



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

La inteligencia emocional y la productividad del personal
del área crediticia de las sedes de una entidad financiera,
Lima – 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Soto Diaz, Helen Johanna (orcid.org/0009-0005-6945-489X)

ASESORES:

Dr. Rodríguez Galan, Darien Barramedo
(orcid.org/0000-0001-6298-7419) Dr. Lizandro Crispin, Rommel
(orcid.org/0000-0003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ
2023**

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mi esposo, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante.

Y, finalmente, a los que creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRIGUEZ GALAN DARIEN BARRAMEDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "La inteligencia emocional y la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima - 2023.", cuyo autor es SOTO DIAZ HELEN JOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRIGUEZ GALAN DARIEN BARRAMEDO DNI: 20044257 ORCID: 0000-0001-6298-7419	Firmado electrónicamente por: DRODRIGUEZG el 12-08-2023 11:06:11

Código documento Trilce: TRI - 0597791





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOTO DIAZ HELEN JOHANNA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La inteligencia emocional y la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SOTO DIAZ HELEN JOHANNA DNI: 45501618 ORCID: 0009-0005-6945-489X	Firmado electrónicamente por: HSOTOD el 15-08-2023 21:45:44

Código documento Trilce: INV - 1247476

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización.....	21
3.3 Población, muestra y muestreo.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5 Procedimientos	25
3.6 Métodos de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	51
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	51
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	53
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	55
Anexo 4: Consentimiento informado	59
Anexo 5: Matriz evaluación por juicio de expertos	61
Anexo 6: Resultado de similitud del programa Turnitin	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos	24
Tabla 2 <i>Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos</i>	25
Tabla 3 Tabla cruzada de la inteligencia emocional y productividad	27
Tabla 4 Tabla cruzada de la inteligencia emocional y eficiencia.....	27
Tabla 5 Tabla cruzada de la inteligencia emocional y eficacia.....	28
Tabla 6 Tabla cruzada de la inteligencia emocional y efectividad.....	29
Tabla 7 Prueba de Normalidad - Kolmogorov Smirnov	29
Tabla 8 Correlación entre la Inteligencia Emocional y Productividad.....	30
Tabla 9 Correlación entre la Inteligencia Emocional y Eficiencia.....	31
Tabla 10 Correlación entre la Inteligencia Emocional y Eficacia.....	32
Tabla 11 Correlación entre la Inteligencia Emocional y Efectividad.....	33

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la productividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023. Para llevar a cabo este estudio, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental transversal. El instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario que fue aplicado a una muestra de 64 trabajadores de una entidad financiera. Los resultados encontrados mediante el cuestionario reflejo que el 42.2% de los encuestados reflejaron un nivel bajo en la inteligencia emocional, mientras que un 3.75% mostraron un nivel bajo en la productividad. Asimismo, el 37.5% de los encuestados mostraron un bajo nivel tanto en la inteligencia emocional como en la productividad, estos resultados sugieren que las variables de estudio presentan una relación directamente proporcional, lo cual fue respaldado mediante la prueba de correlación (0.808 y sig. < 0.05), esto indica que a medida que la inteligencia emocional mejora, también se observa una mejora de la productividad. Por lo que se concluye que existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la productividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Palabras clave: Inteligencia emocional, entidad financiera, productividad, área crediticia, desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between emotional intelligence and staff productivity in the credit area of the headquarters of a financial institution, Lima 2023. In order to carry out this study, a quantitative approach methodology was used, basic type, correlational level and non-experimental cross-sectional design. The instrument used to collect information was a questionnaire that was applied to a sample of 64 workers of a financial institution. The results found by means of the questionnaire reflected that 42.2% of the respondents showed a low level in emotional intelligence, while 3.75% showed a low level in productivity. Likewise, 37.5% of the respondents showed a low level in both emotional intelligence and productivity, these results suggest that the study variables present a directly proportional relationship, which was supported by the correlation test (0.808 and sig. < 0.05), this indicates that as emotional intelligence improves, an improvement in productivity is also observed. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between emotional intelligence and staff productivity in the credit area of the headquarters of a financial institution, Lima 2023.

Keywords: Emotional intelligence, financial institution, productivity, credit area, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas tienden a proyectarse en su crecimiento o expansión dentro del mercado competitivo donde se desenvuelven, y para ello es vital que tengan sus mejores cuadros que son sus trabajadores, y para ello es importante que se centren y enfoquen en sus colaboradores, a fin de saber el nivel de su performance y el manejo de sus emociones, ya que ello conllevaría a reflejar su productividad dentro de sus ambientes laborales.

Desde la perspectiva internacional; indican que las empresas no se sitúan paralelamente o horizontalmente en tener una línea de trabajo equiparada, porque no se están centrando en saber la realidad que acontece dentro de sus ambientes laborales, en saber si sus colaboradores están cómodamente respecto a sus emociones, ya que de ellos depende la productividad y el nivel de ritmo que lleve a cabo la empresa; y en base a ello, las empresas pueden lograr o no situarse sólidamente dentro del rubro del mercado en que se desenvuelven y no terminar siendo absorbidos por la competitividad y exigencias que demanda el mercado (Shaikh, 2019). Por otra parte, Geun y Park (2019) mencionaron que en México la habilidad para entender y gestionar las emociones no solo es crucial para el bienestar personal, sino que también puede tener un gran impacto en la productividad y el éxito en el trabajo.

Asimismo, en Ecuador, se observan varios problemas en muchas empresas torno a la productividad del personal, numerosos trabajadores experimentan falta de ánimo y ausencia de vínculo con su labor y la organización a la que pertenecen, además, se puede observar que la constante rotación de personal en las compañías dificulta la estabilidad y continuidad en los procedimientos productivos. Asimismo, la carencia de infraestructura y tecnología actualizada en numerosas empresas de México restringe la eficacia y rendimiento de los empleados (Vásquez et al., 2021).

En cuanto al ámbito nacional, y en base a los autores Bartra et al. (2022) indican que se evidencia que en las empresas se están enfocando en sus ingresos, en su sostenibilidad dentro de un mercado exigente, pero en muchos casos están desatendiendo su atención en sus recursos humanos que son la materia prima

dentro de su empresa, puesto que no se están enfocando en la integración de sus emociones, en lo intelectual y en lo que acontece dentro de su ambiente laboral; de manera que no están siendo productivos, y ello dificulta a que la empresa logre sus objetivos en el tiempo estimado. Por otro lado, Arce et al. (2023) mencionaron que en el Perú para contar un mejor manejo de estrés y presión sería importante contar con una inteligencia emocional, lo que puede aumentar la motivación y el compromiso con la tarea, además que la inteligencia ayudará en la productividad a cada colaborador debido a que permite que cumpla con mayor empeño sus funciones y contribuya al mejoramiento de la empresa.

También, en Perú se presentan diversos problemas en relación con la productividad del personal en las empresas a, los cuales incluyen la falta de capacitación y desarrollo de habilidades, la falta de motivación y compromiso, la mala gestión del tiempo y la organización del trabajo, y los problemas de salud y bienestar, asimismo, la falta de herramientas tecnológicas y sistemas de información adecuados dificulta la realización de tareas de manera eficiente y oportuna, se observa también que los altos niveles de estrés, la falta de descanso adecuado, los problemas de salud no atendidos y el desequilibrio entre el trabajo y la vida personal están causando problemas en el desempeño de las funciones laborales de los empleados y su capacidad para cumplir con sus responsabilidades laborales (Santos, 2022).

Desde el ámbito local, se sitúa en las entidades financieras en diversas sedes de Lima, en la cual se denotan problemas en cuanto a la productividad que deviene en sus colaboradores relacionados a que la mayoría de colaboradores no llegan a cumplir con las operaciones asignadas por sus jefes inmediatos afectando a su productividad y continuo desempeño, por ello se ha analizado que el máximo de operaciones realizadas por los trabajadores van asociados a tres niveles, el primero donde el máximo de operaciones era 21, el medio era 17 y el mínimo 16, esto quiere decir que al no cumplir con su meta se entendería como un desempeño deficiente que ocurra por diversos factores afectando su desempeño. También, se encontró que estos factores afectan a su inteligencia emocional; de manera que las empresas no se involucran en saber sobre las emociones y sentimientos de cada uno de sus trabajadores, enfrascándose más en su crecimiento y en su

posicionamiento en los mercados para poder tener solidez ante la competitividad que exigen los mercados. Por otro lado, otro punto importante ha sido la falta de comunicación efectiva y ayuda mutua entre los compañeros, lo que disminuiría la eficiencia en el trabajo y la calidad de los resultados.

Por ello, se tendrá como problema general: ¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con la productividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023? A continuación, los específicos son: a) ¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con la eficiencia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023? b) ¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con la eficacia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023? c) ¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con la efectividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023?

En cuanto a la justificación del estudio, la justificación práctica, se direcciona tener solidez de lo que se avoca desarrollar, conllevando a ostentar credibilidad y desvirtuar cualquier falsedad; de manera que, la comunidad académica pueda tomar como referencia la temática y así se contribuya consecutivamente a ofrecer un material sólido, que se compone de datos relevantes, además los resultados de la investigación pueden brindar una mayor información en base a las decisiones tomadas en una serie de contextos, para poder contribuir en una mayor calidad en día a día de las personas para aumentar la eficacia dentro de las organizaciones. La justificación teórica, estará alineada al desarrollo de teorías que estén vinculadas a las variables de la temática indagada y para ello, se amparará en extraerlos de fuentes fidedignas, tales como revistas indexadas, documentos análogos, con la intención de que lo abordado tenga un contenido confiable y sólido. Finalmente; la justificación metodológica, se utilizará lo que concierne a ello en forma pertinente, para que conlleve a confirmar las hipótesis planteadas y aunado a ello, se considerará la puesta en escena de los validadores para que amparen los instrumentos que se emplazarán a los participantes y se enriquezca la indagación. Además, los instrumentos empleados sirvieron para que se pueda realizar la indagación de forma óptima validando la hipótesis de la pesquisa y que futuras investigaciones puedan emplearla para obtener mayores conocimientos.

Con relación a los objetivos de investigación, el objetivo principal fue: Determinar la relación de la Inteligencia Emocional con la productividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023. Por su lado, los objetivos específicos son a) Determinar la relación de la Inteligencia Emocional con la eficiencia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023. b) Determinar la relación de la Inteligencia Emocional con la eficacia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023. c) Determinar la relación de la Inteligencia Emocional con la efectividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Finalmente, la hipótesis general: Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la productividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023; igualmente, las hipótesis específicas son a) Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la eficiencia en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023. b) Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la eficacia en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023. c) Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la efectividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a la información recopilada se tiene a los antecedentes internacionales como nacionales que permite conocer los resultados de otros investigadores que han indagado con el mismo tema de estudio y que contribuirá con sus aportes académicos.

En el ámbito internacional, Alonazi (2022) examinó de qué forma la inteligencia emocional impactó en el desempeño laboral en la pandemia de Arabia Saudita. Se recolectaron datos de tres hospitales terciarios en Arabia Saudita y se aplicó un muestreo conveniente para seleccionar a los participantes. El tamaño mínimo de muestra se determinó en 341 y se envió una encuesta en línea a 400 empleados del hospital, de los cuales 340 completaron respuestas válidas. En los hallazgos obtenidos se demostró que la inteligencia emocional (EI) impactaban significativamente en el desempeño laboral ($\beta = 0.526$, $p < .05$, por lo que se puede corroborar que existe una mejora dentro del desempeño laboral en la entidad.

Abdo et al. (2022) buscaron evaluar el efecto de la inteligencia emocional (EI) en el desempeño dentro del control interno en las empresas libanesas. Por dicho fin, plantearon un enfoque cuantitativo en donde los datos recogidos fueron gracias a un cuestionario dirigido a 160 auditores internos en empresas con sede en Mount Lebanon y Beirut. En sus resultados encontraron que la EI tiene una significativa correlación con el rendimiento mediante el ($R = 0.869$, sig. < 0.05).

Alzoubi y Aziz (2021) detallaron como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad en las empresas de innovación. Por ello, contaron una metodología cuantitativa de tipo básica en donde aplicaron un cuestionario a 50 colaboradores. En sus resultados demostraron que la inteligencia emocional contribuye a la mejora de las empresas debido a que los colaboradores pueden sentirse más conectados con su trabajo y tener una mayor sensación de propósito, lo que puede aumentar su motivación y compromiso con la tarea. Finalmente, los autores concluyeron la relación existente por medio de ambas variables debido a que se obtuvo un valor de 0,845 lo que quiere decir que inteligencia emocional contribuye a la mejora de la productividad.

Alzoubi y Aziz (2021) examinaron el efecto de la inteligencia emocional de los altos directivos sobre la calidad de las decisiones estratégicas dentro de la entidad. Se utilizó un método cuantitativo basado en una encuesta a los gerentes de los bancos nacionales ubicados en los Emiratos Árabes Unidos, analizando para ello 213 cuestionarios válidos. Los resultados mostraron que la inteligencia emocional tenía una influencia positiva y significativa en la calidad de las decisiones estratégicas ($\beta = 0.195$, $p < .05$). Esto implica que los gerentes con mayor inteligencia emocional toman mejores decisiones estratégicas para sus empresas.

Finalmente, Khosravi et al. (2020) investigaron el vínculo entre la inteligencia emocional y el desempeño de los proyectos de infraestructura a gran escala. Su muestra tuvo una buena relación entre las variables, a través de la reducción de tres tipos de conflictos negativos (relación, tarea y proceso) y sugirieron que la confianza tiene un papel moderador en esta relación. Los obtenidos permitieron confirmar la relación entre ambas ($\beta = 0.32$, $p < .01$), lo que indicó que a medida que aumenta la EI, también aumenta el desempeño del proyecto. Además, se llegó a manifestar una relación negativa significativa entre la EI y los tres tipos diferentes de conflicto (relacional, de tarea y de proceso), lo que sugirió que a medida que aumenta la EI, disminuyen los conflictos en el equipo y, por lo tanto, mejora el desempeño del proyecto.

Con respecto a las situaciones previas a nivel nacional, Bartra et al. (2022) tuvieron como finalidad determinar cómo impacta la inteligencia emocional en la productividad dentro de una entidad. Contó con una metodología cuantitativa, de diseño no experimental transversal. La muestra fue de 245 colaboradores a los que se les emplazó un cuestionario. En sus hallazgos, se tuvo que la inteligencia emocional impacta significativamente en la productividad ya que a través de la correlación de Spearman se tuvo 0,748. Se concluye que, si los colaboradores tienden a regular sus emociones, traerá consigo que su interrelación sea fructífera cuando amerite confrontar un conflicto y, por ende, su productividad mejore; de manera que las empresas deben apostar por ofrecer programas de competencias emocionales.

Morey (2022) planteó como fin determinar la relación entre la inteligencia emocional y productividad laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas,

2021. Tuvo un alcance cuantitativo, de diseño no experimental transversal y nivel correlacional. Tuvo una muestra de 72 colaboradores de la entidad en indagación y que posteriormente se les emplazó un cuestionario. Sus resultados indicaron la relación entre ambas variables al tener como Rho de Spearman 0,586. Se concluyó que, la presencia de habilidades de inteligencia emocional tiene un impacto positivo en la eficiencia y rendimiento en el entorno laboral.

En un estudio relacionado a la variable inteligencia emocional, Torres (2022) tuvo la finalidad de demostrar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral. Fue llevado a cabo mediante el enfoque cuantitativo, nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal aplicando un cuestionario a 105 colaboradores. Entre sus resultados obtuvieron como respuesta que la inteligencia emocional también está relacionada con la capacidad de trabajar en equipo. Hallando que los colaboradores con una alta inteligencia emocional, van a poder gracias a sus capacidades manejar y comprender las emociones de sus compañeros de trabajo, lo que les permite trabajar de manera más efectiva y colaborativa. Finalmente, se pudo hallar la existencia de relación entre ambas por su valor de Spearman de 0,532.

