



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y productividad de los colaboradores de la
Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Palomino Escobedo, Natalie Consuelo (ORCID: 0000-0001-9854-8645)

Scharff Salinas, Pierina Alexandra (ORCID: 0000-0001-6040-7513)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a nuestros padres, quienes nos apoyaron en todo momento, nos brindaron fortaleza y nos demostraron todo su amor en esta etapa, nuestro asesor que fue nuestra guía en todo este proceso y nos ayudó a poder culminar nuestra tesis y poder así cumplir nuestras metas profesionales.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios. En segundo lugar, agradecemos a nuestros padres por su apoyo incondicional en esta etapa, para poder culminarla y poder así dar un paso más rumbo a nuestro desarrollo profesional. Por último, un agradecimiento inmenso a la Universidad César Vallejo por la acogida que nos brindó y representarlos con esta institución.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de la investigación	20
3.2 Variables y Operacionalización	21
3.3 Población y muestra	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Colaboradores de la CIND	22
Tabla 2 Técnica de instrumento	23
Tabla 3 Escala de Likert	24
Tabla 4 Información de expertos asignados para la validación.....	24
Tabla 5 Validación de expertos: Inteligencia emocional	24
Tabla 6 Validación de expertos: Productividad	25
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad general.....	26
Tabla 8 Fiabilidad: Inteligencia emocional	26
Tabla 9 Fiabilidad: Productividad	26
Tabla 10 Resultados descriptivos de inteligencia emocional	29
Tabla 11 Resultados descriptivos de productividad	30
Tabla 12 Resultados descriptivos de autoconocimiento	31
Tabla 13 Resultados descriptivos de autorregulación.....	32
Tabla 14 Resultados descriptivos de motivación	33
Tabla 15 Resultados descriptivos de empatía	34
Tabla 16 Resultados descriptivos de habilidades sociales	35
Tabla 17 Cuadro de prueba de normalidad	36
Tabla 18 Prueba de hipótesis general	37
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 1	38
Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 2	39
Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 3	40
Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 4	41
Tabla 23 Prueba de hipótesis específica 5	42
Tabla 24 Niveles de confiabilidad del alfa de Cronbach	1
Tabla 25 Coeficiente de correlación.....	1

Índice de figuras

Figura 1. Inteligencia emocional	29
Figura 2. Productividad.....	30
Figura 3. Autoconocimiento	31
Figura 4. Autorregulación	32
Figura 5. Motivación	33
Figura 6. Empatía	34
Figura 7. Habilidades sociales.....	35

RESUMEN

La investigación titulada “Inteligencia emocional y productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021”, se planteó como objetivo general describir la relación de la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel correlacional para poder determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la productividad. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 38 colaboradores, el tipo de muestreo fue no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo compuesto por 46 preguntas bajo la escala de Likert y a través del juicio de tres expertos se confirmó la validez del instrumento y su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Finalmente, como resultado obtuvimos un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,534 y el valor de sig. (bilateral) equivalente a 0.001 $p < 0.05$ concluyendo que la inteligencia emocional tiene una correlación positiva moderada.

Palabras Clave: inteligencia emocional, productividad, motivación, empatía, habilidades sociales, autorregulación, autoconocimiento.

ABSTRACT

The present investigation entitled “Emotional intelligence and productivity of the collaborators of the Coordination of Environmental Supervision in Industry of the OEFA, Lima 2021”, Set out as a general objective to describe the relationship of emotional intelligence and the productivity of the collaborators. The research approach was quantitative, correlational level to determine the relationship between emotional intelligence and productivity. The type of research was applied, of a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 38 collaborators, the type of sampling was non-probabilistic. For data collection, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire, which was composed of 46 questions under the Likert scale and through the judgment of three experts, the validity of the instrument and its reliability were confirmed through Cronbach’s Alpha. Finally, as a result, we obtained a Spearman Rho correlation coefficient = 0.534 and the value of sig. (bilateral) equivalent to 0.001 $p < 0.05$ concluding that emotional intelligence has a moderate positive correlation.

Keywords: emotional intelligence, productivity, motivation, empathy, social skills, self-regulation, self-knowledge.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según CNN (2015), la inteligencia emocional (IE) se ha vuelto indispensable para el desenvolvimiento óptimo de las organizaciones que quieran llevar a cabo una mejor productividad; la cual consiste en poder percibir, emplear y aprovechar las emociones para mejorar interacciones sociales, tanto a nivel personal y profesional; este concepto es encontrado en un ámbito empresarial hace más de una década y hoy en día se ha vuelto parte del proceso de cambio de gestión, que a su vez aporta en optimizar las destrezas de los ejecutivos de nivel medio hasta la alta dirección.

A nivel nacional, el diario Gestión (2017), señala que el coeficiente emocional, EQ por sus siglas en inglés, tiene un gran impacto en el éxito profesional, ya que es una forma muy poderosa de enfocar su potencia en una dirección con un mejor resultado, siendo en cada uno de nosotros un poco intangible, éste altera la forma en como diligenciamos la conducta individual, atravesando las dificultades sociales y tomando elecciones personales que alcanzan resultados reales. Por otro lado, nos menciona que es un conjunto de destrezas que se pueden adquirir y perfeccionar con la práctica, aunque algunas personas poseen inteligencia emocional innata, otras pueden desarrollarlo a un nivel más alto y superar incluso a los que nacieron con ello.

Asimismo, la EQ por muchos años ha sido una palabra de moda, se dice que los líderes que poseen más éxito son aquellos que poseen un grado alto de IE que no solo aplican a su vida privada sino también a un ámbito profesional como lo indica el Diario Gestión (2017), existe una mala concepción sobre una persona que posee un alto EQ, ya que se dice que es aquel empático, amable y políticamente correcto, pero no solo no debemos de basar en estas tres cualidades personales. Aquella persona que posee EQ muestra un entendimiento a profundidad de su propia conciencia y la de los demás, siendo aptos para manejar las reacciones emocionales y mantener una sólida relación con los demás.

A nivel local, a juicio del diario Gestión (2017), la IE consiste en reconocer, analizar y administrar las emociones adecuadamente, de modo tal que posibilite la

comunicación con los demás en momentos de angustia y superación de todos los obstáculos presentados. Las personas con inteligencia emocional no son personas que sean constantemente positivas o simplemente no tengan emociones negativas; por el contrario, son personas que poseen emociones negativas, pero cuando aparecen saben manejarlas, esto quiere decir que poseen una adecuada capacidad de poder identificarlas y saber qué es lo que están sintiendo y los demás a su alrededor.

El OEFA (s.f.) es la entidad rectora del SINEFA y un organismo estatal técnico especializado, afecto al Ministerio del Ambiente, que tiene la responsabilidad de promover e impulsar la correcta ejecución de las normas ambientales vigentes en los agentes económicos y el perfeccionamiento del Sistema Nacional de Gestión Ambiental de manera clara, precisa y articulada, con el objeto de preservar la armonía entre la inversión privada y el resguardo de la flora, fauna y recursos naturales, de esta manera contribuye al desarrollo sostenible del país. La Coordinación de Supervisión Ambiental en industria (CIND) es el órgano de línea encargado de supervisar el respeto de los compromisos ambientales fiscalizables, medidas administrativas, correctivas o medidas cautelares del sector de industria manufacturera.

Sin embargo, En el interior de la entidad se evidenciaron deficiencias claras en relación al empleo de la IE en situaciones cotidianas tales como desentendimiento emocional, falta de comunicación, motivación, conocimiento y administración de los sentimientos o emociones entre la alta dirección y los servidores públicos. Afectando de primera mano la productividad en los colaboradores ya que no encuentran una estabilidad en su ambiente laboral, siendo un asunto de sumo interés por solucionar, dado que repercute de primera mano en el cumplimiento de las funciones del talento humano, desfavoreciendo así la gestión del organismo en su totalidad. Es por ello el motivo de la investigación, pretende describir la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.

De tal manera surge la formulación del problema general.

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021?

Así mismo presentaremos los problemas específicos definidos en:

- ¿Cómo el autoconocimiento se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021?
- ¿Cómo la autorregulación se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021?
- ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021?
- ¿Cómo la empatía se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021?
- ¿Cómo las habilidades sociales se relacionan con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021?

Continuando con el desarrollo del proyecto se presenta la justificación del estudio:

Justificación teórica, el interés del estudio está basado en poder ofrecer un resultado a la genuina problemática de la entidad. En la actualidad debe ser preciso en el análisis y presentación de propuestas para poder brindar y desarrollar alguna solución factible a este problema en curso, es por este motivo que se reconoció la gran importancia de dar un resultado y conocimiento de tal, a los integrantes del área, sobre el coraje de realizar la presente indagación y así todos los implicados puedan colaborar y estar orientada a buenos resultados.

Justificación práctica, la finalidad de la presente indagación se basa en el estudio subsiguiente de la problemática y poder conocer la relación real existente entre los integrantes del área y la inteligencia emocional en la productividad, así

podrán permitir ofrecer alternativas que mejoren su desarrollo dentro de la organización.

Justificación metodológica, se justifica metodológicamente porque tiene la finalidad de generar conocimiento confiable y válido, así mismo aporta nuevos datos estadísticos que son base de desarrollo para investigaciones futuras. Aplicando nuevos estímulos a través de los frutos obtenidos en la investigación y poder aumentar la productividad ofreciendo mejor provecho a los usuarios reiterativos o primerizos que se presentan a dicha entidad pública y puedan terminar su tarea con una asistencia estable y satisfactoria por parte de los servidores públicos. La inteligencia emocional dentro de la entidad es un elemento de gran valor para poder conseguir resultados satisfactorios respecto a las metas propuestas de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria (CIND), es por ello que se le da significación a este factor que llevara a la productividad que se realiza por cada uno de los colaboradores, dado que el rendimiento laboral depende mucho del empleo de su inteligencia personal.

Se plantea el objetivo general siguiente:

Describir la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la relación del autoconocimiento con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.
- Identificar la relación de la autorregulación con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.
- Identificar la relación de la motivación con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.
- Identificar la relación de la empatía con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.

- Identificar la relación de las habilidades sociales con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.

Así mismo, se plantea la siguiente hipótesis general:

La inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.

Y como hipótesis específicas:

- Existe relación entre el autoconocimiento y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.
- Existe relación entre la autorregulación y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.
- Existe relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.
- Existe relación entre la empatía y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.
- Existe relación entre las habilidades sociales y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder desarrollar el estudio, se tomará diferentes trabajos nacionales e internacionales. De esta manera destacaron a nivel internacional los siguientes:

Valenzuela y Portillo (2018), en su investigación titulada *La Inteligencia emocional en educación primaria y su relación con el rendimiento académico, México 2018*. Tuvieron como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en alumnos de nivel primaria de una institución pública. Fue un estudio correlacional de diseño transeccional, no experimental, este cuenta con la intervención de 58 alumnos de un universo de 130 participantes, se empleó la escala de auto informe denominada TMMS-24; para comprender la conexión entre las variables mencionadas se condujo a deducir la correlación de Pearson y se halló una estimación de (0.75%) lo cual indica que es alta positiva. Los principales resultados fueron que existe un lazo entre el desarrollo de la IE y el rendimiento académico en niños de quinto y sexto año de primaria, concluyendo así que el conveniente empleo de las emociones es sustancial para el progreso por parte de los estudiantes.

Barraza, Muñoz y Behrens (2017), en su investigación titulada *Relación entre la inteligencia emocional y depresión-ansiedad y estrés en estudiantes de medicina de primer año, Chile 2017*. Obtuvo como objetivo establecer el grado de relación entre la inteligencia emocional y depresión-ansiedad y estrés informados por alumnos de la universidad del año uno de medicina. El estudio realizado fue no experimental, la muestra utilizada estuvo conformada por 106 alumnos, se utilizó el TMMS-24 y la escala DASS-21 examinados por medio del coeficiente de correlación de Pearson. Los principales resultados señalaron una relación directa entre la atención y la depresión. Sus resultados informaron una consistencia intrínseca de $a=0,92$, reconociendo una distribución de tres indicadores conformados por el 56,5% de la varianza total. Se concluyó que los bajos indicadores de depresión-ansiedad y estrés involucrarían gran sensación ingeniosa para entender cómo utilizar las emociones, en consecuencia, a mayor nivel de depresión supondría una predisposición a prestar mayor provecho a los sentimientos.

