación					
9. Orientación al logro	9. Tengo conciencia que el logro de los objetivos es importante				
10. Compromiso	10. El compromiso asumido con la empresa es el resultado de que me tratan bien				
11. Iniciativa	11. Tengo iniciativa para hacer mejor el trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa				
12. Optimismo	12. Tengo confianza frente a las dificultades y soy capaz de superarlas				
Dimensión X2: Aptitudes sociales					
1.4 Empatía					
13. Comprensión de los demás	13. Mi atención por los sentimientos ajenos me hace comprensivo delante de los momentos difíciles de esas personas				
14. Orientación hacia el servicio	14. Cuando veo a mi compañero de trabajo en dificultades le ayudo a salir de ellas				
15. Aprovechamiento de diversidad	15. Soy capaz de aprovechar todos los recursos de los que dispone la empresa para alcanzar mejores resultados				
1.5 Control de relaciones interpersonales					
16. Manejo de conflictos	16. Tengo problemas para lidiar con los conflictos y con la depresión en las relaciones				
17. Liderazgo	17. Las personas no necesitan hablarme lo que sienten, puedo percibirlo solo				
18. Influencia	18. Puedo calmar o contener sentimientos negativos de forma que éstos no impidan continuar las cosas que tengo que hacer				
19. Catalizador de cambios	19. Puedo sentir el pulso de un grupo o de una relación entre personas y expresar sentimientos no dichos				
20. Trabajo en equipo	20. Ma adapto fácilmente al trabajo en equipo				

Variable Y: Desempeño y productividad	Nunca	A veces	NS/NO	Casi siempre	Siempre
Dimensión Y1: Dimensión psicológica					
1.1 Factores individuales:					
21. Motivación					Me siento motivado en la empresa para mejorar mi desempeño y ser más productivo.
22. Competencias					Siento que mis aptitudes y habilidades las utilizo de bien, pero pueden mejorar aún.
23. Satisfacción laboral					Mi satisfacción laboral me dice que soy importante en la empresa.
24. Identificación					Siento que soy parte de la empresa y me gusta decir que trabajo en ella.
25. Comprensión					Soy capaz de comprender el significado de alcanzar los objetivos de la empresa.
26. Alcance (implicación)					Recibo comentarios positivos por el aporte que doy a la empresa.
Dimensión Y2: Dimensión psicosocial					
2.1 Factores grupales:					
27. Cohesión					En el equipo de trabajo nos sentimos atraídos y conectados para realizar nuestras actividades en la empresa.
28. Conflictos					Los conflictos en el equipo de trabajo están ausentes cuando asumimos nuestras tareas.
29. Participación					Me siento parte del grupo de trabajo y todos asumimos nuestra responsabilidad y tratamos de ser más productivos.
2.2 Factores organizacionales					
30. Cultura organizacional					La práctica de valores en la empresa asegura mejor desempeño y productividad de sus trabajadores.
31. Liderazgo					La conducción de la empresa se realiza con ejemplo práctico.
32. Clima organizacional					El ambiente de trabajo en la empresa permite alcanzar sus objetivos.
Dimensión Y3: Servicio de la empresa					
3.1 Satisfacción de los clientes					
33. Comunicación					La información a los clientes es adecuada y oportuna.
34. Satisfacción					Percibo que los clientes van satisfechos por la calidad del servicio.
35. Reclamos					Los clientes reclaman por la calidad del servicio o del producto.
36. Fidelidad del cliente					Los clientes de la empresa son muy conocidos.

Nota. Las dimensiones, sub dimensiones e indicadores de la variable inteligencia emocional han sido tomadas de Goleman (1995, 2001) y Gil Adi (2000). La dimensiones, subdimensiones e indicadores de la variable desempeño y productividad fueron tomadas de Cequea et. Al. (2011, s. f.) en cuya investigación hace referencia a varios autores. La dimensión servicio de la empresa que corresponde al criterio personal del tesista. Las preguntas fueron elaboradas bajo criterio del investigador.

Apéndice 3

Tabla 23

Escala de valoración del coeficiente de correlación de Spearman

-1.00	correlación negativa perfecta: -1
-0.90	Correlación negativa muy fuerte: -0.9 a -0.99
-0.75	Correlación negativa considerable: -0.75 a -0.89
-0.50	Correlación negativa media: -0.50 a -0.74
-0.25	Correlación negativa débil: -0.25 a -0.49
-0.10	Correlación negativa muy débil: -0.02 a -0.24
0.00	No existe correlación alguna: - 0.019 a +0.019
+0.10	Correlación positiva muy débil: +0.02 a +0.24
+0.25	Correlación positiva débil: +0.25 a +0.49
+0.50	Correlación positiva media: +0.50 a +0.74
+0.75	Correlación positiva considerable: +0.75 a +0.89
+0.90	Correlación positiva muy fuerte: +0.90 a +0.99
+1.00	Correlación positiva perfecta: +1

Nota. Fuente: Elaboración propia, basado en Hernandez S. y Fernandez C. 2010.

Apéndice 4: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,868	15

Apéndice 5: Prueba de normalidad

Para conocer la interpretación de los resultados de la prueba de normalidad, se estable la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a):

H_0 : La $p > 0.05$, por consiguiente, los datos poseen distribución normal y se utilizarán estadísticos paramétricos.

H_a : La $p < 0.05$, por consiguiente, los datos no poseen distribución normal y se utilizarán estadísticos no paramétricos.

Prueba de Shapiro – Wilk para las variables “X” e “Y”

	Estadístico	Gl	Significación =
INTELIGENCIA EMOCIONAL	0.916	15	0.001
Aptitudes personales	0.889	15	0.006
Aptitudes sociales	0.968	15	0.008
DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD	0.956	15	0.005
Psicológica	0.965	15	0.007
Psicosocial	0.921	15	0.009
Servicios de la empresa	0.896	15	0.008

Nota. Elaboración propia en base a los datos obtenidos en el cuestionario aplicado

Interpretación

Se observa que, en las dos variables y sus respectivas dimensiones, la $p < 0.05$, esto quiere decir que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , por lo tanto, los datos no poseen una distribución normal y se utilizó en la prueba de hipótesis el estadístico no paramétrico de correlación Rho de Spearman.