Canales (2022) refirió como fin corroborar el vínculo existente entre inteligencia emocional y productividad laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Huancavelica 2021. Por ello, contó con un alcance cuantitativo, de diseño no experimental transversal y nivel correlacional aplicando un cuestionario a 87 colaboradores. Entre sus resultados mencionaron que desarrollaron una regular inteligencia emocional el 33.33% de los encuestados, como también la productividad laboral tuvo un nivel regular de 42.50%. Concluyendo con la relación existente entre ambas variables con un valor de Spearman de 0.410.

Finalmente, Correa y Samame (2019) hicieron un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la empresa telefónica del Perú, tuvo una metodología cuantitativa, tipo relacional y diseño transversal. Su muestra se conformó por los 90 trabajadores de las tiendas de Chiclayo siendo recopilada su información por medio de un cuestionario. En sus resultados referente a la inteligencia emocional, se tuvo que el 47.78% a veces controla sus emociones; en cuanto a la productividad el 25.56% se

sitúa en un nivel de 71%-80%, mientras que el 17% está al 91-100%. Concluyendo la existencia de relación entre la inteligencia emocional y la productividad debido a que se obtuvo un valor de Spearman de 0,654.

En base a la primera variable considerando a la definición de inteligencia emocional acuerdo a la autora Vera (2016) indica que está referido a la habilidad como persona de saber sobrellevar las propias emociones, de manera que coadyuven a trabajar bajo presión, a tener una mejor interrelación con quiénes nos rodean, saber disuadir cuando se encuentre en una resolución de conflictos y desafíos. En la misma línea, Winardi et al. (2022) la consideran como una capacidad que tiene la persona para comprender y tener un mejor manejo de las emociones, en las cuales se encuentran inmersas la autorregulación, la empatía y el saber motivarse y hacia quiénes lo rodean de su entorno.

Ogbuanya et al. (2022) indican que está en virtud al direccionamiento de entender y asimilar las emociones propias, de manera que una vez procesado ello, coadyuve a tener las respuestas idóneas ante nuestras acciones e interrelaciones. En lo que respecta tal inteligencia, se encuentran inmersas la regulación emocional, autoconciencia y habilidades sociales. Siendo esta la habilidad personal de visualizar y exponer las emociones en función a ser precisos y adaptativos y aunado a ello, implica a que a través de las emociones se logre viabilizar el pensamiento y las acciones (Xiao, 2019).

Respecto a las teorías; están los psicólogos Mayer y Salovey (1997) quiénes indican que la IE es la cualidad de saber sobrellevar las emociones, de manera que propicie alinearse y llegar a un punto medio que le permita sopesar la situación y pueda tener las alternativas para mediar un problema; de modo que la persona encuentre en ello, un amparo para saber direccionar sus emociones propias y de quiénes les rodean cuando sea necesario. Aunado a ello, está el psicólogo Goleman (1996) quién refiere que es el agrupamiento de ideas que conlleva a las personas a tener una mejor reacción, a ser más competentes y tener un mejor autocontrol de las emociones y así tenga un mejor dominio de lo que acontezca o se suscite a su alrededor.

En cuanto a la importancia, De Oliveira y Andrade (2022) refieren que es porque permite tener una mejor concepción de las emociones al igual que de los demás, de manera que se tenga una mejor interrelación, ahondar más en el liderazgo y tener una mayor solidez al momento de saber qué decisión tomar.

Respecto a las características, Goleman (1996) manifiesta las siguientes:

Autoconocimiento, tomado como la percepción que tiene cada uno de nosotros sobre las emociones para que cuando se suscite algún acontecimiento, sepan proyectarse a decisiones correctas. La autorregulación, está en virtud al control de los sentimientos ante hechos que acontezcan, a fin de saber visibilizarlos y afrontarlos para salir libre de ello; por el contrario, el no tener el control, propicia tensión, estrés. Asimismo, la automotivación, es la capacidad de motivación de la persona para trazarse metas y proyectos a conseguir. Siguiendo con la empatía, es saber ahondar en los sentimientos de las demás personas, a fin de sensibilizarse y comprenderlas. Finalmente, las habilidades sociales, es la capacidad de interrelacionarse con los demás, de modo que conlleve a saber persuadir y resolver conflictos.

Seguidamente; se tiene a la primera dimensión *atención emocional*, y en base a el autor Vera (2016) indica que se trata de la destreza en reconocer acerca de las emociones y en prestarlas atención para que se sepa sobrellevar ante un hecho que se necesite una respuesta adecuada y a través de un manejo afectivo; asimismo, la autoexploración permite ahondar más respecto a las reacciones y para cuando se necesite tomar o direccionar una decisión. Se trata de enfocarse a tener una mejor comprensión de los sentimientos, ya que ello servirá para poder contrarrestar o saber actuar ante un problema y en base a ello, tener una respuesta adecuada; sumado a ello, conlleva a que se despliegue favorablemente y satisfactoriamente la interrelación con los demás y tener empatía con los demás (Eisenberger et al., 2020).

La atención emocional es fundamental en la inteligencia emocional porque nos permite desarrollar un mayor autoconocimiento emocional. Al prestar atención consciente a nuestras propias emociones, somos capaces de identificar y comprender cómo nos sentimos en diferentes situaciones. Esto nos ayuda a ser

más conscientes de nuestros patrones emocionales, fortalezas y debilidades emocionales, lo que a su vez nos permite tomar decisiones más informadas y responder de manera más adecuada a nuestras propias emociones (Streit et al., 2020)

También desempeña un papel crucial en la construcción de relaciones interpersonales saludables y significativas. Al prestar atención a las emociones de los demás, podemos desarrollar una mayor empatía y comprensión hacia ellos. Esto nos permite establecer conexiones más fuertes, fortalecer la comunicación emocional y atender de forma más eficiente las demandas emocionales de los demás. La atención emocional nos ayuda a cultivar relaciones más auténticas, empáticas y satisfactorias (Krishnasamy et al., 2023)

Un aspecto relevante de la atención emocional en la inteligencia emocional es la habilidad para ejercer la atención consciente o el estado de atención plena. La atención plena implica dirigir intencionalmente la atención, sin realizar juicios, hacia las emociones que se manifiestan en el instante actual. Esta cualidad nos permite observar y aceptar nuestras emociones sin reaccionar impulsivamente. Al cultivar la conciencia plena, desarrollamos una mayor capacidad para regular nuestras emociones y responder de manera consciente y equilibrada en lugar de dejarnos llevar por ellas. La atención emocional y la conciencia plena están estrechamente relacionadas y se refuerzan mutuamente en el contexto de la inteligencia emocional (Simon et al., 285)

Para la segunda dimensión; *claridad emocional* y de acuerdo a al autor Vera (2016) indica que se refiere a la distinción de las emociones, en ser conscientes de las emociones con la intención de aceptarlas y mejorarlas sin juzgarlas y aunado a ello, va a permitir tener un panorama más claro en cuanto a la comprensión de las emociones y con ello apuntar a tomar decisiones que realmente seas idóneas. Por otro lado, los Thompson y Boden (2019) explican que está en virtud de tener la habilidad comunicativa para exponer nuestras emociones hacia las personas con las que se interrelaciona; de manera que se refleje asertividad y se logre la comprensión de nuestro alrededor; asimismo, va a permitir tener una mejor regulación e interrelación que apunta a entrelazarse emocionalmente con los demás.

La claridad emocional es crucial en la inteligencia emocional porque nos permite tomar decisiones informadas y equilibradas. Al tener una comprensión clara de nuestras propias emociones, somos capaces de discernir entre diferentes opciones y evaluar cómo cada una de ellas nos afectará emocionalmente. La claridad emocional nos ayuda a evitar decisiones impulsivas basadas únicamente en las emociones del momento y nos permite considerar también factores racionales y objetivos. Esto nos lleva a tomar decisiones más conscientes y alineadas con nuestros valores y objetivos a largo plazo (Guil et al., 2022). Además, nos ayuda a evitar decisiones impulsivas basadas únicamente en las emociones del momento y nos permite considerar también factores racionales y objetivos. Esto nos lleva a tomar decisiones más conscientes y alineadas con nuestros valores y objetivos a largo plazo (Blöte, 2019).

La *autoconciencia emocional* implica tener un conocimiento claro y preciso de nuestras emociones, su origen, intensidad y significado. Esta característica nos permite identificar y etiquetar nuestras emociones de manera precisa, lo cual es esencial para comprender cómo nos afectan y cómo influyen en nuestras acciones y pensamientos. La autoconciencia emocional nos ayuda a ser conscientes de nuestros propios estados emocionales en diferentes situaciones y nos capacita para tomar decisiones y actuar de manera más consciente y alineada con nuestros valores y objetivos (Thompson & Tyler, 2019).

Posteriormente la tercera dimensión, *reparación emocional*, Vera (2016). indica que se refiere al proceso de restauración sobre hechos que han ocasionado un daño emocional directamente o indirectamente; asimismo, implica que a través del reconocimiento y la aceptación de nuestras acciones conllevará a plantearse soluciones, a fin de subsanar el daño causado y cerrar brechas emocionales y se restauren las relaciones. Por otro lado, se refiere a la predisposición e iniciativa de brindar apoyo emocional para resolver un conflicto de las personas que atraviesan un desbalance emocional; de manera que se evidencia empatía, comprensión y procurar que la persona afectada salga de dicha situación y así se muestre su recuperación y su bienestar emocional (Guasp Coll et al., 2020).

La *reparación emocional* es de suma importancia en la inteligencia emocional porque nos permite desarrollar resiliencia emocional. La resiliencia

emocional se refiere a la aptitud de afrontar y recuperarse de las dificultades emocionales. La reparación emocional nos ayuda a procesar y sanar las heridas emocionales, superar experiencias negativas y encontrar un sentido de equilibrio y bienestar emocional. Al practicar la reparación emocional, somos capaces de recuperarnos más rápidamente de los desafíos emocionales y adaptarnos de manera saludable a las situaciones difíciles (Cañabate et al., 2020).

De igual manera, desempeña un rol crucial en el mejoramiento de las interacciones entre individuos. Las relaciones están expuestas a conflictos y desafíos emocionales, y la capacidad para sanar las heridas emocionales es fundamental para mantener relaciones saludables y perdurables. La reparación emocional implica la capacidad de disculparse, perdonar y reconciliarse con los demás después de un conflicto o desencuentro (Martínez et al., 2021).

La *responsabilidad emocional* implica reconocer el impacto que nuestras palabras o comportamientos han tenido en los demás, y estar dispuestos a corregir y enmendar cualquier daño emocional causado. La reparación emocional requiere una actitud de humildad y disposición para enfrentar y abordar los errores cometidos. Al asumir la responsabilidad emocional, demostramos madurez emocional y un compromiso genuino de trabajar en nuestras relaciones y reparar las heridas emocionales causadas (Martínez et al., 2019).

Respecto a la segunda variable; Productividad, Gutiérrez (2010) considera como aquellos resultados que van a ser alcanzados por medio de un proceso o sistema en cuanto al incremento donde se implica la obtención de mejores resultados gracias a sus recursos, ya que según esto se puede calcular entre la obtención de resultados con el empleo de recursos, asimismo los materiales pueden ser evaluados por una serie de términos, por lo que el medir la productividad va a poder generar la valoración de los recursos utilizados en fin de generar una serie de resultados. Asimismo, Kour y El-Den (2019) refieren que esta va a tratar la medida de eficiencia de una organización o individuo por medio de sus objetivos, gracias a la medida de sus términos en base al vínculo de los resultados logrados con la utilización de recursos, esto va a implicar que no solo la eficiencia en cuanto a "términos de tiempo y costo" va a incrementar sino también la eficacia en cuanto a al análisis de resultados de las variables.

En esa misma línea, Pan et al. (2022) la consideraron como la capacidad de una empresa o individuo de poder mejorar la calidad, cantidad y eficiencia en base a una producción y servicio para poder sacar la mayor cantidad de recursos disponibles, esto implica el poder implementar una práctica innovadora y tecnológica en fin de poder incrementar la eficiencia y eficacia, como el hecho de poder enfocarse en una gestión efectiva en base a recursos humanos y toma de decisiones estratégicas. De igual manera con Way et al. (2019) refirieron como aquella capaz de poder considerar afinidad de ellos, ya que esta vela por lograr mejores resultados en cuanto a tiempo y calidad de trabajo, ya que esto permite el hecho de considerar una mejora integral en base a una mejora de procesos, implementación de tecnologías y practicas innovadoras.

A continuación, se tomarán en cuenta en consideración una teoría que permite enriquecer la información por su aporte a la productividad dentro de una entidad empleadora, esta se trata de la teoría de motivación de Maslow, esta teoría considera las necesidades humanas de manera organizada a través de una pirámide en donde se podrá satisfacer estas necesidades básicas en poder completar necesidades mayores, la cual se puede tomar en cuenta dentro de un ambiente laboral ya que estos cuentan con una serie de necesidades que requieren ser resueltas dentro del trabajo como lo pueden ser la seguridad y remuneración que satisfaga su valor de trabajo lo cual generaría cierta productividad a corto plazo (Maslow, 1943).

Según la teoría del reforzamiento, la productividad puede ser aumentada y fortalecida mediante el uso de refuerzos positivos que premian y reconocen los comportamientos productivos. Al aplicar recompensas y reconocimientos apropiados, se incentiva a los empleados a mantener y mejorar su nivel de desempeño, generando un ciclo de retroalimentación positiva que favorece la productividad en el entorno laboral (Skinner, 1953).

Por lo Khalid (2022) considera la importancia que tiene la productividad consideró los siguientes puntos:

La mayor eficiencia: La eficacia permite aprovechar los recursos de forma más óptima, lo que se refleja en una disminución de gastos y en una mayor

capacidad en la generación de bienes y servicios. Del mismo modo, el aumento de la rentabilidad, ya que pueden generar más bienes y servicios con los mismos recursos o con menos recursos, lo que eleva el margen de ganancia. Por otro lado, el perfeccionamiento de la calidad puede ayudar a mejorar la calidad de los bienes y servicios generados, ya que la óptima utilización permite destinar más tiempo y recursos a la ejecución de actividades de control de calidad y mejora continua. Finalmente, la mayor competitividad genera que las diversas entidades pueden ser más atractivas dentro del mercado.

Algunas características importantes para obtener una buena productividad dentro de una empresa; la señalan los autores El-Taher et al. (2022) quienes indican que trata de la combinación de estrategias y prácticas efectivas. Una cultura laboral que promueva la colaboración entre el equipo de trabajo como una mejor comunicación que puede mejorar la productividad y la eficiencia. Además, una planificación y organización adecuadas pueden ayudar a las empresas a cumplir sus objetivos de manera efectiva. El hecho de capacitar a los empleados son otro factor importante para aumentar la productividad, ya que los empleados que están bien capacitados son más efectivos en su trabajo y pueden tomar decisiones informadas. Finalmente, la adopción de tecnologías innovadoras y soluciones digitales puede mejorar significativamente los resultados de la empresa. En resumen, una buena productividad requiere un enfoque integral que abarque la cultura laboral.

Tocando la primera dimensión siendo esta *eficiencia*, Gutiérrez (2010) la define como aquella capacidad que permite la obtención de mejores resultados reduciendo la cantidad de recursos empleados, como tiempo y en especial costos, ya que esta pretende poder optimizar todo con el fin de lograr mejores beneficios para la empresa y sus empleados. Arunkumar et al. (2019) consideraron como la medida en que una empresa o individuo utiliza los materiales a disposición para lograr los sus resultados con el menor costo posible. Se refiere a la capacidad de realizar tareas y procesos con una menor cantidad de recursos en uso, como tiempo, dinero, mano de obra, energía y materiales, sin comprometer la calidad del trabajo.