Kholoud, Othman, Elsayed y Neil (2016), en su investigación titulada *Relación entre la inteligencia emocional y productividad en ventas en Kuwait, Madrid 2016*. Obtuvo como objetivo indagar la relación entre la inteligencia emocional y productividad en el total de ventas en Kuwait, dicha muestra fue constituida por 218 negociantes, siguiendo el modelo de habilidades de inteligencia emocional, empleándose una Escala de Evaluación de Emociones (Versión árabe), la inteligencia emocional se estimó por medio de la Escala de Inteligencia Eficaz. Las consecuencias indicaron una correlación inversa frágil pero significativa entre las variables productividad total de ventas y la escala de evaluación de emociones ($r=-.16$). Se concluyó que este estudio fue el primero en estudiar el nexo entre las variables en el mercado kuwaití obteniendo una relación negativa.

Herrera (2015), en su investigación titulada *Inteligencia emocional y desempeño laboral del palacio de justicia del poder judicial del Estado de México, Región Texcoco*. Define como objetivo identificar la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño de los colaboradores, fue un estudio correlacional, donde se evaluó a 93 servidores, como instrumento elegido se empleó el inventario de IE y un test para la segunda variable. Obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.428, concluyendo así que se prueba un vínculo positivo entre ambas variables.

Enríquez, Martínez y Guevara (2015), en su investigación titulada *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral, Colombia 2015*. Obtuvo como objetivo general precisar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Dicho estudio fue correlacional compuesta por una muestra de 23 colaboradores de la organización Amanecer Medico sede Cali; los instrumentos empleados fueron por una parte la propia evaluación de desempeño que emplea la organización aprobada con referencia FO-TH-S5 y el otro instrumento empleado fue el TMMS-24. Los principales resultados fueron que se evidencia un vínculo entre ambas variables ($r=0.140$), concluyendo así que las emociones juegan un rol primordial en las respuestas ante disposiciones que se nos exponen, teniendo conocimiento de ellas y aceptarlas de tal forma que resulten beneficiosas para el individuo y la organización.

A nivel nacional se tomaron en cuenta los antecedentes siguientes:

Quispe y Tolentino (2020), en su trabajo de investigación titulado *Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana*. Tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana. El diseño metodológico utilizado fue el de campo, correlacional transeccional. Al aplicar la fórmula se tomó en cuenta una muestra de 26 vendedores, de una población de 110 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado fue el Inventario de Bar On Ice y el cuestionario. Los principales resultados fueron que se encontró 0.634 de correlación de Pearson entre ambas variables. Concluyendo que es relevante que el personal de venta pueda moderar sus emociones con el fin de ofrecer una experiencia satisfactoria al cliente, lo cual aumenta los índices rentabilidad y productividad.

Ore (2020), en su tesis titulada *La inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New Gaucho S.R.L., San Juan De Miraflores, 2020*. Tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New Gaucho S.R.L. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional, presentó un diseño de campo de corte transeccional y de tipo aplicada. La población fue finita y se consideró a 108 colaboradores de la empresa. La técnica de reunión de información utilizada fue la encuesta y el cuestionario tipo Likert como instrumento. Entre los principales resultados se halló que la IE y la productividad tienen un nexo considerable, con una Sig. (Bilateral) = 0.000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.815, siendo este resultado un vínculo positivo muy fuerte. El estudio concluye que al mejorar IE mejorará la productividad.

Bolivar (2019), en su tesis titulada *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, Diresa callao*. Tuvo como objetivo de investigación establecer la relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao. Investigación de tipo aplicada, alcance

descriptivo y enfoque cuantitativo, diseño de campo de corte transeccional; la población fue integrada por 47 servidores de salud. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se empleó es el cuestionario. Los principales resultados fueron: el 61,5% de los encuestados con productividad alta, resultaron tener un mayor índice de inteligencia emocional, estableciendo que se evidencia un nexo significativo ($P < 0,05$) entre ambas variables. Por tanto, el estudio concluye que se evidencia un vínculo significativo entre la segunda variable y las dimensiones de la IE.

Cuadros y Valverde (2019), en su tesis titulada *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros pacífico vida en Arequipa, 2018*. Tuvo como objetivo de investigación determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacífico Vida. De enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional; La muestra fue de tipo censal: abarcando 50 ejecutivos y líderes de venta. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se empleó es el cuestionario tipo Likert. El resultado obtenido es que la p , tuvo un valor de $0,046 < 0,05$, por lo que la hipótesis es aceptada y se infiere que existe vínculo significativo entre la IE y el desempeño laboral.

Pacheco (2017), en su tesis titulada *Inteligencia emocional y productividad Laboral en la Unidad de Personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote, 2017*. Tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre la inteligencia emocional y productividad laboral en la unidad de personal del hospital regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote. La metodología fue de alcance descriptivo y correlacional. Como muestra, se incluyó a 16 servidores de la unidad de personal, la técnica aplicada es el test y el instrumento fue el Inventario de Bar On Ice y el cuestionario. Se obtuvo como resultado, un valor de Rho Spearman $\rho = 0.825$, concluyendo que impera reciprocidad positiva significativa.

Desarrollando la investigación se considera diversas teorías que están relacionados al tema, mencionando diversos autores que conceptualizan de mejor manera las variables de estudio.

Debiendo así conocer las teorías de la inteligencia emocional.

Como señala (Goleman, 1998, como se citó en Navarro. 2018), la inteligencia emocional (IE) no sólo implica “ser amable”, por el contrario, enfrentar sinceramente una verdad desagradable que no puede omitirse por mucho tiempo, refiere también a la facultad de manifestar los propios sentimientos de la manera más acertada y competente, facilitando la cooperación en la obtención de una finalidad común. Hay que decir, el nivel de crecimiento de la IE no está definido hereditariamente y menos aún prospera en la etapa de la niñez; componen un desarrollo de formación muy pausado que continua a lo largo de toda la vida y nos permite ir estudiando de las vivencias. También Goleman (2013), menciona que la IE se centra básicamente en la conducta, desarrollo en la productividad laboral y en el liderazgo de la organización, desarrollando competencias que hacen que los colaboradores sobresalgan por encima de la media. Por otro lado, Lynn (2001) manifiesta que la inteligencia emocional justifica el porqué, a pesar de poseer la misma capacidad intelectual, aprendizaje o experiencia, varios individuos resaltan mientras tanto otras de la misma línea intelectual se quedan retrasados.

Para Mayer y Salovey (1997) es la agilidad para notar, evaluar y manifestar sentimientos con puntualidad, el ingenio para permitir y/o producir emociones que favorezcan el entendimiento; la destreza para asimilar emociones y la técnica para medirlas, originándose un desarrollo cognitivo y emocional. De igual manera, (Gardner, 1993, como se citó en Navarro, 2018) también adopta una perspectiva sobre la inteligencia que procura excederse de lo actual, proponiendo un panorama del juicio humano más extenso y exacto en el que se tienen en consideración una amplia variedad de inteligencias. El progreso de la inteligencia emocional no está definido en los genes y menos aún se ejecuta únicamente en la niñez. La inteligencia emocional compone una enseñanza mucho más lenta que prosigue durante toda la vida y que nos confiere estudiar poco a poco de la propia experimentación, las personas aumentan de a pocos estas aptitudes en el transcurso en que se vuelven más dispuestos de emplear sus propios sentimientos y estímulos, tal como auto incentivarse y pulir su empatía y habilidades sociales. (Goleman, 1998, como se citó en Navarro. 2018),

La importancia hoy en día de la IE en las organizaciones se pone de manifiesto que cumplen un papel trascendental en las reacciones afectivas hacia el entorno (Carmona y Rosas, 2017), asimismo, ayuda en las relaciones intrapersonales cuando uno tiene mayor capacidad de expresar sus emociones y puede entender a los demás, este comportamiento ayuda de forma eficiente a lograr los objetivos organizacionales, siendo un aspecto positivo para los colaboradores ya que al obtener mayor grado de inteligencia emocional pueden a su vez obtener un mejor puesto laboral. Asimismo, según Stembridge (2018), la IE se está convirtiendo en un área de estudio esencial para determinar el potencial de una persona para el éxito en el trabajo y el éxito en general, los autores también consideran que, aunque las habilidades no cognitivas no siempre son un factor que los líderes utilizan para determinar la eficiencia laboral, si pueden afectar la productividad. Por otro lado, Geun y Park (2019) consideran que la IE debe estar acompañada de la medición individual de cada colaborador, para proceder a diseñar programas de desarrollo personal que ayuden a mejorar las competencias en habilidades blandas, que se reflejan en una mejor calidad de atención a los ciudadanos.

De igual manera, Igwe y Anichebe (2021) consideran que la IE es la facultad de expresar, dominar y ser responsable de las emociones individuales, así como de desenvolverse interpersonalmente con empatía y prudencia; adicionalmente, afirman que ser emocionalmente inteligente implica sintonizar las emociones, comprenderlas y tomar las medidas adecuadas. Por tanto, la IE influye positivamente el comportamiento de los colaboradores y mejora la productividad de la entidad. Según Aqqad et al. (2019), la IE y los estilos de manejo de conflictos están significativamente vinculados de manera positiva con el desempeño laboral, por consiguiente, al promover y facilitar el desarrollo de la IE, se obtendrán resultados beneficiosos para la institución. En consecuencia, Akhtar et al. (2017), declaran que los colaboradores emocionalmente inteligentes poseen habilidades como pensamiento estratégico, manejo de conflictos, adaptación al cambio, automotivación y un gran sentido de compromiso, los cuales son esenciales para lograr el éxito en el lugar de trabajo, al ser comparados con servidores del mismo nivel de educación y experiencia, ellos completan tareas de forma rápida, creativa

y en equipo. Asimismo, los autores afirman que el apoyo organizacional modera la conexión entre las emociones y el desempeño laboral.

Según Guy (2020), durante años el manejo de las emociones se ha mantenido como un tema secundario a lo cognitivo, sin embargo, los profesionales son cada vez más conscientes sobre las demandas emotivas de sus labores, principalmente en el sector público, donde el meollo del asunto es el encuentro ciudadano-estado, el cual se hace visible en los sentimientos que tienen los ciudadanos por su gobierno, los ciudadanos esperan que los servidores públicos sean capaces de afrontar cualquier crisis que se presente y que lo hagan con compasión, empatía y confianza, para esto, los profesionales deben ser capaces de reprimir como se sienten para expresar cualquier emoción que sea apropiada para el momento, por lo que se requiere trabajo emocional. Es por esto, que la autora ratifica que es momento que los procesos de selección incorporen el reconocimiento del trabajo emocional en las descripciones de puestos, la capacitación y desarrollo, la medición y análisis del desempeño, así como el plan de recompensa. Pues, por muy sofisticados que sean los análisis de datos, la comunicación y las tecnologías de información, la emoción es lo más humano y es la fuente de satisfacción y significación laboral para los servidores públicos, además, genera sentimientos de confianza o desconfianza en la ciudadanía.

Al mismo tiempo, se nombran diversos autores que detallan las definiciones e importancia de las dimensiones de la IE: motivación, empatía, autoconocimiento, habilidades sociales y autorregulación.

Como tal, la primera dimensión es el autoconocimiento, que fue reconocido como un punto de vista importante de la inteligencia emocional y siendo fuerte para predecir mayores éxitos en el transcurso de la vida; este reside en el corazón de la capacidad de pulirse a uno mismo siendo necesario para el manejo beneficioso propio e interpersonal de un individuo y en la comprensión y empatía hacia otras personas (Whetten y Cameron, 2005). Asimismo, es el poder de definir la identidad personal y desarrollar la personalidad, mediante una serie de pasos dinámicos que incluyen esfuerzo, reflexión y autoconciencia que permite tener una percepción personal de uno mismo; abarcando aspectos emocionales, intelectuales, capacidad de autonomía, valores éticos y deseos de autorealización (Báñez y Boixadós,

2017). Igualmente, Pineda y Urrego (2017) señalan que, a través del autoconocimiento y el uso de herramientas adecuadas, las personas se desempeñan, actúan y responden efectivamente a las sensaciones, estímulos, vivencias e interacciones con la finalidad de conseguir el equilibrio de las emociones. Fejoh et al. (2018) manifiesta que el autoconocimiento y la autoeficacia de los colaboradores, mejoran el nivel de desempeño laboral, así como el rendimiento en general de la institución.

Por otra parte, la segunda dimensión es la autorregulación, desde la posición de Zimmerman (2000), se determina como un proceso instruido por pensamientos autogenerados, emociones y acciones que están planeadas y ajustadas cíclicamente para alcanzar el logro de los propósitos personales. De esta forma, la autorregulación hace referencia a la facultad de manejar las emociones apropiadamente, es decir, ser consciente del vínculo existente entre los sentimientos, cognición y comportamiento para así autogenerar emociones positivas (López, 2011, como se citó en Reyna, 2020). Asimismo, es la capacidad de administrar las emociones de manera eficaz, dando lugar a una homeostasis emocional, que permite eludir respuestas perjudiciales o dañinas en situaciones negativas como el miedo, la provocación o la ira, por tanto, se le conoce como un instrumento humano que permite mantener un balance psicológico constante (Banano, 2001, como se citó en Bravo y Cubides, 2020).

De esta forma la tercera dimensión es la motivación, Maslow (1991) manifiesta que es persistente, interminable, fluctuante y complicada, así como una peculiaridad casi común de toda situación dentro de la gestión. Recíprocamente, Peña y Villón (2018) afirman que un colaborador motivado brinda resultados positivos, genera sentido de pertenencia y fidelidad a la organización. A nivel del sector privado se consideran factores predominantes a la flexibilidad de horario, la retroalimentación, la integración, incentivo a la investigación y apertura a nuevas formas de solución de conflictos (Nolazco et al., 2020). En cuanto al nivel del sector público, Vaca (2017) señala que los factores más relevantes son la afiliación, necesidades de logro y el reconocimiento. De igual manera, Castro, Rivera y Serna (2018) mencionan que la motivación está vinculada al logro eficaz de las metas y desenvolvimiento de los servidores públicos. Del mismo modo, Al-tkayneh et al.

(2019), mencionan que la motivación y la reestructuración salarial tiene un importante impacto en la productividad laboral en la administración pública.

La penúltima dimensión es la empatía, según (Goleman, 1995 como se citó en Bobadilla, 2017), representa la base para todas las demás competencias sociales, señalando que, si no desarrollamos empatía con efectividad, de nada sirve poseer un alto coeficiente intelectual, ya que es una habilidad que nos abre las puertas a perspectivas más humanas, dando pie a sentimientos como la compasión, gratitud, solidaridad y tolerancia. De la misma forma, Bermejo manifiesta que “como actitud, la empatía lleva a una persona a interpretar el mundo interior de otra, sus sentimientos y los conceptos que las experiencias adquieren para ella” (2012, como se citó en Cuartero, 2018, p. 14). En ese sentido, De Minzi señala que es una experiencia que involucra no solo el estado real afectivo o inferido de otra persona, sino el entendimiento e identificación mínimo del estado emocional del otro (2009, como se citó en Gómez-Tabares y Narváez, 2020). Por otro lado, Clark et al. (2018), afirman que es una construcción multidimensional con componentes de estado y rasgo. En consecuencia, beneficia la reciprocidad en las relaciones interpersonales y relaciones sociales (Carlo et al., 2018).

Para terminar, como quinta dimensión se tiene a las habilidades sociales, las cuales se refieren a los comportamientos propios y necesarios para participar y contar con el prójimo de forma positiva, grata y eficaz dentro de la sociedad (Muñoz, Crespí y Angrehs, 2011). En otras palabras, se define como la suma de conductas expresadas por una persona en un ambiente social en el que expone sus emociones, puntos de vista, ambiciones, aspiraciones, o derechos, considerando la perspectiva de los demás (Caballo, 1992, como se citó en Holst, 2017). Sumado a eso, Flores et al. (2016), afirman que las personas más competitivas, son las que, además de contar con capacidades, experiencias y conocimientos, poseen un cumulo de habilidades sociales que utilizan para sacar provecho en diferentes situaciones y les permite destacarse y tener ventaja sobre otros. Ensari (2017), las define como los lubricantes de la vida social, los cuales ayudan a las personas a interactuar de manera mutuamente beneficiosa; también las conoce como habilidades interpersonales, entre las que se encuentran la comunicación, asertividad, resolución de conflictos y manejo de la ira; por tanto, la alta IE se asocia

con resultados sociales clave que incluyen la cooperación, autogestión, empatía y la gestión de las relaciones.

En cuanto a la variable productividad, se define como el contacto o conexión entre los inputs y outputs, es decir, es el nexo entre el total de mercancías y prestaciones elaborados y la cantidad de recursos empleados en el proceso de creación de los mismos. Siendo tales recursos: Insumos, energía, talento humano, tecnología, entre otros (Rutkauskas y Paulavičienė, 2005). Asimismo, Robbins y Judge (2013) afirman que una organización es valorada como productiva cuando realiza el proceso de transformación con la misma cantidad de insumos a un menor costo, promoviendo así, la eficiencia en los colaboradores y sirviendo de guía al logro de los objetivos organizacionales. Por tanto, Tangen (2002) señala que la combinación de los valores de eficiencia y eficacia conducen a una alta productividad.

En termino laborales, la productividad se expresa como el resultado del fraccionamiento del proceso productivo que se alcanza con el establecimiento y cumplimiento de metas que se multiplican por el plazo específico en el que se realiza (Chiavenato, 2007). De igual manera muchos autores, entre ellos Koontz et al. (2012) afirman que un principio fundamental, es la calidad y que las organizaciones exitosas crean valor agregado mediante el desarrollo y mejora continua de sus procesos. Como sabemos, las actividades principales son realizadas por los miembros que conforman la entidad. Por consiguiente, Fernández (2011) ratifica la importancia de la inteligencia emocional para lograr que una entidad alcance altos niveles de calidad y aumente su productividad, de igual manera, manifiesta que aparte de aprender a manejar adecuadamente los recursos de la organización se debe priorizar el conocer y gestionar el talento de las personas. Asimismo, Gutiérrez, manifiesta que la productividad se compone de tres indicadores: eficiencia, eficacia y efectividad (2010).

En cuanto a su importancia, se utiliza como instrumento para analizar y comparar los recursos usados y la producción total en los distintos niveles del sistema económico (Bain, 2008, como se citó en Bolivar, 2019). Del mismo modo, Jaafar y Shylo (2021), destacan que la productividad es un concepto vital para desarrollar la capacidad de progreso de toda una comunidad, al incrementar la

calidad y cantidad de los resultados en relación a la igualdad de insumos. Es decir, es el grado de aprovechamiento que obtiene la organización al aplicar los factores de producción; de igual modo, se le conoce como rendimiento o eficiencia del factor humano, cuando se calcula en base a la producción final (Cantidad de unidades físicas o de tiempo-hombre) sobre los recursos utilizados. Por tal motivo, Molnarova y Reiter (2021), manifiestan que es el primordial remedio para combatir la crisis, la inflación, el desempleo, así como, aumentar los rendimientos y conseguir productos altamente competitivos; de igual manera, los autores hacen hincapié sobre la importancia de tener una estrategia clara, definida y compartida, así como delegación de responsabilidades acorde con una estructura concreta para llegar a ser una entidad productiva.

Mohedano (2017), afirma que desde la revolución industrial han aparecido nuevos factores productivos, tales como la tecnología, que forma parte del capital, ya que el desarrollo tecnológico no se logra sin inversión. De igual manera, el factor trabajo fue enriquecido por un subfactor observado hace pocas décadas: el talento. Dicho en otras palabras, el autor manifiesta que el know how o formación y el talento de los colaboradores produce un aumento de la productividad, aunque el resto de los factores productivos se limiten. Asimismo, Cadena et al. (2017) expresa que el aumento de la productividad en la actualidad es gracias a las capacidades tecnológicas y digitales de las empresas, ya que mejoraron su crecimiento y participación en el mercado, además de ser conocidas como innovadoras y disruptores dentro y fuera de sus sectores. Igualmente revela que América Latina está desaprovechando una productividad notable debido a la baja actividad o participación de las mujeres en el contexto laboral, siendo el índice aproximado, dos tercios del de los hombres, muy por detrás de las cifras de Asia, Europa y Norteamérica. De igual manera, Fang et al. (2021) mencionan que la inversión directa en tecnología e innovación, aumentan significativamente el desarrollo sostenible en la industria extractiva, mediante la generación de una producción limpia en una escala eficiente.

De la misma manera, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2015), revela que el auge de la productividad en las empresas eficientes a nivel global sigue siendo sostenido, pero aún existe una amplia brecha

entre estas y las demás; Asimismo, la OCDE afirma que el crecimiento de esta variable dependerá de la capacidad de difundir el conocimiento, en base a cuatro factores: Conectividad mundial, testeo de nuevas ideas, inversión en capital basado en el conocimiento y eficiencia en la colocación y repartición de recursos. Asimismo, Friesenbichler y Peneder (2016), confirman un impacto positivo simultáneo, pero independiente entre la competencia y la innovación con la productividad, pues la máxima innovación genera costos y no llega a ser un objetivo deseable por tanto se establecen niveles intermedios de los mismos que eleven el índice que productividad de acuerdo a la coyuntura en la que se desenvuelva la organización. Otro componente relevante que se debe tomar en cuenta es la comunicación unificada, que involucra, el avance tecnológico holístico de la manera de transmitir mensajes, que elimina barreras y crea un ambiente de trabajo más positivo, que en consecuencia incrementa la productividad personal (Fluker y Murray, 2017).

Dentro de la variable productividad, encontramos las siguientes dimensiones:

La dimensión eficacia es “la capacidad de alcanzar los objetivos trazados, mediante las acciones y estrategias determinadas” (Gutiérrez, 2010, p. 21). Asimismo, hace hincapié en la planificación, por tanto, mide el grado del logro de las metas a partir del plan ya establecido (García et al., 2019). De igual manera, Ali y Anwar afirman que la eficacia se mide de acuerdo al cumplimiento de los objetivos institucionales (2021). Richards et al., manifiestan que la eficacia en la inteligencia de los negocios está estrechamente relacionada a la planificación, al análisis de las prácticas empresariales que se ejecutan y la medición de la mismas (2019). Por otro lado, Mehdipour y Mohebikia (2019) hacen énfasis en la importancia del liderazgo en el comportamiento organizacional y el grado de eficacia de la institución, lo que quiere decir, que dependiendo del estilo de liderazgo que se emplee, se puede obtener como resultado un alto grado de satisfacción laboral y productividad.

De la misma manera, Meyer y Herscovitch (2001) analizaron el nexo entre la eficacia y el engagement, evidenciando que el engagement en el lugar de trabajo se puede manifestar en el vínculo entre el líder y los colaboradores, en la

transmisión rápida y efectiva de los mensajes, la participación activa, la toma de decisiones y lograr que se identifiquen con los valores, la razón de ser ya donde quiere llegar la institución. Asimismo, Shiva y Suar (2010) afirman que la gestión del capital humano debe estar estrechamente ligado a los conceptos de eficacia, ya que es posible transformar actitudes que ayuden a mejorar el rendimiento laboral de los clientes internos. Phornlaphatrachakorn y Na Kalasindhu (2020) manifiestan que la eficacia en la vigilancia interna se relaciona positivamente con la mejora de la productividad y la supervivencia empresarial pero no influye en la creación de valor, sin embargo, el aumento de la productividad tiene una influencia importante en la creación de valor.

La dimensión eficiencia se le conoce como la conexión entre el resultado final y los medios usados en la transformación del mismo (Gutiérrez, 2010). También, se le conoce como la relación entre los costos y el beneficio (Chiavenato, 2007). Al mismo tiempo, Wilson et al. (2018), también la define como la capacidad de producir o hacer algo sin desperdiciar materiales, energía o tiempo. Sin embargo, señala que se puede administrar los recursos de manera efectiva, mediante una política estricta de asignación de recursos, pero si no prioriza sus objetivos a largo plazo, perderá competitividad y desaparecerá, ya que esta estrategia es rentable pero no crea valor. Asimismo, Djoko y Ligya (2020), señalan que el nivel de eficiencia se determina a través de los indicadores de tiempo, personal y recursos. Por otro lado, Nourani et al. (2017), mencionan que, para alcanzar la eficiencia, se deben comparar y estudiar estrategias que ayuden a mejorar el desempeño organizacional, previa evaluación de desempeño o diagnóstico situacional.