Vyatkin et al. (2020) la toman como aquella capacidad en la cual una empresa o individuo permite el logro de resultados deseados de manera oportuna, ya que con ello se utiliza la menor cantidad de recursos en su afán de poder realizar las tareas y procesos con una elevada productividad y calidad, asimismo este evita que exista un duplicado de esfuerzos ya que genera una reducción en cuanto a los esfuerzos al minimizar los errores, así es que la eficiencia mejora por medio de una simplificación de procesos, la estandarización de tareas como la implementación de tecnologías y herramientas que permitan facilitar la realización de las tareas diarias.

La *eficiencia* es de gran importancia en la productividad porque implica la utilización óptima de los recursos disponibles, como tiempo, dinero, materiales y energía. Cuando somos eficientes, maximizamos la producción o los resultados obtenidos a partir de los recursos limitados que tenemos. Esto nos permite lograr más en menos tiempo y con menos esfuerzo, lo que a su vez aumenta la productividad general de un individuo o de una organización (Kianto et al., 2018). también es esencial para reducir desperdicios y costos innecesarios. Al trabajar de manera eficiente, evitamos actividades o procesos que no agregan valor o que no contribuyen al logro de los objetivos. Esto implica eliminar tareas redundantes, optimizar los procesos de trabajo y utilizar métodos más efectivos y económicos. Al reducir los desperdicios y costos, podemos asignar los recursos de manera más efectiva y obtener mayores ganancias o resultados con menor inversión (Afrianty et al., 2022).

Una característica clave de la eficiencia en la productividad es la organización y planificación efectiva de las tareas y actividades. La eficiencia requiere un enfoque estructurado y estratégico para manejar las responsabilidades y prioridades. Esto implica establecer metas claras, desglosar las tareas en pasos manejables, asignar recursos adecuados y establecer plazos realistas. Una buena organización y planificación nos ayuda a evitar la duplicación de esfuerzos, minimizar el tiempo de inactividad y maximizar la eficacia de nuestras acciones. Al ser organizados y planificados, podemos trabajar de manera más eficiente y lograr mejores resultados en un período de tiempo determinado (Chuan & Chiang, 2022).

Referente a la segunda dimensión la *eficacia*, según Gutiérrez (2010) la define como aquella que refiere la capacidad de poder hacer las cosas que se

deben de hacer, es decir de poder cumplir con los objetivos o metas propuestos, lo que implica el poder orientar toda acción hacia un fin determinado, por medio de cualquier medio que permita el resultado, asimismo esta mejora mediante la definición, comunicación, evaluación y el seguimiento de los objetivos. Asimismo, Rodríguez et al. (2020) la tomaron como la capacidad de una empresa para poder lograr sus metas, esto va a permitir en la empresa proponer lo que se va a realizar, esta puede llegar a medirse a través de la capacidad por la cual la empresa va a llegar a cumplir con sus metas y objetivos, además se requiere el poder contar con el tiempo, personal y dinero en base a los recursos necesarios para conseguir los resultados esperados.

También, Ha et al. (2019) la confieren como la capacidad innata para poder alcanzar una serie de objetivos y metas al poder implementar una serie de recursos disponibles, es decir la consideración de poder lograr de manera efectiva todo lo puesto en marcha y así poder cumplirlos exitosamente según los planes de trabajo planeados y previstos.

La eficacia es de suma importancia en la productividad porque se enfoca en el logro de resultados y metas. Ser eficaz implica alcanzar los objetivos establecidos de manera efectiva y satisfactoria. No se trata solo de hacer muchas cosas, sino de hacer las cosas correctas que conduzcan a los resultados deseados. Al ser eficaces, podemos maximizar nuestra capacidad para obtener resultados tangibles y alcanzar el éxito en nuestras actividades y proyectos (Mitra et al., 2022).

La eficacia también es importante en la productividad porque en el entorno empresarial y laboral, surgen constantemente nuevas oportunidades, ya sea en forma de proyectos, colaboraciones o iniciativas. Ser eficaz implica identificar y evaluar rápidamente estas oportunidades, y luego tomar medidas adecuadas y oportunas para aprovecharlas. Al ser eficaces en el reconocimiento y aprovechamiento de oportunidades, podemos aumentar nuestra productividad al capitalizar situaciones favorables y generar resultados positivos (Mizuta et al., 2022).

Una característica clave de la eficacia en la productividad es el enfoque en los resultados. Ser eficaz implica orientar nuestras acciones y esfuerzos hacia la

obtención de resultados concretos y valiosos. Esto implica establecer objetivos claros y medibles, diseñar estrategias efectivas para alcanzarlos y tomar las medidas necesarias para lograrlos. Ser enfocados en los resultados nos ayuda a mantenernos motivados, a tomar decisiones orientadas a la consecución de metas y a realizar un seguimiento constante de nuestro progreso. Al enfocarnos en los resultados, podemos maximizar nuestra productividad al dirigir nuestras energías y recursos hacia lo que realmente importa (Alaoui et al., 2023)

Finalmente, en cuanto a la tercera y última dimensión se considera a la *efectividad*, según Gutiérrez (2010) indica que es la combinación entre la eficiencia y eficacia, ya que esta va a permitir lograr los objetivos deseados con un mayor uso de recursos que permitan la mejor calidad posible del momento, lo cual conlleva a poder maximizar el valor agregado generando el cumplimiento de objetivos con eficiencia y eficacia, esta permite mejorar por medio de un análisis, innovación, adaptación y una buena optimización de procesos. Shaturaev y Bekimbetova (2021) la definen como aquella que refiere a la capacidad de un líder dentro de una empresa para poder gestionar emociones y dirigir de manera positiva a sus subordinados, ya que esto va a permitir que las emociones se puedan considerar y conseguir el desarrollo de las actividades de manera efectiva logrando de manera exitosa toda meta planteada que genere compromiso y motivación a sus empleados.

Asimismo, Trujillo (2020) determina a ésta como la resolución de conflictos esperados en la cual se requiere de la capacidad de la empresa para poder resolver exitosamente la problemática generada, esto al lograr comprender el clima laboral y considerar las emociones, teniendo con ello una mejora tanto en la manera de asignar las tareas como la planificación de tareas por abordar, siendo más efectivo cada aporte del trabajador.

La efectividad es de gran importancia en la productividad porque está relacionada con el cumplimiento de los objetivos establecidos. Ser efectivo implica lograr los resultados deseados de manera consistente y satisfactoria. Al ser efectivos, nos aseguramos de que nuestras acciones estén alineadas con los objetivos y que estemos produciendo los resultados esperados. Esto aumenta la

eficacia global de nuestras actividades y contribuye al éxito tanto a nivel individual como organizacional (Imam & Hidayat, 2023).

La efectividad también es crucial en la productividad debido a su enfoque en la optimización de recursos. Al centrarnos en la efectividad, podemos identificar formas de maximizar el uso de recursos como tiempo, dinero, habilidades y herramientas. Esto nos permite obtener el máximo rendimiento de nuestros recursos, minimizar el desperdicio y aumentar la productividad en general (Kurup & Murugesan, 2021).

Una característica clave de la efectividad en la productividad es el enfoque en la calidad. Ser efectivo implica no solo lograr los resultados deseados. Esto implica realizar las tareas y actividades con atención al detalle, asegurándose de que se cumplan los estándares establecidos y que se entregue un trabajo final de calidad. La calidad es esencial para garantizar que los resultados sean duraderos, satisfactorios y cumplan con las expectativas. Al enfocarse en la calidad, se promueve la excelencia y se maximiza el valor de los resultados obtenidos, lo que a su vez impulsa la productividad (Osipov et al., 2020).

En cuanto a la definición de términos tenemos a la aceptación emocional que es el proceso psicológico por el cual una persona va a reconocer, comprender y abrazar sus propias emociones, sin juzgar ni resistirse a ellas, lo que se trataría de una actitud de apertura y tolerancia hacia las experiencias emocionales propias, tanto positivas como negativas, sin tratar de cambiarlas o evitarlas (Bonilla, 2021). Es así como autocontrol, este se va a tratar de una capacidad de poder regular y dirigir tanto las emociones, pensamientos y acciones, por lo que se trataría de una habilidad que va a ejercer dominio sobre sí mismo y tomar con ello decisiones conscientes en lugar de dejarse llevar por impulsos o reacciones automáticas (Haro, 2020).

La calidad de servicio, se va a referir en cómo las expectativas van a ser concluidas durante la interacción con una empresa Mateos (2019). Como el compromiso laboral que se trata al nivel de conexión emocional, identificación y dedicación que un empleado va a tener hacia su trabajo, organización y metas laborales (Morey, 2022). Así mismo la conciencia emocional se va a referir a la

capacidad de una persona para poder reconocer, comprender y estar consciente de sus propias emociones, así como las emociones de los demás (Varela, 2023).

El desarrollo laboral, Gutiérrez et al. (2019) indican que está referido a que la persona crece dentro de su área laboral, en la cual se encuentra concretando sus objetivos. Por otro lado, la escucha activa, que va a tratarse como la habilidad que permite prestar atención de manera activa al entender y comprender todo lo que la otra persona o personas estén diciendo, ya que con ello se presta atención sin hacer caso a las distracciones y no solo eso, si no se interioriza para poder comprender de mejor forma la información que se está recibiendo (Ariste, 2021).

Asimismo, la escucha emocional, se va a centrar en comprender y responder más allá de una simple escucha de palabras, en el cual se van a expresar y enfocar y captar y responder a las emociones (Godbless, 2022). La habilidad para expresar emociones, se considera como aquella posibilidad de una persona en poder expresar sus emociones de manera adecuada y efectiva en la cual se pueden considerar las emociones experimentadas al expresar los sentimientos de manera efectiva sin generar alguna incomodidad o daño a los demás (Pedroza, 2020).

En cuanto a la habilidad para resolver conflictos emocionales, toma en consideración una serie de características ya que con ello se puede realizar un manejo que permite la resolución de conflictos en base a las emociones, ya que esta va a permitir una correcta comunicación de sentimientos y necesidades (Pedroza, 2020). Como las habilidades para identificar emociones que va a tratarse de comprensión de las emociones de uno mismo con el fin de tratar de percibir y comprender las señales emocionales (Loza, 2021).

Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivos, la cual se trata de la recolección y utilización de elementos que se encuentra inmersos para lograr alcanzar lo que se han propuesto (Pattanayak, 2020). La regulación emocional, se considera como el control de las emociones que está sintiendo, así como poder identificar la intensidad y como poder no crear un ambiente hostil, por lo que se va a poder expresar la emoción de manera adecuada y saludable sin perjudicar a la persona ya que no está reprimiendo ninguna emoción (Fuentes, 2019). El rendimiento laboral, está referido al desenvolvimiento que se desempeña en el área

laboral, de manera que de ello dependerá para su crecimiento propio y el de la empresa (Spagnoli et al., 2020).

Los resultados alcanzados, es lo que se logra alcanzar dentro de un corto o largo plazo, el cual estuvo supeditado a estrategias o lineamientos trazados con antelación (Pattanayak, 2020). En cuanto al tiempo de entrega, los autores López et al., (2020) consideran que el terminar un producto o servicio para su posterior concreción. El Trabajo en equipo, es la colaboración de quienes forman parte de una misma área, en la cual todos se enfocan a la concreción de los mismos objetivos (Schmutz et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Diseño de investigación

Este trabajo fue mediante un alcance cuantitativo. Se trata de realizar investigaciones que se conectan entre sí y que incluyen datos numéricos para poder verificar las hipótesis y teorías propuestas, así como el uso del análisis estadístico (Castañeda, 2022). Además, está basado en fenómenos que pueden ser medidos, en otras palabras, se les puede asignar un número a través del uso para realizar los análisis de los resultados, por ello su propósito es indagar y verificar sus hipótesis en la pesquisa (Sánchez, 2019).

La investigación fue de tipo básica, García y Sánchez (2020) refirieron que se entiende como un tipo en donde se tiene como finalidad demostrar la hipótesis planteada demostrando los resultados adquiridos gracias a los participantes que se emplearon.

3.1.2. Diseño de investigación

La estructura fue no experimental trasversal, de nivel correlacional. La investigación no experimental trasversal se centra en evitar la manipulación o alteración de los componentes de las variables y únicamente optar por registrar información natural dentro del campo de estudio. Por otro lado, la investigación correlacional se basa en identificar la relación entre dos variables, a fin de conocer los fenómenos que surgen a partir de este nexo. Se empleó un examen fundamental para los efectos, del mismo modo para el conjunto y/o fracción (Sánchez, 2019).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional

- **Definición Conceptual:** Se trata de la capacidad que tenemos como individuos de manejar adecuadamente nuestras emociones, de forma que nos ayuden a afrontar situaciones de estrés, a relacionarnos mejor con los demás, a negociar cuando hay que resolver problemas y desafíos, La inteligencia emocional es clave para establecer vínculos saludables y

armónicos con nuestra familia, nuestros compañeros de estudio y de trabajo (García, 2020).

- **Definición operacional:** Esta se cuenta dimensionada por 3 dimensiones, las cuales son atención emocional, claridad emocional y reparación emocional las cuales van a contar entre sus afirmaciones con 18 ítems entre ellas, ya que estas serán medibles por medio de los rangos Alto, medio y bajo para el cuestionario tipo Likert.
- Está operacionalizada por las siguientes dimensiones: Atención Emocional, Claridad emocional y Reparación emocional que en su totalidad cuentan con 18 ítems, ya que estas serán medibles por medio de los rangos: “Bajo, medio y alto” por el cuestionario Likert.
- **Indicadores:** La dimensión Atención emocional cuenta con 3 indicadores, Claridad emocional 3 indicadores y finalmente Reparación emocional cuenta con 3 indicadores.
- **Escala de medición:**
Se utilizó una escala ordinal de tipo Likert: “Totalmente de acuerdo (5)”, “De acuerdo (4)”, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)”, “En desacuerdo (2)”, “Totalmente en desacuerdo (1)”.

Variable 2: productividad

- **Definición Conceptual:** Se puede describir cómo la conexión entre los logros obtenidos y los recursos empleados en un proceso o sistema. Cuanto mayor sea el incremento de los resultados con los mismos o menos recursos, se considera que la productividad es mayor. Los resultados pueden medirse en términos de unidades producidas, ventas o ganancias, mientras que los recursos pueden evaluarse en función del número de empleados, tiempo dedicado, horas de máquina, entre otros aspectos (Travieso, 2021).
- **Definición operacional:** Esta se cuenta dimensionada por 3 dimensiones, las cuales son eficiencia, eficacia y efectividad las cuales van a contar entre sus afirmaciones con 16 ítems entre ellas, ya que estas serán medibles por medio de los rangos: “Bajo, medio y alto” por el cuestionario Likert.

- **Indicadores:** La dimensión Eficiencia cuenta con 2 indicadores, Eficacia con 2 indicadores y finalmente Efectividad emocional cuenta con 3 indicadores.
- **Escala de medición:**
Se utilizó una escala ordinal de tipo Likert: “Totalmente de acuerdo (5)”, “De acuerdo (4)”, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)”, “En desacuerdo (2)”, “Totalmente en desacuerdo (1)”.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Estuvo constituida por 64 trabajadores de una entidad financiera. Por lo tanto, Cortés (2020) define la población como un grupo completo que no necesariamente debe ser algo específico, puede ser cualquier conjunto de datos que cuentan con un parámetro en común.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a la entidad financiera que se encuentra en Lima, en las sedes de San Juan de Miraflores, Villa el Salvador, Huachipa, Ate, Chincha e Ica y que se encuentran laborando actualmente para poder encuestarlas.
- **Criterios de exclusión:** No se consideró a los colaboradores que no están laborando en la entidad financiera que se encuentra en Lima, en las sedes de San Juan de Miraflores, Villa el Salvador, Huachipa, Ate, Chincha e Ica y tampoco a los que no cuentan con los requisitos solicitados para ser parte de la encuesta.

3.3.2 Muestra

El trabajo de investigación contó con la muestra de 64 trabajadores de la entidad financiera. De acuerdo a Zambrana et al. (2020) define la muestra como la parte más pequeña del total de una población, un subconjunto de ella.

3.3.3 Muestreo

Se realizó el muestreo censal, Hernández y Carpio (2019) lo definieron como puede requerir recursos considerables en términos de tiempo, esfuerzo y costo, ya que implica recopilar datos de todos los individuos en lugar de una muestra más pequeña.

3.3.4 Unidad de análisis

Se tomó en cuenta a los empleados que reúne las condiciones para que integren la pesquisa, además es la unidad primaria sobre la cual se recolectarán los datos efectuando las inspecciones o las evaluaciones pertinentes siendo congruente con los propósitos de indagación y permitir obtener inferencias significativas para responder a las cuestiones de pesquisa planteadas en la tesis (Kusi et al., 2019).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por medio de la encuesta, según lo señalado por Constanza et al. (2019), esta técnica se considera provechosa para obtener datos acerca de las variables, dado que facilita el conocimiento pormenorizado y las opiniones de los participantes, lo que contribuirá al progreso y la consecución de resultados apropiados, por lo que será empleado un cuestionario conformado por 34 interrogantes con opciones tipo Likert, en donde el conformado por 18 ítems se van a relacionar con la variable Inteligencia emocional y el de 16 ítems va a relacionarse con la variable de productividad.

Confiabilidad

Tabla 1

Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Inteligencia Emocional	0.884	18
Productividad	0.953	16

Se observa que tanto el instrumento para medir la *Inteligencia Emocional* como la *Productividad* presentaron medidas de confiabilidad de 0.884 y 0.953 respectivamente, lo cual indicó que los instrumentos presentaron muy buena confiabilidad.

Validez de instrumentos

Tabla 2

Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Salazar Llerena, Silvia Liliana	Doctora	Aplicable
Experto 02	Escudero Vilchez, Fernando Emilio	Doctor	Aplicable
Experto 03	Luján Cabrera, Micaela	Doctora	Aplicable

3.5 Procedimientos

El trabajo de investigación se desarrollará mediante las encuestas para el recojo de datos de los trabajadores de la entidad financiera. Inicialmente, se procederá a realizar la encuesta mencionada con el fin de recopilar información relacionada con la primera y segunda variable. A continuación, los datos recopilados serán introducidos en una base de datos con el objetivo de obtener los resultados deseados.

3.6 Métodos de análisis de datos

Por medio del SPSS V27, se analizará las respuestas de acuerdo a las variables de investigación y determinar su influencia. Además, se realizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar si la distribución de los datos es normal en el estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se consideraron los fundamentos éticos de bondad, libertad, equidad y no daño; asegurando su acatamiento en todo el desarrollo. Se procedió con respeto los fundamentos éticos con el propósito de generar un aporte provechoso, sin alteraciones, con justicia moral, de igual forma se cumplió con la normativa APA, mencionando las fuentes y páginas revisadas correctamente, del mismo modo,

los fundamentos éticos son parte de la identidad de cada individuo, que están basados en valores (Lecuona, 2020).

Asimismo, Reyes et al. (2020) destacaron la importancia de los siguientes principios a tener en cuenta:

- Principio de autonomía: Trata del respeto hacia los colaboradores que participan en el estudio. En este caso, el estudio contó con la participación de 64 trabajadores de la entidad financiera.
- Principio de beneficencia: Está relacionado con el interés del investigador en llevar a cabo la investigación y abarca la protección de los participantes por lo que se quiere explorar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad en el área crediticia de la entidad financiera.
- Principio de no maleficencia: Se centra en la protección de los colaboradores. El estudio recopilará los datos necesarios para el beneficio de la investigación, evitando cualquier daño o exposición innecesaria a la población.
- Principio de justicia: Se enfoca en tratar a los participantes de manera equitativa en términos de riesgos y beneficios. El estudio asegurará la confiabilidad del instrumento mediante el uso de un cuestionario distribuido de manera justa entre los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 3

Tabla cruzada de la inteligencia emocional y productividad

		f %	Productividad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	24	3	0	27
		% del total	37,5%	4,7%	0,0%	42,2%
	Medio	Recuento	0	34	0	34
		% del total	0,0%	53,1%	0,0%	53,1%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	4,7%	4,7%
Total		Recuento	24	37	3	64
		% del total		57,8%	4,7%	100,0%

Con respecto a la tabla 3, se evidencio que el 42,2% de encuestados reflejaron un nivel bajo en la inteligencia emocional, así como un 53,1% de encuestados presento un nivel medio y un 4,7% del nivel alto. Con respecto a la productividad se observó que el 3,75% de encuestados mostraron un nivel bajo, así como el 57,8% un nivel medio y un 4,7% del nivel alto. Asimismo, se observó que el 37,5 % de los encuestados reflejaron un bajo nivel en la inteligencia emocional y productividad, así como un 53,1 % del nivel medio un 4,7 % del nivel alto, estos porcentajes indican de modo descriptivo la posible relación entre las variables, cuyo dato fue corroborado con mayor precisión y fiabilidad en los resultados inferenciales.

Tabla 4

Tabla cruzada de la inteligencia emocional y eficiencia

		f %	Eficiencia			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	24	3	0	27
		% del total	37,5%	4,7%	0,0%	42,2%
	Medio	Recuento	1	33	0	34
		% del total	1,6%	51,6%	0,0%	53,1%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	4,7%	4,7%
Total		Recuento	24	25	36	3
		% del total	37,5%	39,1%	56,3%	4,7%

Referente a la tabla 4 se evidencio que un 37,5% de encuestados manifestaron bajo nivel en la inteligencia emocional y eficiencia, asi como el 39,1% en nivel medio y un 56,3% en nivel alto.

Finalmente, se observó que el 37,5 % de los encuestados reflejaron un bajo nivel en la inteligencia emocional y eficiencia, así como un 51,6 % del nivel medio un 4,7 % del nivel alto, estos porcentajes indican de modo descriptivo la posible relación entre las variables, cuyo dato fue corroborado con mayor precisión y fiabilidad en los resultados inferenciales.

Tabla 5

Tabla cruzada de la inteligencia emocional y eficacia

		f %	Eficacia			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	24	3	0	27
		% del total	37,5%	4,7%	0,0%	42,2%
	Medio	Recuento	7	27	0	34
		% del total	10,9%	42,2%	0,0%	53,1%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	4,7%	4,7%
Total	Recuento	31	30	3	64	
	% del total	48,4%	46,9%	4,7%	100,0%	

De acuerdo a la tabla 5, se evidencio que el 48,4% de encuestados evidenciaron un bajo nivel de eficacia, así como el 46,9% en nivel medio y un 4,7% en nivel alto. Asimismo, se observó que el 37,5 % de los encuestados reflejaron un bajo nivel en la inteligencia emocional y eficacia, así como un 42,2 % del nivel medio un 4,7 % del nivel alto, estos porcentajes indican de modo descriptivo la posible relación entre las variables, cuyo dato fue corroborado con mayor precisión y fiabilidad en los resultados inferenciales.

Tabla 6*Tabla cruzada de la inteligencia emocional y efectividad*

		f %	Efectividad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	26	1	0	27
		% del total	40,6%	1,6%	0,0%	42,2%
	Medio	Recuento	0	34	0	34
		% del total	0,0%	53,1%	0,0%	53,1%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	4,7%	4,7%
Total	Recuento	26	35	3	64	
	% del total	40,6%	54,7%	4,7%	100,0%	

Con respecto a la tabla 6, se evidencio que el 40,6% de los encuestados manifestaron un bajo nivel de efectividad, así como el 54,7% en nivel medio y un 4,7% em nivel alto. Consiguientemente, se observó que el 40,6 % de los encuestados reflejaron un bajo nivel en la inteligencia emocional y efectividad, así como un 53,1 % del nivel medio un 4,7 % del nivel alto, estos porcentajes indican de modo descriptivo la posible relación entre las variables, cuyo dato fue corroborado con mayor precisión y fiabilidad en los resultados inferenciales.

4.2 Análisis Inferencial

Tabla 7*Prueba de Normalidad - Kolmogorov Smirnov*

Variables y Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0.150	64	0.001
Productividad	0.134	64	0.006
D1: Eficiencia	0.117	64	0.030
D2: Eficacia	0.128	64	0.011
D3: Efectividad	0.138	64	0.004

Se aprecia que en la tabla 7 tanto las variables de indagación, como las dimensiones de la Productividad, no mostraron distribución normal (sig.>0.05), por

lo que para la comprobación de las hipótesis se eligió el coeficiente Rho de Spearman. El cual contiene una serie de rangos de correlación que van desde el – 0.91 al 1.00, donde se va a tener una consideración de términos como lo pueden ser de menor a menor: “negativa perfecta”, “negativa muy fuerte”, “negativa moderada”, “negativa media”, “negativa débil”, “no existe relación”, “positiva débil”, “positiva media”, “positiva moderada”, “positiva muy fuerte” y “positiva perfecta”. Los rangos del Rho de Spearman simplifican la identificación del grado de relación entre las variables, a modo de presentar una interpretación acorde a los resultados obtenidos en la correlación.

Hipótesis General

H1: Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la productividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

H0: No existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la productividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Tabla 8

Correlación entre la Inteligencia Emocional y Productividad

Correlación		Inteligencia Emocional	Productividad	
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente	1.000	0.808
		Sig.		0.000
		N	64	64
	Productividad	Coeficiente	0.808	1.000
		Sig.	0.000	
		N	64	64

Se comprueba que en la tabla 8 de la Inteligencia Emocional y la Productividad demostraron una correlación de 0.808, el cual es directa, muy fuerte y significativa (sig. < 0.05). Esto señala que a medida que la inteligencia emocional avanza, también se aprecia un progreso de la productividad. Por lo que se deduce que existe

relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la productividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Hipótesis Específica 1

H1: Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la eficiencia en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

H0: No existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la eficiencia en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Tabla 9

Correlación entre la Inteligencia Emocional y Eficiencia

Correlación		Inteligencia Emocional	Eficiencia
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente	1.000
		Sig.	0.000
	Eficiencia	N	64
		Coeficiente	0.786
	Sig.	0.000	
	N	64	

Se observa que en la tabla 9 la Inteligencia Emocional y la Eficiencia presentaron una correlación de 0.786, el cual es directa, muy fuerte y significativa (sig. < 0.05). Esto indica que a medida que la inteligencia emocional mejora, también se observa una mejora de la eficiencia. Por lo que se concluye que existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la eficiencia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Hipótesis Específica 2

H1: Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la eficacia en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

H0: No existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la eficacia en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Tabla 10

Correlación entre la Inteligencia Emocional y Eficacia

Correlación		Inteligencia Emocional	Eficacia
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coficiente	1.000
		Sig.	0.000
		N	64
	Eficacia	Coficiente	0.733
		Sig.	0.000
		N	64

Se observa que en la tabla 10 la Inteligencia Emocional y la Eficacia presentaron una correlación de 0.733, el cual es directa, moderada y significativa (sig. < 0.05). Esto indica que a medida que la inteligencia emocional mejora, también se observa una mejora de la eficacia. Por lo que se concluye que existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la eficacia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Hipótesis Específica 3

H1: Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la efectividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

H0: No existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la efectividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

Tabla 11

Correlación entre la Inteligencia Emocional y Efectividad

Correlación		Inteligencia Emocional	Efectividad
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coficiente	1.000
		Sig.	0.820
	Efectividad	N	64
		Coficiente	0.820
	Efectividad	Sig.	0.000
		N	64

Se observa que en la tabla 11 la Inteligencia Emocional y la Efectividad presentaron una correlación de 0.820, el cual es directa, muy fuerte y significativa (sig. < 0.05). Esto indica que a medida que la inteligencia emocional mejora, también se observa una mejora de la efectividad. Por lo que se concluye que existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la efectividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.

V. DISCUSIÓN

Se verificó que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023, a un nivel muy fuerte y significativa. Esto por medio de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0.808. Estos hallazgos respaldan la idea de que la inteligencia emocional juega un papel importante en la productividad de los empleados del área crediticia. Una mayor capacidad para reconocer y gestionar las emociones va a tener una trascendencia en cómo los colaboradores se desempeñan en sus tareas diarias, su capacidad para manejar situaciones estresantes, como el hecho de elegir bien como relacionarte hacia los demás.

Desde un enfoque descriptivo, la relación de ambas se percibe como baja por el 37,5% de los trabajadores encuestados en del área crediticia de una entidad financiera, se dedujo que la entidad financiera no cuenta con habilidades que permitan proporcionar un valor en la productividad, lo cual se evidencia en un bajo nivel en inteligencia emocional. Asimismo, el 37,5% de los trabajadores la consideraron negativa en cuanto a eficiencia por el bajo resultado sobre el manejo de las emociones y, por lo tanto, una inadecuada productividad de los trabajadores ya que no cumplen con lo logran los objetivos planteados. Estos hallazgos pueden ser utilizados para identificar áreas de mejora en la entidad financiera y diseñar estrategias para fortalecer la inteligencia emocional de los empleados y mejorar su desempeño.

En comparativa a ello, la investigación de Alzoubi y Aziz (2021) destacó la importancia del efecto de la inteligencia emocional de los directivos sobre la calidad de las decisiones estratégicas dentro de la entidad. Su estudio evidencio la influencia positiva en las variables (0.845 y sig.<0.05). Esto implica que los gerentes con mayor inteligencia emocional toman mejores decisiones estratégicas para sus empresas. En este sentido, se requiere un plan de acción que involucre a los directivos de la entidad financiera, esto debido a que un alto dominio de la inteligencia emocional otorga mejor toma de decisiones de manera estratégica.

Así mismo, conforme a los resultados expuesto coincide con los autores Abdo et al. (2022) quienes demostraron el efecto de la inteligencia emocional dentro del control interno en las empresas libanesas. En sus investigaciones se demostro

que la inteligencia emocional tiene una significativa correlación con el rendimiento de una empresa ($R=0.869$ y $\text{sig.}<0.05$). De este modo, una empresa tendrá una alta productividad si identifica la estrecha relación entre la inteligencia emocional y la productividad, lo que generará un amplio rendimiento.

En su conjunto, estos resultados subrayan la relevancia de la competencia emocional en diversos aspectos de la empresa, como la productividad del personal, la calidad de las decisiones estratégicas y el rendimiento empresarial. Estos descubrimientos respaldan la noción de que invertir en el desarrollo de la competencia emocional puede ser provechoso para las organizaciones, ya que puede tener un efecto positivo en la eficacia, el desempeño y los resultados en general.

En relación a la hipótesis específica 1, se ha demostrado de manera concluyente una correlación significativa ($r=0.786$, $\text{sig.}<0.05$) que indica una fuerte y directa relación entre la inteligencia emocional y la eficiencia del personal en el área crediticia de una entidad financiera en Lima. Estos resultados respaldan la importancia de promover la inteligencia emocional como parte del desarrollo de habilidades de los empleados en el área crediticia. Al mejorar su capacidad para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones, así como las emociones de los demás, es más probable que los empleados logren una mayor eficiencia en sus tareas y contribuyan al éxito de la entidad financiera.

Seguidamente, en los resultados de la encuesta sobre la inteligencia emocional y la eficiencia se reflejó que el 37,5% está totalmente en desacuerdo, el 39,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4,7% totalmente de acuerdo. Estos resultados muestran que hay una diversidad de opiniones entre los trabajadores en relación a la inteligencia emocional y la eficiencia. Sin embargo, la mayoría de los encuestados (37,5%) considera que el nivel de relación es bajo, lo que indica que hay una percepción generalizada de que la inteligencia emocional no tiene un impacto significativo en la eficiencia laboral. Estos resultados pueden servir como punto de partida para reflexionar sobre la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral y explorar formas de promover su desarrollo para mejorar la eficiencia y el rendimiento de los empleados.

Aunado a lo anterior, contamos con la investigación de Morey (2022) quien también encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral. Los resultados mostraron una correlación de 0.586, evaluada mediante la prueba de Rho de Spearman. Esta correlación indica una asociación positiva entre ambas variables, lo que sugiere que los empleados con mayor inteligencia emocional tienden a tener un mayor nivel de productividad laboral. Estos resultados respaldan la importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral y su influencia en la mejora de los resultados.