DeRose (2020) en su estudio sobre como la resolución de conflictos mejora la eficiencia en las organizaciones, concluye en que el conflicto es omnipresente en todas, sin ser necesariamente disfuncional, ya que puede ser necesario para desafiar a las personas a realizar y estimular el progreso, a través, del desarrollo de habilidades interpersonales, la creatividad y la retroalimentación; también afirma que suele presentarse siempre que se compita por ascensos, recursos, poder, reconocimiento o seguridad, y puede ocurrir entre individuos, entre el individuo y un grupo o entre grupos. Del mismo modo, John-Eke y Akintokunbo (2020) manifiestan

que la gestión de conflictos es una herramienta que aumenta la eficiencia organizacional, mediante la creación de un ambiente de trabajo propicio, libre de resentimiento, descortesía, violencia, entre otros que podrían ocasionar daños físicos, psicológicos o económicos tanto a colaboradores como a la organización. Por lo tanto, cuando el conflicto se maneja adecuadamente se mejora el aprendizaje, se crea el espíritu de trabajo en equipo y cooperación, lo que tiene la capacidad de aumentar la innovación debido a la diversidad de la fuerza laboral, lo que conduce a la efectividad o a un mejor desempeño.

La dimensión Efectividad es “la obtención de objetivos importantes, los cuales se deben de alcanzar” (Gutiérrez, 2010, p. 21). De igual manera Medianero (2016) afirma que “se describe como la satisfacción de las necesidades reales mediante el uso óptimo de sus recursos” (p. 158). Por otro lado, Heibutzki (2019) afirma que todos los colaboradores de organizaciones efectivas conocen sus funciones y lo que se espera de ellos. Análogamente, menciona que cada organización sigue un camino diferente para lograr su misión, al tiempo que comparte cinco cualidades que aumentan las posibilidades de éxito, entre ellas la planificación anticipada mediante el establecimiento de estándares claros, medibles y alcanzables, así como el involucrar a los servidores en todas las etapas del proceso; otra de las cualidades es tener prioridades equilibradas, a través de la delegación, división y especificación de tareas; El monitoreo continuo para determinar si se cumple con las expectativas de la organización o de no tener los resultados deseados se procede a tomar medidas de solución; Roles definidos, cada participante debe conocer sus responsabilidades para garantizar el resultado, por último, el reconocimiento y recompensa a los colaboradores por las metas alcanzadas.

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Enfoque de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo; en ese sentido, Hernández, Fernández y Baptista, señalan que, para probar teorías, instaurar patrones de comportamiento y aceptar o rechazar una hipótesis en una investigación cuantitativa, primero se debe reunir y analizar datos numéricos y estadísticos (2014). Asimismo, Bernal (2010) asevera que los resultados se suelen generalizar y normalizar, pues se apoya en el cálculo o medición de particularidades de las manifestaciones sociales, justificado en el marco teórico y la deducción de postulados que relacionan las variables de estudio.

3.1.2 Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada, también conocida como práctica o empírica, debido a que está dirigida hacia un objetivo específico y tiene por finalidad el proporcionar nuevos conocimientos (Kim y Jung, 2019). De igual manera, se consideró una investigación de este tipo, ya que dispone de bases teóricas, que ayudarán a generar posibles soluciones a los problemas identificados (Baena, 2014). Tal como señala Supo (2015) esta clase de estudio parte de un marco conceptual, y prueba las hipótesis propuestas a través de la recolección de evidencia científica.

3.1.3 Nivel de investigación

La indagación fue de alcance descriptivo correlacional, debido a que busca describir características, preferencias o tendencias, así como, explorar el vínculo entre dos o más variables de una población o muestra determinada (Hernández et al., 2014). En este aspecto, se tuvo como finalidad analizar y detallar el nexo existente entre la IE y la productividad.

3.1.4 Diseño de investigación

El diseño metodológico fue de campo o de carácter de investigación no experimental, de corte transaccional o transversal, dado que no controla ni manipula las variables, es decir, se recolecta la información directamente de la

población o muestra sin alterar las condiciones pre establecidas y en un solo periodo de tiempo (Arias, 2012).

3.2 Variables y Operacionalización

La tesis estuvo constituida por dos variables cualitativas, empleando las palabras de Díaz (2009) indica como un método que consiste en desmontar de manera deductiva las variables, dividiendo de lo muy general a lo más específico. En consecuencia, las variables inteligencia emocional y productividad son cualitativas con un enfoque cuantitativo, por medio de la disgregación de las variables en dimensiones e indicadores para transformarse en unidades de medida. (Ver anexo 1).

3.2.1 Inteligencia emocional

Definición conceptual

En la opinión de (Goleman, 1998, como se citó en Navarro. 2018), definieron que la IE sugiere la facultad de manifestar lo que sentimos de la manera más acertada y eficiente, facilitando la cooperación para la obtención de una meta en común.

Definición operacional

Dado que se necesitó la obtención de resultados, la técnica aplicada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, basado en las cinco dimensiones mencionadas por Goleman: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

3.2.2 Productividad

Definición conceptual

Según Gutiérrez (2010) se relaciona con los resultados que se alcanzan al llevar a cabo un proceso de creación de valor y los recursos empleados en dicho proceso. Por tanto, consiste en medir adecuadamente el valor de los recursos empleados para generar los resultados deseados y el mejoramiento continuo del sistema.

Definición operacional

Dado que se necesitó la obtención de resultados, se determinó el uso de la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, basado en las tres dimensiones mencionadas por Gutiérrez: eficacia, eficiencia y efectividad.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según Arias (2012), la conoce como un cúmulo de sujetos que comparten particularidades similares, pueden ser finito o infinito, y serán generalizadas para las conclusiones de la investigación. Para este estudio, se consideró a una población finita, conformada por 36 colaboradores entre las modalidades de contrato administrativo de servicios (CAS), terceros supervisores, locadores y practicantes de la CIND del OEFA que laboran en la sede principal institucional situada en Av. Faustino Sánchez Carrión N° 603, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima.

Tabla 1
Colaboradores de la CIND

Modalidad de contrato	Cantidad de Colaboradores
CAS	17
Tercero Supervisor	18
Locador	1
Total	36

3.3.2 Criterios de selección

Inclusión, en esta tesis se consideró como población a los servidores de la CIND del OEFA, en su sede principal situada en la Av. Faustino Sánchez Carrión N° 603, Jesús María.

Exclusión, en este proyecto no se tendrá en cuenta como población a los colaboradores de las demás áreas que integran el OEFA.

3.3.3 Muestra

Se define como un sub grupo finito y característico que se despega del total de la población (Arias, 2012). En el caso del estudio, al ser una población reducida y de fácil acceso para el investigador el tamaño de la muestra fue bajo el enfoque de encuesta censal, es decir se tomó al total de la población. Según Hayes (1999), el método de muestreo censal se aplica cuando es necesario saber las opiniones de todos los integrantes del estudio o cuando se cuenta con repertorio accesible y la muestra es toda la población.

3.3.4 Unidad de análisis

Estuvo conformada por cada uno de los servidores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA en los que se aplicó la encuesta.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se sopesó cada variable con su correspondiente técnica instrumento acorde a la subsecuente tabla.

Tabla 2
Técnica de instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

3.4.1 Técnica

La encuesta fue la técnica utilizada con miras a la recopilación real y detallada de datos, basada en cada una de las variables. Hernández et al. (2018), manifiestan que esta clase de proceso busca recolectar información de un público objetivo en relación a un tema específico. Asimismo, la encuesta es la más utilizada en las investigaciones de tipo aplicada, a causa de la flexibilidad, claridad, utilidad y confiabilidad de los datos obtenidos (Gallardo, 2017).

3.4.2 Instrumento

Según Arias (2012), el instrumento es un medio por el cual se registra información real. Por tanto, en esta investigación se dispuso como instrumento dos cuestionarios en escala de Likert, ambos basados en las dimensiones e indicadores de cada variable (Inteligencia emocional y productividad). Tomando en consideración que el cuestionario es definido por Bolarinwa (2015) como el conjunto de interrogantes preestablecidas que se emplean para la obtención de información, además de evaluar y medir por completo el objeto de estudio.

Tabla 3
Escala de Likert

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Validez

Se fijó por medio del juicio de expertos, el cual estuvo conformado por 3 especialistas en la materia, con la finalidad de validar y aprobar los cuestionarios en base a criterios de pertenencia, autenticidad, relevancia y claridad. Hernández et al. (2014), afirma que es una jerarquía del instrumento que va medir la variante (p. 200). Es decir, busca comprobar si el instrumento es eficaz para alcanzar los objetivos trazados en la investigación.

Tabla 4
Información de expertos asignados para la validación

Información de expertos	
Experto 1	Mg. Farro Ruiz Lizet Malena
Experto 2	Mg. Gonzales Figueroa Iris Katherine
Experto 3	Dr. Bardales Cárdenas Miguel

Tabla 5
Validación de expertos: Inteligencia emocional

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	87%	87%	88%	262%
Objetividad	88%	88%	88%	264%
Pertinencia	88%	88%	85%	261%
Actualidad	88%	91%	83%	262%
Organización	89%	89%	85%	263%

Suficiencia	88%	88%	85%	261%
Intencionalidad	88%	90%	85%	263%
Consistencia	88%	88%	85%	261%
Coherencia	88%	88%	85%	261%
Metodología	88%	91%	89%	268%
	88%	89%	86%	263%
			TOTAL	2626%
			CV	87%

Como se puede observar en la tabla 5, la validación de los expertos nos brinda un promedio de 87% para el instrumento de la primera variable, por tanto, se considera óptimamente aplicable.

Tabla 6
Validación de expertos: Productividad

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	85%	87%	87%	259%
Objetividad	88%	92%	88%	268%
Pertinencia	88%	90%	85%	263%
Actualidad	88%	89%	83%	260%
Organización	91%	91%	85%	267%
Suficiencia	88%	89%	85%	262%
Intencionalidad	88%	91%	85%	264%
Consistencia	89%	89%	85%	263%
Coherencia	88%	88%	90%	266%
Metodología	90%	92%	89%	271%
	89%	90%	87%	266%
			TOTAL	2643
			CV	88%

Como se puede observar en la tabla 6, la validación de los expertos nos brinda un promedio de 88% para el instrumento de la variable productividad, por tanto, se considera perfectamente aplicable.

Confiabilidad

El grado se midió por intermedio del programa estadístico SPSS, haciendo uso del coeficiente del alfa de Cronbach. A juicio de Martínez y March (2015), la confiabilidad es la consistencia interna que verifica si las características a medir del instrumento están correlacionadas con las variables de estudio. Asimismo, Navarro

(2014) señala que es el nivel de precisión en que la puesta en práctica repetida del instrumento a la misma población o muestra arroja los iguales o similares resultados. En cuanto al cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach, este permite dar fiabilidad a los ítems, cuando el valor se encuentre más próximo a 1, se deduce que mayor es la consistencia intrínseca del instrumento (Andrés y Pascual, 2018).

Tabla 7
Estadísticas de fiabilidad general

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,906	46

En la tabla 7, se visualiza que se obtuvo un promedio de 0,906, es decir, el instrumento tiene una fiabilidad general excelente.

Tabla 8
Fiabilidad: Inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,818	22

En la tabla 8, se visualiza que se obtuvo 0,818, es decir, el instrumento tiene una buena fiabilidad.

Tabla 9
Fiabilidad: Productividad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,911	24

En la tabla 9, se visualiza que se obtuvo 0,911, en consecuencia, el instrumento es totalmente aplicable ya que cuenta con una excelente fiabilidad.