En la misma línea de investigación, Alonazi (2022) en su estudio realizado, encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Los resultados mostraron un coeficiente beta (β) de 0.526, con un nivel de significancia inferior a 0.05, lo que indica una relación positiva y significativa entre ambas variables. Estos hallazgos demuestran que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral. A medida que la inteligencia emocional aumenta, se observa una mejora en el desempeño de los empleados en su trabajo. La inteligencia emocional les permite reconocer y comprender sus propias emociones, así como las emociones de los demás, y utilizar esta comprensión para adaptarse de manera efectiva a situaciones laborales, relacionarse bien con los demás y tomar decisiones informadas.

Estos resultados respaldan la idea de que la inteligencia emocional puede ser un predictor importante del desempeño laboral y que su desarrollo puede ser beneficioso para los empleados y las organizaciones. En conjunto, los resultados de estos estudios respecto a la primera hipótesis específica destacan la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral y su relación con diferentes variables relacionadas con el desempeño. también respaldan la idea de que el desarrollo de la inteligencia emocional puede ser una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia, la productividad y el desempeño laboral en general.

Respecto al resultado específico 2, se logró evidenciar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia del personal en el área crediticia, esto se sustenta mediante la prueba de Spearman (0.733 y sig. <0.05). esta correlación indica que a medida que la inteligencia emocional de los

empleados mejora, también se observa una mejora en su eficacia en el desempeño de sus tareas, debido a que tienen una relación directamente proporcional.

En los resultados de la encuesta sobre la inteligencia emocional y la eficacia se evidencia que el 48,4% está totalmente en desacuerdo, el 46,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4,7% totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que existe una diversidad de opiniones entre los participantes en cuanto a la relación entre la inteligencia emocional y la eficacia. El hecho de que casi la mitad de los encuestados esté en desacuerdo sugiere que hay un grupo significativo de personas que no perciben una conexión directa entre la inteligencia emocional y la eficacia en su contexto.

En comparativa con este hallazgo, Bartra et al. (2022) en su estudio de investigación encontró una correlación significativa de 0,748 entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores. Esto indica que existe una relación directa y positiva entre estas dos variables en el contexto analizado. Estos resultados sugieren que cuando los colaboradores son capaces de regular sus emociones de manera efectiva, esto tiene un impacto positivo en su productividad. La habilidad para gestionar y controlar las emociones permite a los trabajadores enfrentar de manera adecuada los conflictos y desafíos que puedan surgir en el entorno laboral, lo que a su vez contribuye a una mejora en su rendimiento y resultados.

Desde un enfoque similar, Alzoubi y Aziz (2021) determinaron que la inteligencia emocional tiene una influencia positiva y significativa en la calidad de las decisiones estratégicas ($\beta = 0.195$, $p < .05$), lo cual implica que los gerentes con mayor inteligencia emocional toman mejores decisiones para sus empresas. La influencia positiva y significativa de la inteligencia emocional en la calidad de las decisiones estratégicas sugiere que esta competencia emocional es un factor relevante en el proceso de toma de decisiones en el ámbito empresarial. Al fortalecer y desarrollar la inteligencia emocional en los gerentes, las organizaciones pueden promover la toma de decisiones más efectivas y mejor informadas, lo que puede tener un impacto positivo en el rendimiento y éxito de la empresa.

En resumen, los resultados de estudios en relación a la segunda hipótesis específica muestran una relación consistente y significativa entre la inteligencia emocional y variables como la eficacia del personal, la productividad laboral y la calidad de las decisiones estratégicas. Estos hallazgos respaldan la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral y sugieren que su desarrollo puede ser beneficioso tanto a nivel individual como organizacional. Promover la inteligencia emocional en los empleados puede conducir a mejores resultados en términos de desempeño laboral, productividad y toma de decisiones estratégicas.

Respecto a la hipótesis específica 3, se pudo observar que la Inteligencia emocional y la efectividad mostraron una correlación de (0.820 y sig. <0.05), Esta correlación sugiere que a medida que la Inteligencia Emocional de los empleados mejora, también se observa un incremento en su efectividad en el desempeño de sus tareas en el área crediticia. En otras palabras, aquellos empleados que tienen un mayor nivel de Inteligencia Emocional tienden a ser más efectivos en su trabajo. En base a estos resultados, se logró concluir que existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la efectividad del personal en el área crediticia de la entidad financiera. Esto implica que el desarrollo y fortalecimiento de la Inteligencia Emocional de los empleados puede tener un impacto positivo en su efectividad y rendimiento laboral en el área crediticia.

Aunando en lo anterior, con respecto a los resultados descriptivos se evidencio mediante el análisis de los resultados que el 40,6% de los encuestados manifestaron un bajo nivel de efectividad en el área crediticia de la entidad financiera, mientras que el 54,7% mostró un nivel medio y solo un 4,7% presentó un nivel alto de efectividad. Asimismo, se observó que el 40,6% de los encuestados reflejaron un bajo nivel tanto en inteligencia emocional como en efectividad. Por otro lado, el 53,1% mostró un nivel medio en ambas variables, mientras que un 4,7% obtuvo un nivel alto en ambos aspectos. Estos hallazgos iniciales sugieren que podría existir una asociación entre la inteligencia emocional y la efectividad en el área crediticia de la entidad financiera, los mimos que fueron confirmados mediante pruebas inferenciales.

En el mismo sentido, Khosravi et al. (2020), proporcionó evidencia que confirma la relación entre la inteligencia emocional (EI) y el desempeño del

proyecto. Los resultados mostraron un coeficiente beta (β) de 0.32, con un nivel de significancia inferior a 0.01, lo que indica una relación positiva y significativa entre ambas variables. Esto significa que a medida que aumenta la inteligencia emocional, también se observa un aumento en el desempeño del proyecto. Además, el estudio reveló una relación negativa significativa entre la inteligencia emocional y los tres tipos de conflictos: relacional, de tarea y de proceso. Esto sugiere que a medida que aumenta la inteligencia emocional, disminuyen los conflictos en el equipo. Esta reducción en los conflictos contribuye a una mejora en el desempeño del proyecto.

Estos descubrimientos resaltan la relevancia de la competencia emocional en el entorno laboral y su impacto en el rendimiento y la eficacia. Tanto la conexión entre la competencia emocional y la eficacia como la asociación entre la competencia emocional y el desempeño del proyecto respaldan la noción de que la competencia emocional puede desempeñar un papel fundamental en la consecución del éxito en diversas circunstancias profesionales. Fomentar y cultivar la competencia emocional en los individuos puede contribuir a potenciar la eficacia, el desempeño y los resultados en el trabajo y en proyectos específicos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se confirmó que existe una fuerte relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera en Lima, en el año 2023. Esta conexión fue demostrada mediante el uso de la prueba de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de 0.808. Este resultado indica que a medida que la inteligencia emocional aumenta, es probable que también se incremente la productividad del personal en el área crediticia.

Segundo: La inteligencia emocional se encuentra estrechamente vinculada con la eficiencia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera en Lima, en el año 2023. A través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, se constató un resultado de $r=0.786$ con un nivel de significancia de 0.05. Estos datos son considerados significativos y demuestran una correlación muy sólida. Esto significa que a medida que se observa una mejora en la inteligencia emocional, es probable que también se produzca una mejora en la eficiencia del personal en el área crediticia.

Tercero: Se logró comprobar que la inteligencia emocional guarda una relación significativa con la eficacia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera en Lima, en el año 2023. Mediante la prueba de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.733$ con un nivel de significancia de 0.05. Este resultado es considerado significativo y muestra una correlación moderada. Esto indica que a medida que mejora la inteligencia emocional, también se puede esperar una mejora en la eficacia del personal en el área crediticia.

Cuarto: Por último, se verificó que la inteligencia emocional se encuentra estrechamente relacionada con la efectividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera en Lima, en el año 2023. Mediante la prueba de Spearman, se confirmó un $r=0.820$ y 0.05 sig., datos considerados significativos y de una correlación muy fuerte. Esto implica que a medida que mejora la inteligencia emocional, también se espera una mejora en la efectividad del personal en el área crediticia.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda que, para mejorar los niveles de factibilidad en la productividad enfocado en la obtención de los objetivos deseados, se requiere que la entidad desarrolle programas de integración de las emociones de los colaboradores, así como también el desarrollo de actividades de manejo de estrés y presión para un ambiente laboral favorable, lo que permitirá consolidar un equipo de colaboradores motivados y con compromiso a las responsabilidades encomendadas.

Segundo: Se sugiere que el manejo de la eficiencia en una entidad financiera se enfoque en la mejoría de resultado optimizando la cantidad de recursos para alcanzar los mejores resultados de manera generalizada, haciendo visible las acciones que ha realizar el área administrativa encargada de identificar con referente a la relación entre amabas.

Tercero: Por otro lado, es necesario que la mejora de la eficacia de los colaboradores de la entidad financiera sea de manera dual entre el empleador y los trabajadores para que de ese modo se concrete una comunicación asertiva entre los compañeros de trabajo, realizando integración de equipo haciendo participe a los empleadores, ello permitirá un buen y correcto desarrollo personal de los colaboradores y posteriormente concretara las metas planteadas.

Cuarto: Además de ello, se sugiere que el manejo de la efectividad sea llevado a cabo por medio capacitación de los colaboradores mediante programas de mejora de habilidades blandas, integración de equipo, comunicación efectiva, así mismo, emplear herramientas de seguimiento continuo para medir el progreso conforme a los objetivos establecidos por la entidad financiera mediante indicadores de rendimiento.

Quinto: Finalmente, es importante establecer actividades dirigidas a los colaboradores de la entidad financiera, siendo coordinado por el área administrativa con el propósito de promover acciones, por lo que el trabajador debe poder gestionar sus emociones.

REFERENCIAS

- Abdo , M., Feghali , K., & Zgheib, M. A. (2022). The role of emotional intelligence and personality on the overall internal control effectiveness: applied on internal audit team member's behavior in Lebanese companies. *Asian Journal of Accounting Research*, 7(2).
<https://doi.org/https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/AJAR-04-2021-0048/full/html>
- Afrianty, T., Artatanaya, G., & Burgess, J. (2022). Working from home effectiveness during Covid - 19: Evidence from university staff in Indonesia. *Asia Pacific Management Review*, 27(1), 50 - 57.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apmr.2021.05.002>
- Alaoui, M., Ibrahim, M., Daneshvar, S., Alola, U., & Alola, A. (2023). A two-stage data envelopment analysis approach to productivity, efficiency and their sustainability in the hotel industry of Tunisia. *Quality & Quantity*, 57, 955 - 972. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11135-022-01389-7>
- Alonazi, W. (2022). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 749-757.
<https://doi.org/https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/PRBM.S263656>
- Alzoubi , H., & Aziz , R. (2021). Does Emotional Intelligence Contribute to Quality of Strategic Decisions? The Mediating Role of Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/joitmc7020130>
- Alzoubi, H., & Aziz, R. (2021). Does Emotional Intelligence Contribute to Quality of Strategic Decisions? The Mediating Role of Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/joitmc7020130>
- Arce, G., Portugal , A., & Torres , G. (2023). Emotional Intelligence and Resilience, an Applied Study in the City of Arequipa, Peru. *Wseas Transactions on Business and Economics*, 10(5).
<https://wseas.com/journals/bae/2023/b325107-2070.pdf>
- Ariste, E. (2021). *Escucha activa*. Diaz de Santos.
- Arunkumar , T., Raj, K., Winfred Rufuss, D. D., Denkenberger, D., Tingting, G., Xuan, L., & Velraj, R. (2019). A review of efficient high productivity solar stills. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 101, 197 - 220.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1364032118307615>
- Bartra Rivero, K. R., Torres Rubiano, O. L., & Armesto Céspedes, M. S. (2022). Inteligencia emocional y productividad de colaboradores en empresas

- tecnológica en Lima. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 11(1), 119-147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8381820>
- Blote, A. (2019). The temporal association between emotional clarity and depression symptoms in adolescents. *Journal of Adolescence*, 71, 110 - 118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2019.01.005>
- Bonilla, A. (2021). *Propuesta de aprendizaje servicio con alumnos de cuarto curso de Educación Primaria ante el escenario de pandemia del COVID-19: La Inteligencia Emocional*. Editorial Inclusión. https://www.google.com.pe/books/edition/Propuesta_de_aprendizaje_servicio_con_al/EVBIEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Canales Castañeda, A. (2022). *Inteligencia emocional y productividad laboral en trabajadores del Hospital II Essalud Huancavelica*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7944d7b3-4ac4-46d7-9dca-0a1c6100b816/content>
- Cañabate, D., Santos, M., Rodríguez, D., Serra, T., & Colomer, J. (2020). Emotional Self-Regulation through Introjective Practices in Physical Education. *Education sciences*, 10(8). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/educsci10080208>
- Castañeda, M. (2022). The scientificity of quantitative, qualitative and emerging methodologies. *Revista digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Chuan, C., & Chiang, C. (2022). How does green finance affect green total factor productivity? Evidence from China. *Energy Economics*, 107. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.eneco.2022.105863>
- Constanza, M., Davison, O., & Cocio, A. (2019). Validation of a Reading Attitudes Survey in Primary students. *Literatura y lingüística*(39). <https://www.scielo.cl/pdf/lyl/n39/0716-5811-lyl-39-00225.pdf>
- Correa Vigo, P. d., & Samame Castillo, A. B. (2019). *La inteligencia emocional asociada a la productividad de los trabajadores de telefónica del Perú S.A.A de la tienda chiclayo en el primer trimestre del año 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Lambayeque, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/6083>
- Cortés, M., Mur, N., Iglesias, M., & Cortés, M. (2020). Some considerations for the calculation of the sample size in Medical Sciences research. *Medisur*, 18(5). <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n5/1727-897X-ms-18-05-937.pdf>
- De Oliveira, I. R., & Andrade, J. d. (2022). A importância da inteligência emocional para os líderes das gerações Y e Z. *Revista de Psicologia*, 16(60), 628-645. <https://doi.org/10.14295/online.v16i60.3448>

- Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7(1), 101-124. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917>
- El-Taher, A. M., El-Raouf, H. A., Osman, N. A., Azoz, S. N., Omar, M. A., Elkelish, A., & El Hady, M. A. (2022). Prediction of Wells Productive Characteristics with the Use of Unsupervised Machine Learning Algorithms. *MDPI*, 11(1), 115. <https://www.mdpi.com/2223-7747/11/1/115>
- Fuentes, M. L. (2019). *Estrés laboral y regulación emocional en profesionales de salud mental*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- García. (2020). Emotional Intelligence while Studying for a Degree. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n2/0257-4314-rces-39-02-e15.pdf>
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Theoretical design of research: methodological instructions for the development of scientific research proposals and projects. *Información Tecnológica*, 31(6), 159-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Geun, H., & Park, E. (2019). Influence of Emotional Intelligence, Communication, and Organizational Commitment on Nursing Productivity among Korean Nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 30(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.12799/jkachn.2019.30.2.226>
- Godbless, P. J. (2022). *La guía de la inteligencia emocional y la escucha activa para unas relaciones más satisfactorias*. Arcadia. https://www.google.com.pe/books/edition/La_gu%C3%ADa_de_la_inteligencia_emocional_y/kC9fEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Goleman, D. (1996). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós S.A. <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Guasp Coll, M., Navarro-Mateu, D., Giménez Espert, M. d., & Prado Gaco, V. J. (2020). Emotional intelligence, empathy, self-esteem, and life satisfaction in Spanish adolescents: Regression vs. QCA models. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01629>
- Guil, R., Morales, L., Ruiz, P., Gómez, R., & Gil, P. (2022). The Key Role of Emotional Repair and Emotional Clarify on Depression among Breast Cancer Survivors. *International Journal of Environment Research and Public Health*, 19(8). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph19084652>
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. McGraw Hill. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>