3.5 Procedimientos

El procedimiento de análisis de datos de esta investigación parte de la identificación y descripción de la realidad problemática, que da paso a definir las variables de la tesis. Así mismo, se procede a delimitar las dimensiones e indicadores para el desarrollo de los ítems o preguntas que fueron incluidos en los cuestionarios que fueron aplicados a los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental

en Industria del OEFA. Toda esta información sumada a los objetivos e hipótesis se plasman en la matriz de consistencia. Después de aplicada la encuesta y resguardando la confidencialidad de la información, la data se procederá a registrar en un banco de información del programa Microsoft Excel 2016, con el fin de realizar la analítica de datos. Luego lo resultante se clasificará según la variable de estudio y los datos obtenidos se pasarán al software estadístico llamado paquete estadístico para ciencias sociales o SPSS 25.0 de IBM. Por último, los resultados se visualizaron en tablas y figuras para su revisión y análisis respectivo.

3.6 Método de análisis de datos

La evidencia recogida se analizó sobre la base del programa SPSS y la estadística descriptiva e inferencial.

3.6.1 Análisis de datos descriptivo

Díaz (2009), indica que el análisis de datos descriptivos es la miscelánea de métodos estadísticos dispuestos al tratamiento primario de la información, en otras palabras, es la síntesis y proyección de los datos recolectados directamente relacionados con el problema del estudio. Está conformado por un grupo de estadísticas (moda, media, mediana, desviación estándar, varianza etc.) que estudian y sintetizan un gran conjunto de datos. Las mismas que pueden presentarse a través de números, tablas y gráficos para su fácil análisis e interpretación. Por consiguiente, el presente estudio presentó de manera detallada, precisa y clara los resultados extraídos de la implementación de los cuestionarios.

3.6.2 Análisis de datos Inferencial

La estadística inferencial tuvo por finalidad probar la hipótesis planteada, así como, conocer la conducta de las variables y dimensiones que se estudian, para luego evaluar la correlación entre las mismas. Asimismo, se utiliza “para probar hipótesis y estimar parámetros”. (Hernández et al., 2014, p. 299).

3.7. Aspectos éticos

La indagación se realizó con la aprobación del coordinador de la CIND, el recurso utilizado para la recolección de información fue la encuesta, la misma que se aplicó

a través de la plataforma de Google Forms, debido a que los colaboradores se encuentran laborando en remoto debido a coyuntura de covid-19 y se respetará la confidencialidad de sus respuestas. Asimismo, los trabajos de investigación, fuentes teóricas y metodológicas, serán indicadas en la referencia, para evitar los plagios respetando los criterios y recomendaciones APA.

III. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

4.1.1 Estadística descriptiva de inteligencia emocional

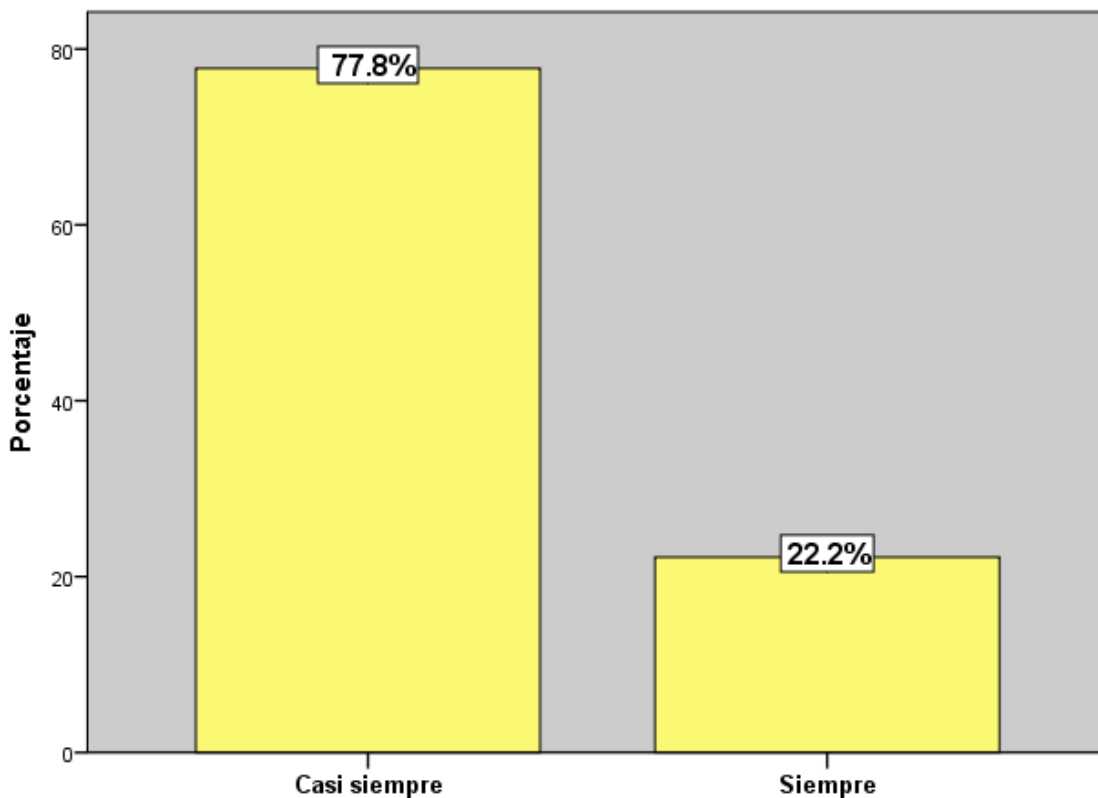
Tabla 10

Resultados descriptivos de inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi siempre	28	77,8	77,8
Siempre	8	22,2	22,2
Total	36	100,0	100,0

Figura 1.

Inteligencia emocional



En la tabla 10 y figura 1, se observa del análisis estadístico de la primera variable de los 36 servidores encuestados, el 77.8% respondieron casi siempre lo que corresponde a un conjunto de 28 colaboradores, de igual manera el 22.2% respondieron siempre, siendo un total de 8 servidores de la CIND. Lo cual indica

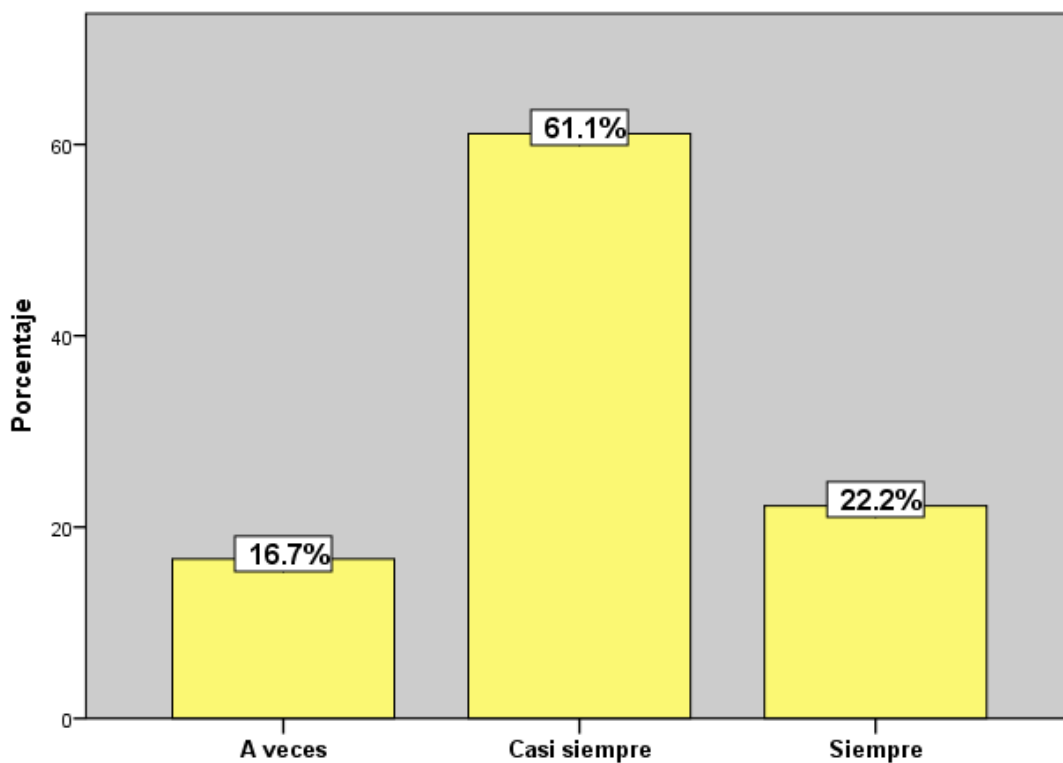
que la inteligencia emocional es sumamente considerable para poder mejorar la productividad.

4.1.2 Estadística descriptiva de productividad

Tabla 11
Resultados descriptivos de productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	6	16,7	16,7
Casi siempre	22	61,1	61,1
Siempre	8	22,2	22,2
Total	36	100,0	100,0

Figura 2.
Productividad



En la tabla 11 y figura 2, se observa del análisis estadístico de la segunda variable de los 36 servidores encuestados, el 61.1% respondieron casi siempre lo que corresponde a un conjunto de 22 colaboradores, de igual manera el 22.2% respondieron siempre, siendo un total de 8 servidores y por último el 16.7%

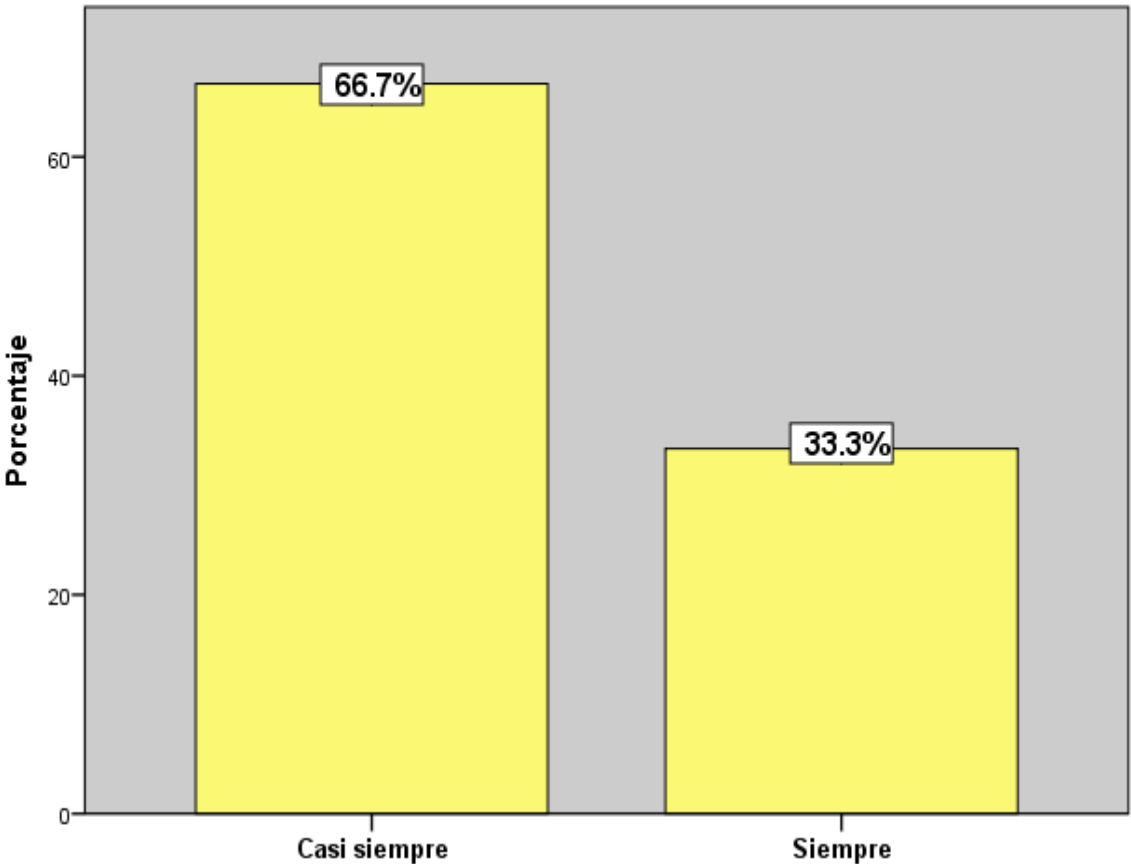
respondió a veces (6 servidores) de la CIND. Considerando que la productividad es manejada muy adecuadamente siendo positiva, pero se puede mejorar aun supliendo deficiencias.