- Gutiérrez-Suarez, C., Rozo-Sánchez, A., & Flórez-Garay, A. (2019). Direccinamiento estratgico, una estrategia organizacional con alto impacto en el desarrollo laboral. *Aibi revista de investigacin, administracin e ingeniera*, 7(1), 8-15.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.544>
- Ha Le, T., Tu Chuc, A., & Taghizadeh Hesary, F. (2019). Financial inclusion and its impact on financial efficiency and sustainability: Empirical evidence from Asia. *Borsa Instabul Review*, 19(4), 310 - 322.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214845019301267>
- Haro, A. (2020). *Auto-Disciplina: Dureza mental cmo desarrollar mentalidad de guerrero, autodisciplina y autoconfianza*. Jason Thawne.
https://www.google.com.pe/books/edition/Auto_Disciplina/BnVrzQEACAAJ?hl=es
- Hernández Ávila, C. E., & Carpio, N. (2019). Introduccin a los tipos de muestreo. *Revista Cientfica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75 - 79.
https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:lul5aOT2pDUJ:scholar.google.com/+muestreo+aleatorio+simple&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2019
- Imam, M., & Hidayat, A. (2023). QUAY CONTAINER CRANE PRODUCTIVITY EFFECTIVENESS ANALYSIS (CASE STUDY JAKARTA INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL). *International Journal of Mechanical Engineering Technologies & Applications*, 4(2), 117 - 134.
<https://doi.org/10.21776/MECHTA.2023.004.02.2>
- Khalid Faeq, D. (2022). The importance of employee involvement in work activities to overall productivity. *Journal of Humanities and Education Development*, 4(5). <https://www.theshillonga.com/index.php/jhed/article/view/409/284>
- Khosravi, P., Rezvani, A., & Ashkanasy, N. (2020). Emotional intelligence: A preventive strategy to manage destructive influence of conflict in large scale projects. *International Journal of Project Management*, 38(1), 36-46.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2019.11.001>
- Kianto, A., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., & Ali, M. (2018). The impact of knowledge management on knowledge worker productivity. *Baltic journal of Management*, 14(2), 178 - 197. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BJM-12-2017-0404>
- Kour, J., & El-Den, J. (2019). The Role of Positive Psychology in Improving Employees Performance and Organizational Productivity: An Experimental Study. *Procedia Computer Science*, 161, 226 - 232.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1877050919318289?token=3210E163D78A8FBAB308B1A19F2E6934A750074C20C77E68E7B080D16C7EBAA2A688E5B13390266747E68BAD07498D53&originRegion=us-east-1&originCreation=20230420174932>

- Krishnasamy, M., Hassam, H., Jewell, C., Moravski, I., & Lewin, T. (2023). Perspectives on Emotional Care: A Qualitative Study with Cancer Patients, Carers, and Health Professionals. *Healthcare*, 11(4), 452. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare11040452>
- Kurup, L., & Murugesan, G. (2021). Impact Of Employee Participation in Productivity Effectiveness In Pharmaceutical Industries And Clinical Research Organizations. *Natural Volatiles & Essential Oils*, 8(4), 6985 - 6997. <https://www.nveo.org/index.php/journal/article/view/1558/1363>
- Kusi, S., Gupta, H., & Sarkis, J. (2019). A supply chain sustainability innovation framework and evaluation methodology. *International Journal of Production Research*, 57(7). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1518607>
- Lecuona, I. (2020). Evaluación de los aspectos metodológicos, éticos, legales y sociales de proyectos de investigación en salud con datos masivos (big data). 32(6). <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv32n6/0213-9111-gs-32-06-576.pdf>
- López Sócola, A. H., Medina Marchena, A., & Olaya Guerrero, L. M. (2020). Las 5S, herramienta innovadora para mejorar la productividad. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(3), 41-47. <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/307>
- Loza, I. (2021). *Taller de habilidades socioemocionales*. Patria Educación. https://www.google.com.pe/books/edition/Taller_de_habilidades_socioemocionales_2/l5otEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Martínez , M. C., Inglés , C., Granados, L., Aparisi, D., & García, J. M. (2019). Trait emotional intelligence profiles, burnout anxiety, depression, and stress in secondary education teachers. *Personality and Individual Differences*, 142, 53 - 61. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.01.036>
- Martínez , M. C., Inglés, C., Suriá, R., Lagos, N., Delgado, B., & García, J. (2021). Emotional intelligence profiles and self-concept in Chilean adolescents. *Current Psychology*, 40, 3860 - 3867. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12144-019-00350-6>
- Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Psychological Review. <https://psycnet.apa.org/record/1943-03751-001>
- Mateos , M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_calidad_en_el_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Mitra , S., Akhtaruzzaman , K., Nielsen , R., & Rahman, T. (2022). Improving aquaculture productivity, efficiency and profitability in Bangladesh: Does

- land ownership matter? *Aquaculture Economics & Management*, 26(2), 215 - 231. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/13657305.2021.1983069>
- Mizuta, K., Grunwald, S., Bacon, A., Cropper, W., Phillips, M., Moss, C., . . . Xiong, X. (2022). Holistic aboveground ecological productivity efficiency modeling using data envelopment analysis in the southeastern U.S. *Science of The Total Environment*, 824(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2022.153802>
- Morey Mirano, S. F. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la financiera confianza S.A.A. Chachapoyas, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91268>
- Morey, S. (2022). *El Accidente Laboral desde la perspectiva de la Psicología Social*. Editorial Autores de Argentina. https://www.google.com.pe/books/edition/El_Accidente_Laboral_desde_la_perspectiv/tfR5EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Ogbuanya, C. T., Okeke, C. I., & Maashin, A. (2022). Emotional Intelligence as a predictor of productivity and occupational stress of employees in electrical industries. *International journal of research in counseling and education*, 6(1). <https://doi.org/10.24036/00440za0002>
- Osipov, G., Ponkratov, V., Ivlev, V., Ivleva, M., & Karepova, S. (2020). Factors in managing publication productivity in Russian Universities. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 8(5), 102 - 120. <https://doi.org/https://doi.org/10.18510/hssr.2020.8511>
- Pan, W., Xie, T., Wang, Z., & Ma, L. (2022). Digital economy: An innovation driver for total factor productivity. *Journal of Business Research*, 139, 303 - 311. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296321007128>
- Pattanayak, B. (2020). *Human resource Management* (Sexta ed.). PHI Learning. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Lif4DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=resources+used+to+achieve+objectives&ots=UYjQ2i9U2B&sig=j08UTQ-8o5QXCEnJBcCxBI5B30M#v=onepage&q=resources%20used%20to%20achieve%20objectives&f=false>
- Pedroza, A. (2020). *Enséñame a reconocer mis emociones. Aprendamos juntos como papás, como hijos, como maestros, como alumnos*. Círculo Rojo.
- Reyes, J., Cárdenas, M., & Plua, K. (2020). Considerations regarding the fulfillment of ethical principles in scientific research. *Conrado*, 16(77), 154-161. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n77/1990-8644-rc-16-77-154.pdf>
- Rodríguez Panduro, M. S., Palomino Alvarado, G. D., & Aguilar Saldaña, C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal.

- Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2).
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/108>
- Salovey, P., & Sluyter, D. (1997). *Emotional development and emotional intelligence : educational implications* (Primera ed.). Basic Books.
<https://unhlibrary.on.worldcat.org/oclc/35673562>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en docencia universitaria*.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Santos, C. (2022). Gestión por competencias, administración del talento humano y la productividad investigativa del personal docente en una Universidad Nacional del Perú – 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1). <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1494>
- Schmutz, E. B., Meier, L. L., & Manser, T. (2019). How effective is teamwork really? The relationship between teamwork and performance in healthcare teams: a systematic review and meta-analysis. *BMJ Open*, 9(9).
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-028280>
- Shaikh, Z. A. (2019). Liderazgo de apoyo e inteligencia emocional para la productividad de los empleados en las organizaciones educativas: un cambio sugerido en el enfoque de gestión hacia la motivación, los incentivos y el empoderamiento. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 7. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1245>
- Shaturaev, J., & Bekimbetova, G. (2021). Transformation of business efficiency with the lean management. *German International Journal of Modern Science*(22). <https://cyberleninka.ru/article/n/transformation-of-business-efficiency-with-the-lean-management>
- Simon, A., Antoniadou, J., Croy, S., & Brijnath, B. (2021). "The mind may go, but the heart knows": Emotional care by ethnic minority carers of people living with dementia. *Social Science & Medicine*.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114294>
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Macmillan.
<https://psycnet.apa.org/record/1954-05139-000>
- Spagnoli, P., Haynes, N. J., Scafuri Kovalchuk, L., Clark, M. A., & Buono, C. B. (2020). Workload, workaholism, and job performance: Uncovering their complex relationship. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph17186536>
- Streit, D., Oliveira, Z., & Carvalho, Z. (2020). Psycho-emotional care in a neonatal unit during the Covid - 19 Pandemic. *Revista Paulista de Pediatria*, 38.
<https://doi.org/10.1590/1984-0462/2020/38/2020119>

- Thompson, R. J., & Boden, M. T. (2019). State emotional clarity and attention to emotion: a naturalistic examination of their associations with each other, affect, and context. *Cognition and Emotion*, 33(7), 1514-1522.
<https://doi.org/10.1080/02699931.2019.1572597>
- Thompson, R., & Tyler, M. (2019). State emotional clarity and attention to emotion: a naturalistic examination of their associations with each other, affect, and context. *Cognition and Emotion*, 33(7), 1514 - 1522.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02699931.2019.1572597>
- Torres Guzman , E. (2022). *Inteligencia emocional y productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail, Miraflores - 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77982>
- Travieso, C. (2021). Productivity and Theories of Economic Growth. *Cofin Habana*, 16(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v16n1/2073-6061-cofin-16-01-e04.pdf>
- Trujillo Pons, F. (2020). El ejercicio del derecho a desconectar digitalmente del trabajo su efectividad en las empresas. *Lan Harremanak*, 44, 39 - 55.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7768049>
- Varela, H. (2023). *Inteligencia Emocional*. Hermes Varela Marín.
https://www.google.com.pe/books/edition/INTELIGENCIA_EMOCIONAL/tUW2EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Vásquez, M., Rodríguez, Z., & Padilla, M. (2021). Gestión organizacional y productividad laboral en las unidades educativas en el Sur De Manabí De Ecuador. *South Florida Journal of Development*.
<https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/810>
- Vera Garcia, R. (2016). *La inteligencia emocional en adultos con trastornos por déficit con hiperactividad y la relación con su calidad de vida*.
<https://books.google.com.pe/books?id=YJdUDAAAQBAJ&pg=PA121&dq=percepci%C3%B3n+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjLgPiXzZP0AhWTH7kGHbNIBCcQuwV6BAgLEAc#v=onepage&q=percepci%C3%B3n%20emocional&f=false>
- Vyatkin , V., Fomina , L. V., & Shmeleva, Z. N. (2020). Empathy, tolerance for uncertainty and emotional intelligence among the agro - industrial complex managers to predict the decision - making efficiency in the antagonistic game. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 421(3).
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/421/3/032037/meta>
- Way, S. F., Morgan, A. C., Larremore, D. B., & Clauset , A. (2019). Productivity, prominence, and the effects of academic environment. *PNAS*, 116(22).
- Winardi, M. A., Prentice, C., & Weaven, S. (2022). Systematic literature review on emotional intelligence and conflict management. *Journal of Global Scholars*

of Marketing Science, 32(3), 372-397.
<https://doi.org/10.1080/21639159.2020.1808847>

Xiao, N. (2019). Influence of emotional intelligence of employees on their innovative behaviour and the mediating effect of internal social capital. *Argentine journal of clinical psychology*, 29(2), 1-8.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=18&sid=463c7b9f-95c0-4bf2-a72a-f4fe48050001%40redis>

Zambrana, A., Avilés, S., Gumucio, F., Luizaga, M., Pineda, P., & Illanes, D. (2020). Space-based random sampling and its usefulness in epidemiological research. *Gaceta Médica Boliviana*, 43(1).
<http://www.scielo.org.bo/pdf/gmb/v43n1/v43n1a12.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con la productividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023?	Determinar la relación de la Inteligencia Emocional con la productividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.	Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la productividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.	VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA		
			Atención Emocional	Escucha Activa		1-2	Ordinal Tipo Likert	
				Empatía Emocional		3-4		
				Autocontrol		5-6		
			Claridad Emocional	Conciencia Emocional		7-8		Totalmente de acuerdo (5)
				Aceptación Emocional		9-10		De acuerdo (4)
				Regulación Emocional		11-12		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			Reparación Emocional	Habilidad para expresar emociones		13-14	En desacuerdo (2)	
				Habilidad para resolver conflictos emocionales		15-16	Totalmente en desacuerdo (1)	
Habilidad para identificar emociones		17-18						
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD					
¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con la eficiencia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023?	Determinar la relación de la Inteligencia Emocional con la eficiencia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.	Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la eficiencia en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA		
			Eficiencia	Resultados alcanzados.		1-2	Ordinal	
Tiempo de entrega.		3-4		Tipo Likert				
¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con	Determinar la relación de la Inteligencia Emocional con	Existe una relación significativa de la Inteligencia	Eficacia	Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivos.		5-6	Totalmente de acuerdo (5)	

la eficacia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023?	la eficacia del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.	Emocional con la eficacia en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.		Calidad del servicio.	7-8	De acuerdo (4)
				Desarrollo laboral.		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
					9-10	En desacuerdo (2)
¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional con la efectividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023?	Determinar la relación de la Inteligencia Emocional con la efectividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.	Existe una relación significativa de la Inteligencia Emocional con la efectividad en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023.	Efectividad	Rendimiento laboral.	11-12	Totalmente en desacuerdo (1)
				Trabajo en equipo.	13-14	
				Compromiso laboral.	15-16	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Tipo de investigación: Básica Nivel: Descriptivo – correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: no experimental transversal	Población: 64 trabajadores de una entidad financiera Muestra: 64 trabajadores de una entidad financiera Muestreo: Censal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Vera (2016) indica que está referido a la habilidad como persona de saber sobrellevar las propias emociones, de manera que coadyuven a trabajar bajo presión, a tener una mejor interrelación con quiénes nos rodean, saber disuadir cuando se encuentre en una resolución de conflictos y desafíos.	Será operacionalizado a través de un cuestionario compuesto por 3 dimensiones, atención emocional. Claridad emocional y reparación emocional.	Atención Emocional	Escucha Activa	Escala de Likert
				Empatía Emocional	
				Autocontrol	
			Claridad Emocional	Conciencia Emocional	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Aceptación Emocional	
				Regulación Emocional	
			Reparación Emocional	Habilidad para expresar emociones	
				Habilidad para resolver conflictos emocionales	
				Habilidad para identificar emociones	

VARIABLE DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
Productividad	Gutiérrez (2010) considera como aquellos resultados que van a ser alcanzados por medio de un proceso o sistema en cuanto al incremento donde se implica la obtención de mejores resultados gracias a sus recursos, ya que según esto se puede calcular entre la obtención de resultados con el empleo de recursos, poder generar la valoración de los recursos utilizados en fin de generar una serie de resultados.	Será operacionalizado a través de un cuestionario compuesto por 3 dimensiones, eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	Resultados alcanzados	Escala de Likert
				Tiempo de entrega	
			Eficacia	Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivo	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Calidad de servicio	
			Efectividad	Desarrollo laboral	
				Rendimiento laboral	
				Trabajo en equipo	
				Compromiso laboral	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica de los instrumentos

Cuestionario sobre inteligencia emocional

Estimado(a) docente:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre las “La inteligencia emocional y la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima – 2023”. Por lo que se le sugiere responder todos los ítems con la sinceridad y objetividad, ya que la información proporcionada tiene un fin académico.