4.1.3 Estadística descriptiva de la dimensión autoconocimiento

Tabla 12
Resultados descriptivos de autoconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi siempre	24	66,7	66,7
Siempre	12	33,3	33,3
Total	36	100,0	100,0

Figura 3.
Autoconocimiento



Como se aprecia en la tabla 12 y figura 3, los 36 servidores encuestados representan el 100% de la muestra, se observó que el 66.7% (24 servidores) considera que el autoconocimiento casi siempre repercute en la productividad y un

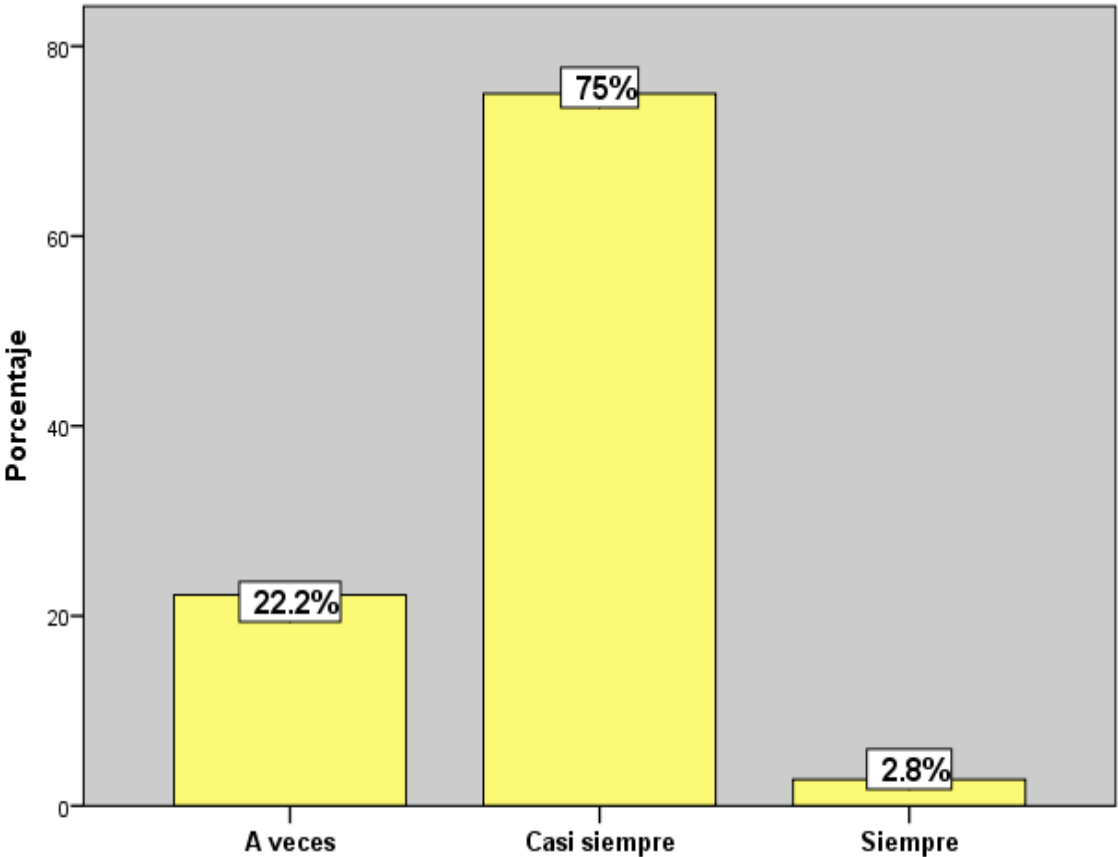
33.3% (12 servidores) considera que siempre el autoconocimiento afecta a la productividad.

4.1.4 Estadística descriptiva de la dimensión autorregulación

Tabla 13
Resultados descriptivos de autorregulación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	8	22,2	22,2
Casi siempre	27	75,0	75,0
Siempre	1	2,8	2,8
Total	36	100,0	100,0

Figura 4.
Autorregulación



De acuerdo con la tabla 13 y figura 4, la encuesta se aplicó a 36 servidores que representan el 100% de la muestra, de los que encontró que el 75% (27 servidores) considera que la autorregulación contribuye a la productividad, el 22.2%

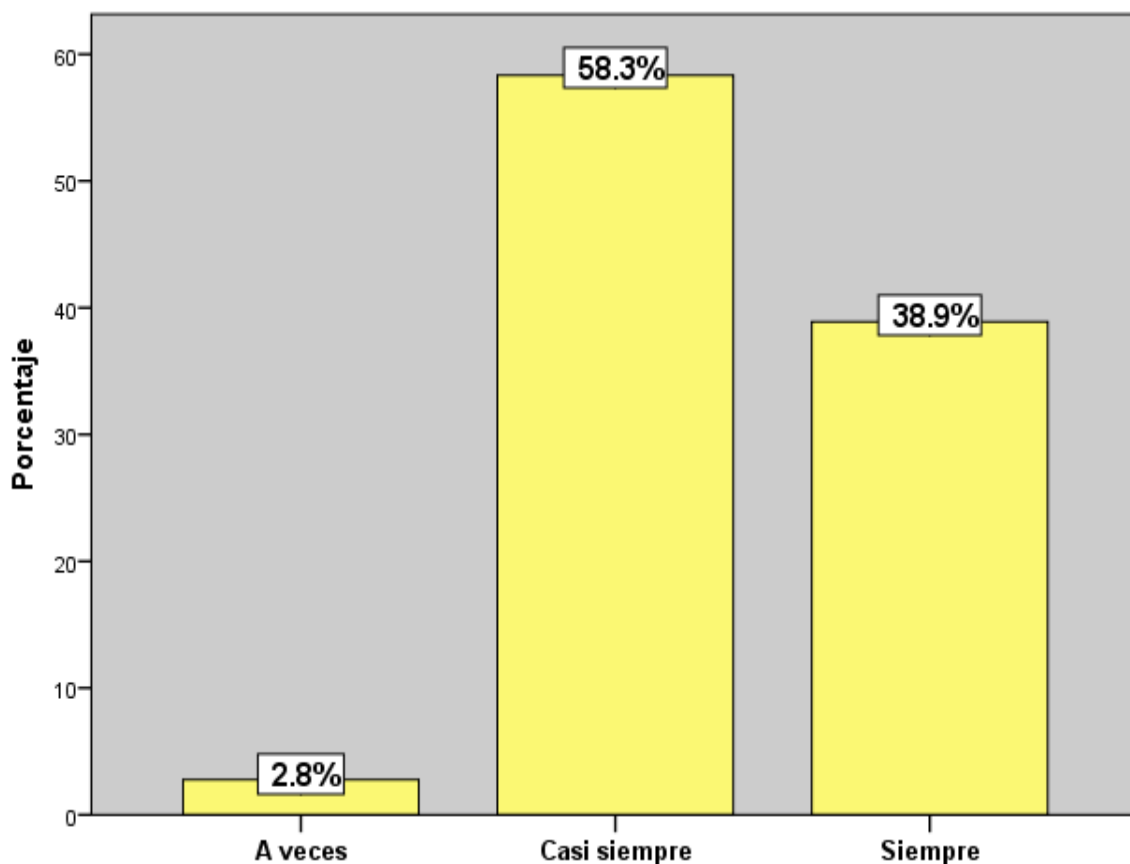
(8 servidores) considera a veces y un 2.8% (1 servidor) considera que repercute siempre.

4.1.5 Estadística descriptiva de la dimensión motivación

Tabla 14
Resultados descriptivos de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	1	2,8	2,8
Casi siempre	21	58,3	58,3
Siempre	14	38,9	38,9
Total	36	100,0	100,0

Figura 5.
Motivación



De acuerdo con la tabla 14 y figura 5, los 36 servidores representan el 100% de la muestra, se halló que el 58.3% (21 servidores) considera que la motivación casi siempre influye en la productividad, el 38.9% (14 servidores) considera que

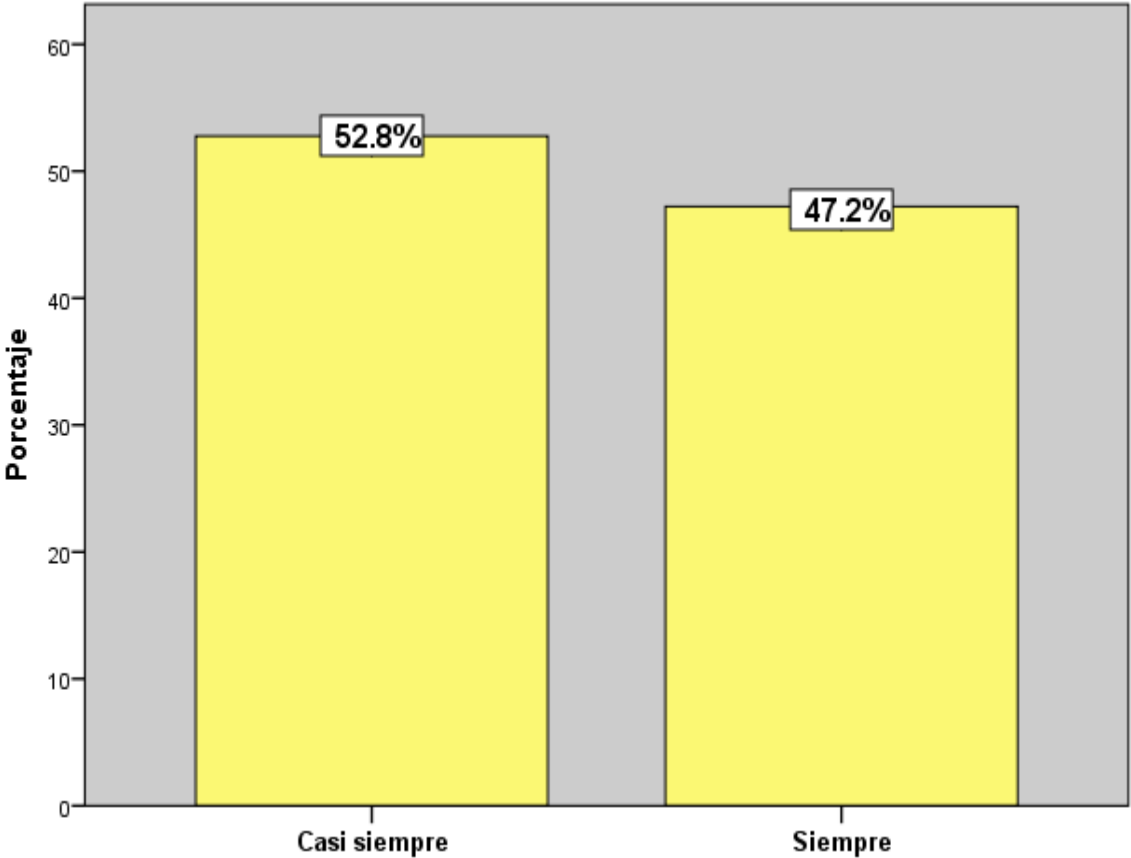
siempre la motivación influye en la productividad y solo el 2.8% (1 servidor) considera que a veces la motivación repercute en la productividad

4.1.6 Estadística descriptiva de la dimensión empatía

Tabla 15
Resultados descriptivos de empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi siempre	19	52,8	52,8
Siempre	17	47,2	47,2
Total	36	100,0	100,0

Figura 6.
Empatía



De acuerdo con la tabla 15 y figura 6, de los 36 servidores que representan el 100% de la muestra, respecto a la dimensión Empatía, se encontró que el 52.8% (19 servidores) considera que la dimensión mencionada casi siempre impacta en la

productividad y el 47.2% (17 servidores) considera que siempre repercute en la productividad.