Confidencialidad: El cuestionario es de carácter anónimo y la información que Ud. proporcione es confidencial y será utilizada exclusivamente para lograr el objetivo del presente estudio.

Instrucciones: A continuación, se le presenta 24 ítems (afirmaciones). Responda por favor, marcando con una equis “X” en el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

Escala:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: ATENCIÓN EMOCIONAL						
1	¿Existe un ambiente de confianza y apertura que facilita la comunicación y la escucha activa?	1	2	3	4	5
2	Se implementan acciones concretas en base a las ideas y sugerencias aportadas por los empleados.	1	2	3	4	5
3	Creo que la alta dirección de la entidad financiera promueve y valora la empatía emocional en el lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
4	Se brinda el apoyo necesario para lidiar con situaciones emocionalmente difíciles en el trabajo.	1	2	3	4	5

5	Se adapta fácilmente a los cambios y presiones en el entorno laboral sin perder el control emocional	1	2	3	4	5
6	Se regula las emociones de manera efectiva durante las interacciones laborales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: CLARIDAD EMOCIONAL						
7	Identifico y etiqueto correctamente mis emociones mientras realizo mis tareas laborales.	1	2	3	4	5
8	¿Tienes la habilidad para comprender cómo las emociones influyen en las interacciones y relaciones laborales?	1	2	3	4	5
9	¿Muestras empatía y comprensión hacia las emociones de tus compañeros de trabajo, incluso cuando difieren de las tuyas?	1	2	3	4	5
10	¿Tienes la capacidad de aceptar las situaciones emocionales difíciles en el entorno laboral sin resistencia o negación?	1	2	3	4	5
11	¿Muestras un equilibrio emocional saludable en tu trabajo, evitando extremos de euforia o desesperación?	1	2	3	4	5
12	¿Manejas de manera efectiva las situaciones conflictivas sin dejar que tus emociones tomen el control?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: REPARACIÓN EMOCIONAL						
13	Se tiene la capacidad de transmitir mis emociones de forma asertiva y respetuosa en el entorno laboral.					
14	Se articula de manera adecuada mis emociones negativas, como la frustración o el disgusto, de una manera constructiva.					
15	Se tiene la capacidad de identificar y abordar los conflictos emocionales que surgen en mi trabajo de manera constructiva.					
16	Se genera un ambiente de respeto y comprensión al resolver conflictos emocionales en mi lugar de trabajo.					
17	Se detecta los cambios emocionales en mí mismo/a y en los demás durante las interacciones laborales.					
18	Identifico las señales emocionales no verbales en el entorno laboral, como expresiones faciales y lenguaje corporal.					

¡Gracias por su colaboración!

Instrumento de evaluación de la variable Productividad

Estimado(a) docente:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la “La inteligencia emocional y la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima – 2023”. Por lo que se le sugiere responder todos los ítems con la sinceridad y objetividad, ya que la información proporcionada tiene un fin académico.

Confidencialidad: El cuestionario es de carácter anónimo y la información que Ud. proporcione es confidencial y será utilizada exclusivamente para lograr el objetivo del presente estudio.

Instrucciones: A continuación, se le presenta 16 ítems (afirmaciones). Responda por favor, marcando con una equis “X” en el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

Escala:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA						
1	Considero que los resultados alcanzados en el área crediticia de nuestra entidad financiera han sido altamente satisfactorios.	1	2	3	4	5
2	Contribuyo de manera efectiva a los resultados generales del equipo o departamento en el que trabajo.	1	2	3	4	5
3	Priorizo y organizo el trabajo de manera que puedo cumplir con los plazos establecidos.	1	2	3	4	5
4	Tengo la capacidad para administrar el tiempo lo cual me permite entregar los proyectos en el tiempo previsto.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: EFICACIA						
5	Los recursos que me proporcionan son adecuados para llevar a cabo mi trabajo de manera efectiva.	1	2	3	4	5
6	Cuento con los recursos necesarios en mi centro de labores que son suficientes para lograr los objetivos	1	2	3	4	5

	establecidos.					
7	Cuento con los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.	1	2	3	4	5
8	Considero que los clientes reciben un servicio de alta calidad por parte de nuestro equipo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD						
9	La empresa brinda capacitación y entrenamiento para mejorar mis habilidades y conocimientos.	1	2	3	4	5
10	Valoran mis logros y reconocen mis esfuerzos en mi desarrollo laboral.	1	2	3	4	5
11	Cumplo con las expectativas y metas establecidas en mi trabajo.	1	2	3	4	5
12	Cuento con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar mi trabajo de manera efectiva.	1	2	3	4	5
13	Colaboro de manera efectiva con los compañeros de equipo para alcanzar los objetivos.	1	2	3	4	5
14	Valoro y reconozco el trabajo en equipo en la entidad financiera.	1	2	3	4	5
15	Tomo en cuenta que el compromiso laboral influye positivamente en el desempeño y resultados.	1	2	3	4	5
16	Considero contar con un compromiso por parte de los colaboradores para cumplir los objetivos dentro de la empresa.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4: Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Planificación estratégica en la gestión por resultados en trabajadores de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023.

Investigador: Gutiérrez Rengifo, Margarita Jesús

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Planificación estratégica en la gestión por resultados en trabajadores de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2023.”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la productividad del personal en el área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la escuela de postgrado programa académico de maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del jefe

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....
.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La inteligencia emocional y la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima - 2023 “.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de una entidad financiera de Lima. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Soto Díaz Helen Johanna email: helenjsd@gmail.com y Docente asesor Dr Rodríguez Galán, Darrien Barramedo email: _____

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 5: Matriz evaluación por juicio de expertos
Validación del instrumento por expertos
VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: Micaela, Luján Cabrera

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo campus San Juan de Lurigancho, promoción 2023-I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: La inteligencia emocional y la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima – 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración de negocios y/o investigación en administración de negocios – MBA..

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma:

Nombre completo del tesista:

Helen Johanna, Soto Díaz

DNI:

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Micaela, Luján Cabrera
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Doctora en Administración
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cañete
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre inteligencia emocional
Autor (a):	Helen Johanna, Soto Díaz
Objetivo:	Determinar la percepción sobre la inteligencia emocional en una entidad financiera de Lima
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	64 trabajadores de una entidad financiera
Dimensiones:	Atención emocional, claridad emocional y reparación emocional
Confiabilidad:	0.884
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5 (totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente en desacuerdo)
Cantidad de ítems:	18 ítems
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la inteligencia emocional en una entidad financiera de Lima elaborado por Helen Johanna Soto Díaz en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia emocional

Definición de la variable:

La inteligencia emocional está referido a la habilidad como persona de saber sobrellevar las propias emociones, de manera que coadyuven a trabajar bajo presión, a tener una mejor interrelación con quiénes nos rodean, saber disuadir cuando se encuentre en una resolución de conflictos y desafíos Vera (2016).

Dimensión 1: Atención emocional

Definición de la dimensión:

Se trata de la destreza en reconocer acerca de las emociones y en prestarlas atención para que se sepa sobrellevar ante un hecho que se necesite una respuesta adecuada y a través de un manejo afectivo; asimismo, la autoexploración permite ahondar más respecto a las reacciones y para cuando se necesite tomar o direccionar una decisión Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa	1. ¿Existe un ambiente de confianza y apertura que facilita la comunicación y la escucha activa?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Escucha Activa	2. Se implementan acciones concretas en base a las ideas y sugerencias aportadas por los empleados	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Empatía emocional	3. Creo que la alta dirección de la entidad financiera promueve y valora la empatía emocional en el lugar de trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

			que está midiendo.		
Empatía emocional	4. Se brinda el apoyo necesario para lidiar con situaciones emocionalmente difíciles en el trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Autocontrol	5. Se adapta fácilmente a los cambios y presiones en el entorno laboral sin perder el control emocional	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Autocontrol	6. Se regula las emociones de manera efectiva durante las interacciones laborales.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

Dimensión 2: Claridad emocional

Definición de la dimensión:

Se refiere a la distinción de las emociones, en ser conscientes de las emociones con la intención de aceptarlas y mejorarlas sin juzgarlas y aunado a ello, va a permitir tener un panorama más claro en cuanto a la comprensión de las emociones y con ello apuntar a tomar decisiones que realmente seas idóneas Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conciencia emocional	7. Identifico y etiqueto correctamente mis emociones mientras realizo mis tareas laborales.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Conciencia emocional	8. ¿Tienes la habilidad para	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo	4. Alto nivel	

	comprender cómo las emociones influyen en las interacciones y relaciones laborales?	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	(alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Aceptación emocional	9. ¿Muestras empatía y comprensión hacia las emociones de tus compañeros de trabajo, incluso cuando difieren de las tuyas?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Aceptación emocional	10. ¿Tienes la capacidad de aceptar las situaciones emocionales difíciles en el entorno laboral sin resistencia o negación?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Regulación emocional	11. ¿Muestras un equilibrio emocional saludable en tu trabajo, evitando extremos de euforia o desesperación?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Regulación emocional	12. ¿Manejas de manera efectiva las situaciones conflictivas sin dejar que tus emociones tomen el control?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

Dimensión 3: Reparación emocional

Definición de la dimensión:

Se refiere al proceso de restauración sobre hechos que han ocasionado un daño emocional directamente o indirectamente; asimismo, implica que a través del reconocimiento y la aceptación de nuestras acciones conllevará a plantearse soluciones, a fin de subsanar el daño causado y cerrar brechas emocionales y se restauren las relaciones Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para expresar emociones	13. Se tiene la capacidad de transmitir mis	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	

	emociones de forma asertiva y respetuosa en el entorno laboral.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para expresar emociones	14. Se articula de manera adecuada mis emociones negativas, como la frustración o el disgusto, de una manera constructiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para resolver conflictos emocionales	15. Se tiene la capacidad de identificar y abordar los conflictos emocionales que surgen en mi trabajo de manera constructiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para resolver conflictos emocionales	16. Se genera un ambiente de respeto y comprensión al resolver conflictos emocionales en mi lugar de trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para identificar emociones		4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para identificar emociones		4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

NOMBRE Y APELLIDOS: MICAELA, LUJÁN CABRERA

FIRMA



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Micaela, Luján Cabrera
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Doctora en Administración
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cañete
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la productividad en una entidad financiera de Lima
Autor (a):	Helen Johanna Soto Díaz
Objetivo:	Determinar la productividad sobre una entidad financiera de Lima
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	64 trabajadores de una entidad financiera
Dimensiones:	Eficiencia, eficacia, efectividad
Confiabilidad:	0.953
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5 (totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente en desacuerdo)
Cantidad de ítems:	16 ítems
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la productividad en una entidad financiera de Lima elaborado por Helen Johanna Soto Díaz en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gestión por resultados

Definición de la variable:

Son aquellos resultados que van a ser alcanzados por medio de un proceso o sistema en cuanto al incremento donde se implica la obtención de mejores resultados gracias a sus recursos, ya que según esto se puede calcular entre la obtención de resultados con el empleo de recursos, asimismo los materiales pueden ser evaluados por una serie de términos, por lo que el medir la productividad va a poder generar la valoración de los recursos utilizados en fin de generar una serie de resultados Gutiérrez (2010).

Dimensión 1: Eficiencia

Definición de la dimensión:

Es la capacidad que permite la obtención de mejores resultados reduciendo la cantidad de recursos empleados, como tiempo y en especial costos, ya que esta pretende poder optimizar todo con el fin de lograr mejores beneficios para la empresa y sus empleados Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Considero que los resultados alcanzados en el área crediticia de nuestra entidad financiera han sido altamente satisfactorios.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
	2. Contribuyo de manera efectiva a los resultados generales del equipo o departamento en el que trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
	3. Priorizo y organizo el trabajo de manera que puedo cumplir con los plazos establecidos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

	4. Tengo la capacidad para administrar el tiempo lo cual me permite entregar los proyectos en el tiempo previsto.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	--

Dimensión 2: Eficacia

Definición de la dimensión:

Es la capacidad de poder hacer las cosas que se deben de hacer, es decir de poder cumplir con los objetivos o metas propuestos, lo que implica el poder orientar toda acción hacia un fin determinado, por medio de cualquier medio que permita el resultado, asimismo esta mejora mediante la definición, comunicación, evaluación y el seguimiento de los objetivos Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivos	5. Los recursos que me proporcionan son adecuados para llevar a cabo mi trabajo de manera efectiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivos	6. Cuento con los recursos necesarios en mi centro de labores que son suficientes para lograr los objetivos establecidos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Calidad del servicio	7. Cuento con los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Calidad del servicio	8. Considero que los	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo	4. Alto nivel	

	clientes reciben un servicio de alta calidad por parte de nuestro equipo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	(alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
--	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	--

Dimensión 3: Efectividad

Definición de la dimensión:

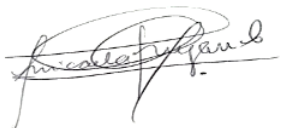
Es la combinación entre la eficiencia y eficacia, ya que esta va a permitir lograr los objetivos deseados con un mayor uso de recursos que permitan la mejor calidad posible del momento, lo cual conlleva a poder maximizar el valor agregado generando el cumplimiento de objetivos con eficiencia y eficacia, esta permite mejorar por medio de un análisis, innovación, adaptación y una buena optimización de procesos Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo laboral	9. La empresa brinda capacitación y entrenamiento para mejorar mis habilidades y conocimientos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Desarrollo laboral	10. Valoran mis logros y reconocen mis esfuerzos en mi desarrollo laboral.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Rendimiento laboral	11. Cumpló con las expectativas y metas establecidas en mi trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Rendimiento laboral	12. Cuento con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar mi trabajo	4. Alto nivel El ítem es claro,	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y	

	de manera efectiva.	tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	debe ser incluido.	
Trabajo en equipo	13. Colaboro de manera efectiva con los compañeros de equipo para alcanzar los objetivos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Trabajo en equipo	14. Valoro y reconozco el trabajo en equipo en la entidad financiera.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Compromiso laboral	15. Tomo en cuenta que el compromiso laboral influye positivamente en el desempeño y resultados.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Compromiso laboral	16. Considero contar con un compromiso por parte de los colaboradores para cumplir los objetivos dentro de la empresa.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

NOMBRE Y APELLIDOS: MICAELA, LUJÁN CABRERA

FIRMA:



Validación del instrumento por expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: Silvia, Salazar Llenera

Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre inteligencia emocional
Autor (a):	Helen Johanna, Soto Díaz
Objetivo:	Determinar la percepción sobre la inteligencia emocional en una entidad financiera de Lima
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	64 trabajadores de una entidad financiera
Dimensiones:	Atención emocional, claridad emocional y reparación emocional
Confiabilidad:	0.884
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5 (totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente en desacuerdo)
Cantidad de ítems:	18 ítems
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la inteligencia emocional en una entidad financiera de Lima elaborado por Helen Johanna Soto Díaz en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	-----------------------------------------------

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia emocional

Definición de la variable:

La inteligencia emocional está referido a la habilidad como persona de saber sobrellevar las propias emociones, de manera que coadyuven a trabajar bajo presión, a tener una mejor interrelación con quiénes nos rodean, saber disuadir cuando se encuentre en una resolución de conflictos y desafíos Vera (2016).