4.1.7 Estadística descriptiva de la dimensión habilidades sociales

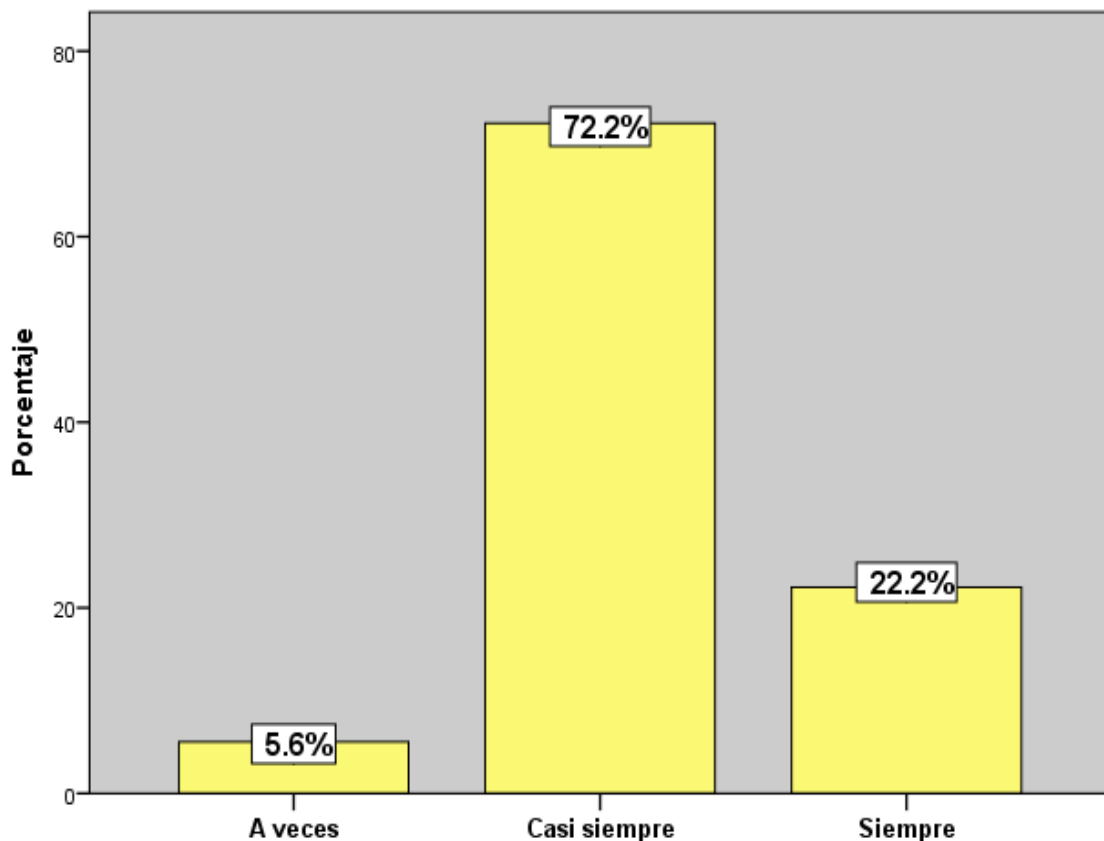
Tabla 16

Resultados descriptivos de habilidades sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	2	5,6	5,6
Casi siempre	26	72,2	72,2
Siempre	8	22,2	22,2
Total	36	100,0	100,0

Figura 7.

Habilidades sociales



De acuerdo con la tabla 16 y figura 7, de un total de 36 servidores que representan el 100% respecto a la dimensión Habilidades Sociales, el 72.2% (26 servidores) considera que la dimensión mencionada casi siempre influye en la

productividad, el 22.2% (8 servidores) considera que siempre impacta en la productividad y el 5.6% (2 servidores) considera que a veces las habilidades sociales afectan la productividad.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Según Hernández et al. (2014) existen dos análisis para comprobar si la hipótesis tiene relación con las variables de estudio, las cuales son paramétrica o no paramétrica, mediante la verificación del tipo de distribución y prueba.

Hipótesis de normalidad:

H₀: La distribución estadística de la muestra es normal

H₁: La distribución estadística de la muestra no es normal

Decisión:

Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17

Cuadro de prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,479	36	,000	,514	36	,000
Productividad	,313	36	,000	,780	36	,000

Con respecto a la tabla 17, se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov dado que el total de la población es igual a 36 servidores, y de acuerdo con los datos recogidos se procedió a realizar el análisis del nivel de significancia que resulto ser 0.000 siendo $<$ a 0.05, por tanto, se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman ya que el resultado demuestra una distribución anormal entre las variables.

4.2.2 Prueba de hipótesis

4.2.2.1 Prueba de hipótesis general

Al principio de la investigación se propusieron diversas hipótesis para corroborar si existe relación entre las variables estudiadas, por ello para realizar la prueba de hipótesis se requiere anticipadamente una tabla de nivel de confiabilidad que faculta comparar resultados que se adquirieron, ver tabla de Hernández et al. (2014). (Ver anexo 3)

Prueba de hipótesis general: Inteligencia emocional y productividad.

- H_0 : La inteligencia emocional no se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.
- H_1 : La inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.

Estrategia de la prueba:

- Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

Prueba de hipótesis general

		Inteligencia emocional	Productividad
	Coeficiente de correlación	1,000	,534**
	Sig. (bilateral)	.	,001
Rho de Spearman	N	36	36
	Coeficiente de correlación	,534**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	36	36

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 18, se puede visualizar que el valor de Sig. (bilateral) es de 0.001 siendo menor al $p < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, lo que comprueba que existe relación entre las variables de estudio.

Además, se acepta que existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Asimismo, se halló un coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.534, lo que afirma que la relación es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis correlacional entre autoconocimiento y productividad

- H_0 : El autoconocimiento no se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.
- H_1 : El autoconocimiento se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.

Estrategia de la prueba:

- Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 1

		Autoconocimien to	Productividad
Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,490**
	Sig. (bilateral)	.	,002
Rho de Spearman	N	36	36
Productividad	Coeficiente de correlación	,490**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	36	36

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 19, se puede visualizar que el valor de Sig. (bilateral) es de 0.002 siendo menor al $p < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, lo que comprueba que existe relación entre el autoconocimiento y la productividad.

Además, se acepta que existe relación entre el autoconocimiento y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Asimismo, se halló un coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.490, lo que ratifica que la relación es positiva moderada.

Prueba de hipótesis correlacional entre autorregulación y productividad

- H_0 : La autorregulación no se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.
- H_1 : La autorregulación se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.

Estrategia de la prueba:

- Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20
Prueba de hipótesis específica 2

		Autorregulación	Productividad
Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,337*
	Sig. (bilateral)	.	,044
Rho de Spearman	N	36	36
Productividad	Coeficiente de correlación	,337*	1,000
	Sig. (bilateral)	,044	.
	N	36	36

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

En la tabla 20, se puede visualizar que el valor de Sig. (bilateral) es de 0.044 siendo menor al $p < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

alterna, lo que comprueba que existe relación entre la autorregulación y la productividad.

Además, se acepta que existe relación entre la autorregulación y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Asimismo, se halló un coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.337, lo que confirma que la relación es positiva baja.

Prueba de hipótesis correlacional entre motivación y productividad

- H_0 : La motivación no se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.
- H_1 : La motivación se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.

Estrategia de la prueba:

- Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21
Prueba de hipótesis específica 3

		Motivación	Productividad
Rho de Spearman	Motivación		
	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	36	36
Productividad	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	36	36

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 21, se puede visualizar que el valor de Sig. (bilateral) es de 0.004 siendo menor al $p < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, lo que comprueba que existe relación entre la motivación y la productividad.

Además, se acepta que existe relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Asimismo, se halló un coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.473, lo que sostiene que la relación es positiva moderada.

Prueba de hipótesis correlacional entre empatía y productividad

- H_0 : La empatía no se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.
- H_1 : La empatía se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.

Estrategia de la prueba:

- Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 4

		Empatía	Productividad
Rho de Spearman	Empatía		
	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	36	36
Productividad	Productividad		
	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	36	36

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 22, se puede visualizar que el valor de Sig. (bilateral) es de 0.005 siendo menor al $p < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, lo que comprueba que existe relación entre las variables de estudio.

Además, se acepta que existe relación entre la empatía y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del

OEFA, Lima 2021. Asimismo, se halló un coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.462, lo que asevera que la relación es positiva moderada.

Prueba de hipótesis correlacional entre habilidades sociales y productividad

- H_0 : Las habilidades sociales no se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.
- H_1 : Las habilidades sociales se relaciona con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria.

Estrategia de la prueba:

- Sig. P valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Sig. P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Tabla 23
Prueba de hipótesis específica 5

			Habilidades sociales	Productividad
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,354*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	36	36
	Productividad	Coeficiente de correlación	,354*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	36	36

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

En la tabla 23, se puede visualizar que el valor de Sig. (bilateral) es de 0.034 siendo menor al $p < 0.05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, lo que comprueba que existe relación entre las habilidades sociales y la productividad.

Además, se acepta que existe relación entre las relaciones sociales y la productividad en los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Asimismo, se halló un coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.354, lo que comprueba que la relación es positiva baja.

IV. DISCUSIÓN

Conforme con el objetivo general, el cual es describir la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Acorde a los resultados que se recabaron en la tabla 18, se puede visualizar un coeficiente de Rho de Spearman de 0.534, con una sig. de 0.001 por consiguiente, existe una relación positiva moderada entre las variables inteligencia emocional y productividad; asimismo, al compararla con la tesis de Quispe y Tolentino (2020), titulada *“Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana”*, en donde se encontró una correlación de Pearson positiva de 0.634, se infiere que las investigaciones discrepan en el nivel de correlación de las variables. Sin embargo, Goleman (2013) manifiesta que la inteligencia emocional desarrolla cambios de conducta y habilidades de liderazgo que ayudan a sobresalir y aumentar la productividad de los colaboradores.

De acuerdo con el primer objetivo específico, el cual es identificar la relación del autoconocimiento con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Los resultados que se recabaron en la tabla 19 se puede visualizar un coeficiente de Rho de Spearman de 0.490, con una sig. de 0.002 por consiguiente, se prueba una relación positiva moderada entre la dimensión autoconocimiento y productividad; al compararla con la investigación de Ore (2020), titulada *“La inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New Gaucho S.R.L., San Juan De Miraflores, 2020”*, se encontró una correlación de Rho de Spearman positiva muy fuerte de 0.815. Por consiguiente, se discrepa, ya que no tienen el mismo rango de correlación positiva. No obstante, Pineda y Urrego (2017) señalan que, mediante el uso de herramientas adecuadas y estímulos, se puede conseguir el equilibrio de las emociones y aumentar el desempeño en el trabajo de los servidores públicos.

En cuanto al segundo objetivo específico, el cual es identificar la relación de la autorregulación con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Los resultados que se recabaron en la tabla 20 se puede visualizar un coeficiente de Rho de Spearman

de 0.337, con una sig. de 0.044 por tanto se evidencia una relación positiva baja entre la dimensión autorregulación y productividad. Al compararla con la tesis de Bolívar (2019), titulada “*Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, Diresa callao*”; se encontró una correlación de Rho de Spearman de 0.486, lo que indica que las variables se relacionan de manera positiva moderada. Por tanto, se discrepa ya que ambas investigaciones no coinciden en el nivel de correlación. Sin embargo, Bravo y Cubides (2020), mencionan que la autorregulación permite controlar las emociones de la mejor manera para reaccionar de manera positiva en situaciones adversas.

Con relación al tercer objetivo específico, el cual es identificar la relación de la motivación con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Los resultados que se recabaron en la tabla 21 se puede visualizar un coeficiente de Rho de Spearman de 0.473, con una sig. de 0.004 por tanto se evidencia una relación positiva moderada entre la dimensión motivación y la variable productividad. En la tesis de Cuadros y Valverde (2019) titulada “*La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros pacífico vida en Arequipa, 2018*”, se evidencio una correlación de Pearson 0.284, lo que confirma una correlación directa y débil, por ende, hay discrepancia entre ambas investigaciones. En adición a eso, Peña y Villón (2018) afirman que una persona motivada genera resultados positivos, fidelización y sentido de pertenencia en la organización, lo que aporta significativamente al logro de las metas individuales y grupales.

En consideración al cuarto objetivo específico, el cual es identificar la relación de la empatía con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Los resultados que se recabaron en la tabla 22 se puede visualizar un coeficiente de Rho de Spearman de 0.462, con una sig. de 0.005 por tanto, se evidencia una relación positiva moderada entre la dimensión empatía y la productividad. En la investigación de Pacheco (2017) titulada “*Inteligencia emocional y productividad Laboral en la Unidad de Personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote, 2017*”, se halló una correlación de Rho de Spearman de 0.825, lo que confirma una

diferencia significativa en los niveles de correlación, por tanto, se discrepa. Por otro lado, (Goleman, 1995 como se citó en Bobadilla, 2017) manifiesta que la empatía es una competencia social base ya que permite ampliar la perspectiva humana y genera sentimientos de todo tipo que ayudan a desarrollar un mejor sentido de los sentimientos ajenos.