Dimensión 1: Atención emocional

Definición de la dimensión:

Se trata de la destreza en reconocer acerca de las emociones y en prestarlas atención para que se sepa sobrellevar ante un hecho que se necesite una respuesta adecuada y a través de un manejo afectivo; asimismo, la autoexploración permite ahondar más respecto a las reacciones y para cuando se necesite tomar o direccionar una decisión Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa	1. ¿Existe un ambiente de confianza y apertura que facilita la comunicación y la escucha activa?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Escucha Activa	2. Se implementan acciones concretas en base a las ideas y sugerencias aportadas por los empleados	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Empatía emocional	3. Creo que la alta dirección de la entidad financiera promueve y valora la empatía emocional en el lugar de trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

			que está midiendo.		
Empatía emocional	4. Se brinda el apoyo necesario para lidiar con situaciones emocionalmente difíciles en el trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Autocontrol	5. Se adapta fácilmente a los cambios y presiones en el entorno laboral sin perder el control emocional	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Autocontrol	6. Se regula las emociones de manera efectiva durante las interacciones laborales.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

Dimensión 2: Claridad emocional

Definición de la dimensión:

Se refiere a la distinción de las emociones, en ser conscientes de las emociones con la intención de aceptarlas y mejorarlas sin juzgarlas y aunado a ello, va a permitir tener un panorama más claro en cuanto a la comprensión de las emociones y con ello apuntar a tomar decisiones que realmente seas idóneas Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conciencia emocional	7. Identifico y etiqueto correctamente mis emociones mientras realizo mis tareas laborales.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Conciencia emocional	8. ¿Tienes la habilidad para	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo	4. Alto nivel	

	comprender cómo las emociones influyen en las interacciones y relaciones laborales?	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	(alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Aceptación emocional	9. ¿Muestras empatía y comprensión hacia las emociones de tus compañeros de trabajo, incluso cuando difieren de las tuyas?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Aceptación emocional	10. ¿Tienes la capacidad de aceptar las situaciones emocionales difíciles en el entorno laboral sin resistencia o negación?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Regulación emocional	11. ¿Muestras un equilibrio emocional saludable en tu trabajo, evitando extremos de euforia o desesperación?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Regulación emocional	12. ¿Manejas de manera efectiva las situaciones conflictivas sin dejar que tus emociones tomen el control?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

Dimensión 3: Reparación emocional

Definición de la dimensión:

Se refiere al proceso de restauración sobre hechos que han ocasionado un daño emocional directamente o indirectamente; asimismo, implica que a través del reconocimiento y la aceptación de nuestras acciones conllevará a plantearse soluciones, a fin de subsanar el daño causado y cerrar brechas emocionales y se restauren las relaciones Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para expresar emociones	13. Se tiene la capacidad de transmitir mis	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	

	emociones de forma asertiva y respetuosa en el entorno laboral.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para expresar emociones	14. Se articula de manera adecuada mis emociones negativas, como la frustración o el disgusto, de una manera constructiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para resolver conflictos emocionales	15. Se tiene la capacidad de identificar y abordar los conflictos emocionales que surgen en mi trabajo de manera constructiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para resolver conflictos emocionales	16. Se genera un ambiente de respeto y comprensión al resolver conflictos emocionales en mi lugar de trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para identificar emociones		4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para identificar emociones		4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

NOMBRE Y APELLIDOS: SILVIA LILIANA SALAZAR LLENERA

FIRMA



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Silvia, Salazar Llenera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodóloga
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la productividad en una entidad financiera de Lima
Autor (a):	Helen Johanna Soto Díaz
Objetivo:	Determinar la productividad sobre una entidad financiera de Lima
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	64 trabajadores de una entidad financiera
Dimensiones:	Eficiencia, eficacia, efectividad
Confiabilidad:	0.953
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5 (totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente en desacuerdo)
Cantidad de ítems:	16 ítems
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la productividad en una entidad financiera de Lima elaborado por Helen Johanna Soto Díaz en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gestión por resultados

Definición de la variable:

Son aquellos resultados que van a ser alcanzados por medio de un proceso o sistema en cuanto al incremento donde se implica la obtención de mejores resultados gracias a sus recursos, ya que según esto se puede calcular entre la obtención de resultados con el empleo de recursos, asimismo los materiales pueden ser evaluados por una serie de términos, por lo que el medir la productividad va a poder generar la valoración de los recursos utilizados en fin de generar una serie de resultados Gutiérrez (2010).

Dimensión 1: Eficiencia

Definición de la dimensión:

Es la capacidad que permite la obtención de mejores resultados reduciendo la cantidad de recursos empleados, como tiempo y en especial costos, ya que esta pretende poder optimizar todo con el fin de lograr mejores beneficios para la empresa y sus empleados Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Considero que los resultados alcanzados en el área crediticia de nuestra entidad financiera han sido altamente satisfactorios.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
	2. Contribuyo de manera efectiva a los resultados generales del equipo o departamento en el que trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
	3. Priorizo y organizo el trabajo de manera que puedo cumplir con los plazos establecidos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

	4. Tengo la capacidad para administrar el tiempo lo cual me permite entregar los proyectos en el tiempo previsto.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	--

Dimensión 2: Eficacia

Definición de la dimensión:

Es la capacidad de poder hacer las cosas que se deben de hacer, es decir de poder cumplir con los objetivos o metas propuestos, lo que implica el poder orientar toda acción hacia un fin determinado, por medio de cualquier medio que permita el resultado, asimismo esta mejora mediante la definición, comunicación, evaluación y el seguimiento de los objetivos Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivos	5. Los recursos que me proporcionan son adecuados para llevar a cabo mi trabajo de manera efectiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivos	6. Cuento con los recursos necesarios en mi centro de labores que son suficientes para lograr los objetivos establecidos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Calidad del servicio	7. Cuento con los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Calidad del servicio	8. Considero que los	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo	4. Alto nivel	

	clientes reciben un servicio de alta calidad por parte de nuestro equipo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	(alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
--	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	--

Dimensión 3: Efectividad

Definición de la dimensión:

Es la combinación entre la eficiencia y eficacia, ya que esta va a permitir lograr los objetivos deseados con un mayor uso de recursos que permitan la mejor calidad posible del momento, lo cual conlleva a poder maximizar el valor agregado generando el cumplimiento de objetivos con eficiencia y eficacia, esta permite mejorar por medio de un análisis, innovación, adaptación y una buena optimización de procesos Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo laboral	9. La empresa brinda capacitación y entrenamiento para mejorar mis habilidades y conocimientos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Desarrollo laboral	10. Valoran mis logros y reconocen mis esfuerzos en mi desarrollo laboral.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Rendimiento laboral	11. Cumpro con las expectativas y metas establecidas en mi trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Rendimiento laboral	12. Cuento con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar mi trabajo	4. Alto nivel El ítem es claro,	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y	

	de manera efectiva.	tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	debe ser incluido.	
Trabajo en equipo	13. Colaboro de manera efectiva con los compañeros de equipo para alcanzar los objetivos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Trabajo en equipo	14. Valoro y reconozco el trabajo en equipo en la entidad financiera.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Compromiso laboral	15. Tomo en cuenta que el compromiso laboral influye positivamente en el desempeño y resultados.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Compromiso laboral	16. Considero contar con un compromiso por parte de los colaboradores para cumplir los objetivos dentro de la empresa.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

NOMBRE Y APELLIDOS: SILVIA LILIANA SALAZAR LLENERA

FIRMA:



Validación del instrumento por expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: Fernando Escudero Vilchez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Maestría en Administración de negocios de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, promoción 2023-I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: La inteligencia emocional y la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima – 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas administración de negocios y/o investigación en administración de negocios – MBA.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma:

Nombre completo del tesista:

Helen Johanna, Soto Díaz

DNI:

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Fernando Escudero Vílchez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodólogo
Institución donde labora:	Universidad César vallejo

Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre inteligencia emocional
Autor (a):	Helen Johanna, Soto Díaz
Objetivo:	Determinar la percepción sobre la inteligencia emocional en una entidad financiera de Lima
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	64 trabajadores de una entidad financiera
Dimensiones:	Atención emocional, claridad emocional y reparación emocional
Confiabilidad:	0.884
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5 (totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente en desacuerdo)
Cantidad de ítems:	18 ítems
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la inteligencia emocional en una entidad financiera de Lima elaborado por Helen Johanna Soto Díaz en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	-----------------------------------------------

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Inteligencia emocional

Definición de la variable:

La inteligencia emocional está referido a la habilidad como persona de saber sobrellevar las propias emociones, de manera que coadyuven a trabajar bajo presión, a tener una mejor interrelación con quiénes nos rodean, saber disuadir cuando se encuentre en una resolución de conflictos y desafíos Vera (2016).

Dimensión 1: Atención emocional

Definición de la dimensión:

Se trata de la destreza en reconocer acerca de las emociones y en prestarlas atención para que se sepa sobrellevar ante un hecho que se necesite una respuesta adecuada y a través de un manejo afectivo; asimismo, la autoexploración permite ahondar más respecto a las reacciones y para cuando se necesite tomar o direccionar una decisión Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa	1. ¿Existe un ambiente de confianza y apertura que facilita la comunicación y la escucha activa?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Escucha Activa	2. Se implementan acciones concretas en base a las ideas y sugerencias aportadas por los empleados	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Empatía emocional	3. Creo que la alta dirección de la entidad financiera promueve y valora la empatía emocional en el lugar de trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

			que está midiendo.		
Empatía emocional	4. Se brinda el apoyo necesario para lidiar con situaciones emocionalmente difíciles en el trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Autocontrol	5. Se adapta fácilmente a los cambios y presiones en el entorno laboral sin perder el control emocional	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Autocontrol	6. Se regula las emociones de manera efectiva durante las interacciones laborales.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

Dimensión 2: Claridad emocional

Definición de la dimensión:

Se refiere a la distinción de las emociones, en ser conscientes de las emociones con la intención de aceptarlas y mejorarlas sin juzgarlas y aunado a ello, va a permitir tener un panorama más claro en cuanto a la comprensión de las emociones y con ello apuntar a tomar decisiones que realmente seas idóneas Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conciencia emocional	7. Identifico y etiqueto correctamente mis emociones mientras realizo mis tareas laborales.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Conciencia emocional	8. ¿Tienes la habilidad para	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo	4. Alto nivel	

	comprender cómo las emociones influyen en las interacciones y relaciones laborales?	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	(alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Aceptación emocional	9. ¿Muestras empatía y comprensión hacia las emociones de tus compañeros de trabajo, incluso cuando difieren de las tuyas?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Aceptación emocional	10. ¿Tienes la capacidad de aceptar las situaciones emocionales difíciles en el entorno laboral sin resistencia o negación?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Regulación emocional	11. ¿Muestras un equilibrio emocional saludable en tu trabajo, evitando extremos de euforia o desesperación?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Regulación emocional	12. ¿Manejas de manera efectiva las situaciones conflictivas sin dejar que tus emociones tomen el control?	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

Dimensión 3: Reparación emocional

Definición de la dimensión:

Se refiere al proceso de restauración sobre hechos que han ocasionado un daño emocional directamente o indirectamente; asimismo, implica que a través del reconocimiento y la aceptación de nuestras acciones conllevará a plantearse soluciones, a fin de subsanar el daño causado y cerrar brechas emocionales y se restauren las relaciones Vera (2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para expresar emociones	13. Se tiene la capacidad de transmitir mis	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel	

	emociones de forma asertiva y respetuosa en el entorno laboral.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para expresar emociones	14. Se articula de manera adecuada mis emociones negativas, como la frustración o el disgusto, de una manera constructiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para resolver conflictos emocionales	15. Se tiene la capacidad de identificar y abordar los conflictos emocionales que surgen en mi trabajo de manera constructiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para resolver conflictos emocionales	16. Se genera un ambiente de respeto y comprensión al resolver conflictos emocionales en mi lugar de trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para identificar emociones		4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Habilidad para identificar emociones		4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

NOMBRE Y APELLIDOS: Fernando Emilio Escudero Vílchez

FIRMA



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Fernando Escudero Vílchez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodóloga
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la productividad en una entidad financiera de Lima
Autor (a):	Helen Johanna Soto Díaz
Objetivo:	Determinar la productividad sobre una entidad financiera de Lima
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	64 trabajadores de una entidad financiera
Dimensiones:	Eficiencia, eficacia, efectividad
Confiabilidad:	0.953
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5 (totalmente de acuerdo), 4 (de acuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente en desacuerdo)
Cantidad de ítems:	16 ítems
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la productividad en una entidad financiera de Lima elaborado por Helen Johanna Soto Díaz en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Gestión por resultados

Definición de la variable:

Son aquellos resultados que van a ser alcanzados por medio de un proceso o sistema en cuanto al incremento donde se implica la obtención de mejores resultados gracias a sus recursos, ya que según esto se puede calcular entre la obtención de resultados con el empleo de recursos, asimismo los materiales pueden ser evaluados por una serie de términos, por lo que el medir la productividad va a poder generar la valoración de los recursos utilizados en fin de generar una serie de resultados Gutiérrez (2010).

Dimensión 1: Eficiencia

Definición de la dimensión:

Es la capacidad que permite la obtención de mejores resultados reduciendo la cantidad de recursos empleados, como tiempo y en especial costos, ya que esta pretende poder optimizar todo con el fin de lograr mejores beneficios para la empresa y sus empleados Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. Considero que los resultados alcanzados en el área crediticia de nuestra entidad financiera han sido altamente satisfactorios.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
	2. Contribuyo de manera efectiva a los resultados generales del equipo o departamento en el que trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
	3. Priorizo y organizo el trabajo de manera que puedo cumplir con los plazos establecidos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

	4. Tengo la capacidad para administrar el tiempo lo cual me permite entregar los proyectos en el tiempo previsto.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	--

Dimensión 2: Eficacia

Definición de la dimensión:

Es la capacidad de poder hacer las cosas que se deben de hacer, es decir de poder cumplir con los objetivos o metas propuestos, lo que implica el poder orientar toda acción hacia un fin determinado, por medio de cualquier medio que permita el resultado, asimismo esta mejora mediante la definición, comunicación, evaluación y el seguimiento de los objetivos Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivos	5. Los recursos que me proporcionan son adecuados para llevar a cabo mi trabajo de manera efectiva.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Recursos utilizados para el cumplimiento de objetivos	6. Cuento con los recursos necesarios en mi centro de labores que son suficientes para lograr los objetivos establecidos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Calidad del servicio	7. Cuento con los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Calidad del servicio	8. Considero que los	4. Alto nivel	4. Totalmente de Acuerdo	4. Alto nivel	

	clientes reciben un servicio de alta calidad por parte de nuestro equipo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	(alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
--	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	--

Dimensión 3: Efectividad

Definición de la dimensión:

Es la combinación entre la eficiencia y eficacia, ya que esta va a permitir lograr los objetivos deseados con un mayor uso de recursos que permitan la mejor calidad posible del momento, lo cual conlleva a poder maximizar el valor agregado generando el cumplimiento de objetivos con eficiencia y eficacia, esta permite mejorar por medio de un análisis, innovación, adaptación y una buena optimización de procesos Gutiérrez (2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo laboral	9. La empresa brinda capacitación y entrenamiento para mejorar mis habilidades y conocimientos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Desarrollo laboral	10. Valoran mis logros y reconocen mis esfuerzos en mi desarrollo laboral.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Rendimiento laboral	11. Cumpló con las expectativas y metas establecidas en mi trabajo.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Rendimiento laboral	12. Cuento con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar mi trabajo	4. Alto nivel El ítem es claro,	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y	

	de manera efectiva.	tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	debe ser incluido.	
Trabajo en equipo	13. Colaboro de manera efectiva con los compañeros de equipo para alcanzar los objetivos.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Trabajo en equipo	14. Valoro y reconozco el trabajo en equipo en la entidad financiera.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Compromiso laboral	15. Tomo en cuenta que el compromiso laboral influye positivamente en el desempeño y resultados.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	
Compromiso laboral	16. Considero contar con un compromiso por parte de los colaboradores para cumplir los objetivos dentro de la empresa.	4. Alto nivel El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo.	4. Alto nivel El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

NOMBRE Y APELLIDOS: Fernando Emilio, Escudero Vílchez

FIRMA:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRIGUEZ GALAN DARIEN BARRAMEDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "La inteligencia emocional y la productividad del personal del área crediticia de las sedes de una entidad financiera, Lima - 2023.", cuyo autor es SOTO DIAZ HELEN JOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRIGUEZ GALAN DARIEN BARRAMEDO DNI: 20044257 ORCID: 0000-0001-6298-7419	Firmado electrónicamente por: DRODRIGUEZG el 12-08-2023 11:06:11

Código documento Trilce: TRI - 0597791