Considerando el quinto objetivo específico, el cual es identificar la relación de las habilidades sociales con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Los resultados que se recabaron en la tabla 23 se puede visualizar un coeficiente de Rho de Spearman de 0.354, con una sig. de 0.034 por tanto se evidencia una relación positiva baja entre la dimensión habilidades sociales y productividad. En la investigación de Enríquez et al. (2016), titulada “*Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral, Colombia 2015*”, se encontró que un valor de $r = 0.140$, se estima una relación baja positiva entre las variables, por tanto, ambos resultados discrepan, ya que no se encuentran en el mismo nivel de correlación. No obstante, Flores et al. (2016) declara que es un conjunto de experiencias, capacidades y conocimientos que, en un ambiente social, permite resaltar y conseguir una ventaja significativa.

V. CONCLUSIONES

En base al objetivo general, a los objetivos específicos y a los resultados de la investigación, se resuelve las siguientes conclusiones:

Primera. Se logró determinar que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,534 entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; en ese sentido se concluye que mientras mayor inteligencia emocional a través de las habilidades interpersonales, trabajo en equipo y el optimismo para alcanzar sus metas permite incrementar la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA.

Segundo. Se logró describir que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,490 entre el autoconocimiento y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; por consiguiente, si todos los servidores sostienen un autoconocimiento emocional, este se reflejará en la mejora de la productividad de la entidad.

Tercera. Se describió que existe una correlación positiva baja con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,337 entre la autorregulación y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; en este sentido la autorregulación no es un factor primordial para generar una mayor productividad de la organización.

Cuarta. Describe que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,473 entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; en este sentido la motivación es un componente primordial para generar una mayor productividad en la institución.

Quinta. Se describió que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,462 entre la empatía y la

productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; en este sentido comprendemos que a mayor empatía entre compañeros de trabajo obtenemos una mayor productividad en la coordinación.

Sexta. Describe que existe una correlación positiva baja con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,354 entre las habilidades sociales y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; en este sentido comprendemos que las habilidades sociales no tienen mucha relevancia en cuanto al aumento de la productividad.

VI. RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos de la investigación, se resuelve las siguientes recomendaciones:

Primera. Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; por ende, se recomienda implementar un programa de desarrollo de habilidades interpersonales y manejo de emociones, que dé a conocer la importancia de la IE y se pongan en práctica herramientas adecuadas que ayuden a mejorar el entendimiento y dominio de las emociones, la comunicación asertiva, la creación de equipos de trabajo, la utilización de métodos de manejo y resolución de conflictos, entre otras; de este modo, se mejorará el índice de productividad laboral de los colaboradores.

Segundo. Se encontró una correlación positiva moderada entre el autoconocimiento y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; por esta razón, se recomienda impulsar la praxis de mindfulness, la asistencia psicológica, la retrospectiva y retroalimentación, con el fin de que los colaboradores conozcan sus virtudes y defectos y logren trabajar en sus oportunidades de mejora. Estos esfuerzos tendrán un impacto positivo en su desempeño laboral y cumplimiento de funciones.

Tercera. Se describió que existe una correlación positiva baja entre la autorregulación y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; en tal sentido, se recomienda realizar talleres que brinden herramientas que ayuden a controlar las emociones, como por ejemplo técnicas de respiración, meditación, mantener actitud positiva, reenfocarse, saber decir que no y aprender a delegar. Todo esto, ayudará en el crecimiento personal de los colaboradores y, en consecuencia, tendrá impacto en su rendimiento laboral.

Cuarta. Describe que existe una correlación positiva moderada entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de

Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; por ello, se recomienda brindar talleres de motivación, invertir en endomarketing y promover beneficios y recompensas por el cumplimiento de las metas, lo que influirá en el aumento progresivo de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

Quinta. Se describió que existe una correlación positiva moderada entre la empatía y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; por consiguiente, se recomienda fomentar la escucha activa, la observación y la tolerancia entre los compañeros de trabajo, ciudadanos, administrados y todos los involucrados del entorno de la entidad, de esta manera, se tendrá una visión amplia de lo que se espera y necesita cada uno de las partes interesadas, lo que se reflejara en un mejor servicio a la ciudadanía y el cumplimiento de las metas.

Sexta. Describe que existe una correlación positiva baja entre las habilidades sociales y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; por ello, se recomienda impulsar la comunicación efectiva, actividades de integración, trabajo en equipo y manejo de conflictos; los cuales aumentaran los índices de rendimiento profesional de los servidores de la coordinación.

REFERENCIAS

- Akhtar, W., Ghufuran, H., Husnain, M. and Shahid, A. (2017). The Effect of Emotional Intelligence on Employee's Job Performance: the Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Account & Marketing*, 6, 243. Recuperado de: <https://bit.ly/3hAL7Tr>
- Ali, B. and Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30. Obtenido de: <https://bit.ly/3lm1RPI>
- Al-Tkhayneh, K., Kot, S. and Shestak, V. (2019). Motivation and demotivation factors affecting productivity in public sector. *Administratie si Management Public*, (33), 77-102. Obtenido de: <https://bit.ly/3k7QOd9>
- Andrade, S. (2017). *Diccionario de Administración*. Lima: Editorial y Librería Andrade S.A.C.
- Andrés, H. y Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1). Obtenido de: <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A. and Masa'deh, R. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19(3). Recuperado de: <https://bit.ly/2Xoh1LW>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta). Editorial episteme, C.A. Obtenido de: <https://bit.ly/35wla0L>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria. Obtenido de: <https://bit.ly/3ztbTUv>

- Báñez, T., y Boixadós, A. (2017). Conceptualización del autoconocimiento como competencia profesional básica del trabajo social. Ponencia presentada a VI Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigación Educativa (CIMIE): Investigación e Innovación *Responsable*: 29 y 30 de junio de 2017. Bilbao, España.
- Barraza, Muñoz y Behrens (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y depresión-ansiedad y estrés en estudiantes de medicina de primer año, Chile*. Recuperado de: <http://bitly.ws/fz65>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera). Colombia: Prentice Hall.
- Bobadilla, B. (2017). *Inteligencia Emocional*. India: Kairós. <https://bit.ly/3Bc9oaB>
- Bolarinwa, O. (2015). Principles and Methods of Validity and Reliability Testing. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 195 - 201. doi:10.4103 /1117-1936.173959
- Bolivar, J. (2019). *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://bit.ly/3xMa7gN>
- Bravo, A. y Cubides, J. (2020). *El arte, una herramienta para la autorregulación emocional*. Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá (Trabajo de grado de licenciatura). Recuperado de: <https://bit.ly/3rSo3DP>
- Cadena, A., Lund, S., Bughin, J. y Manyika J. (2017). El salto de productividad. *Robotlución –Banco Interamericano de Desarrollo*, 102-115. Recuperado de: <https://bit.ly/3xM52Vo>
- Carlo, G., Streit, C., and Crockett, L. (2018). Generalizability of a Traditional Social Cognitive model of Prosocial Behaviors to U.S. Latino/a Youth. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 24, 596-604. <https://doi.org/10.1037/cdp0000188>

- Carmona, P. y Rosas, E. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Líder*. 19 (31), 107-118. Venezuela. Recuperado de: <https://bit.ly/36Ki8H8>
- Castro, L., Rivera F. y Serna, G. (2018). Motivación e incentivos laborales en las normas de Gestión de Recursos Humanos del Sector Público. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21 (41), 43-52. Recuperado de: <https://bit.ly/3rGI8N3>
- DeRose, P. (2020). An Empirical Analysis on Improving Organizational Efficiency Through Conflict Resolution and Management. *Contemporary Journal of Management*, 1(1), 26-40. Recuperado de: <https://bit.ly/3tGR1qP>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Clark, M., Robertson, M. and Young, S. (2018). I feel your pain: A critical review of organizational research on empathy. *Journal of Organizational Behavior*, 40 (2), 166-192. Recuperado de: <https://bit.ly/3zeyinT>
- CNN. (2015). La inteligencia emocional impulsa la productividad en las empresas. Recuperado de: <https://cnn.it/3eSRS1x>
- Cuadros, A. y Valverde, F. (2019). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa*. Universidad Católica de Santa María. Lima (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <https://bit.ly/3iht8kA>
- Cuartero, M. (2018). Desgaste por empatía: Cómo ser un profesional del trabajo social y no desfallecer en el intento. *Revista Cuaderno de Trabajo Social*, 11(1), 9-31. Recuperado de: <https://bit.ly/3y7g4ou>
- Díaz Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: Para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud* (Segunda). Ril editores. Recuperado de: <https://bit.ly/38KMHhN>

- Djoko, W. y Ligya C. (2020). Effectiveness, Efficiency and Instruction Appeal of Blended Learning Model. *International Journal of Online and Biomedical Engineering*. Recuperado de: <https://bit.ly/3AWHQWz>
- Enríquez, Martínez y Guevara (2015). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral, Colombia*. Recuperado de: <http://bitly.ws/fz68>
- Ensari, P. (2017). How to Improve Emotional Intelligence and Social Skills among Adolescents: The Development and Test of a New Microexpressions Training. *Journal of Behavioral and Brain Science*, 7(5), 211-225. Recuperado de: <https://bit.ly/2XjpAr5>
- Fang, C., Cheng, J., Zhu, Y., Chen, J. and Peng, X. (2021). Green total factor productivity of extractive industries in China: An explanation from technology heterogeneity. *Resources Policy*, 70. Obtenido de: <https://bit.ly/3tHv8bc>
- Fejoh, J., Boyede, M. and Momoh, A. (2018). Self-Efficacy and Self-Knowledge as Predictors of Workers' Job Performance in Food and Beverage Industries in the South-West, Nigeria. *KIU Journal of Humanities*, 3(1), 159-166. Recuperado de: <https://bit.ly/3hCfM2L>
- Fernández, R. (2011). *La productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo*. Madrid: Editorial Club Universitario.
- Flores E, García M, Calcina W y Yapuchura A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 5-14. Recuperado de: <https://bit.ly/3zPmlFP>
- Fluker, J. and Murray, M. (2017). Transforming communications in the workplace: The impact of UC on perceived productivity in a multi-national corporation. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 12, 175-187. Recuperado de: <https://bit.ly/3hsOlbw>
- Friesenbichler, K. and Peneder, M. (2016). Innovation, competition and productivity. *Economics of transition and institutional change*, 24(3), 535-580. Obtenido de: <https://bit.ly/3tESi1M>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo. (1° ed.). Editorial Universal Continental.
- García, G., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L. y Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 40 (22), 1-11. <https://bit.ly/2U7OF6E>
- George, D., and Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gestión (2017). ¿Cómo manejar nuestra vida privada y laboral con inteligencia emocional? Recuperado de: <https://bit.ly/3f9t2Ld>
- Geun, H. and 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), 226-233. Recuperado de: <https://bit.ly/3hxUHqd>
- Gómez-Tabares, A. y Narváez, M. (2020). Tendencias Prosociales y su Relación con la Empatía y la Autoeficacia Emocional en Adolescentes en Vulnerabilidad Psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 29(2), 125-147. <https://doi.org/10.15446/rcp.v29n2.78430>
- Gutiérrez, H. (2010) *Calidad Total y Productividad*. (3ª ed.). México: Mc Graw - Hill. <https://bit.ly/3vYh8JA>
- Guy, M. (2020). Emotive Skills Are Work Skills. *Public Personnel Management*, 49(3), 327-330. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xjm8gi>
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Edit. Oxford.
- Heibutzki, R. (2019) Características de la efectividad organizativa. bizfluent.com. Obtenido de: <https://bit.ly/377OJXn>

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Primera). 3 Ciencias. <https://bit.ly/3eZUB8g>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill. <https://bit.ly/35yPfOI>
- Herrera, L. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral del Palacio de Justicia del poder judicial del Estado de México, región Texcoco. Obtenido de: <https://bit.ly/3mNaq6s>
- Holst, I., Galicia, Y., Gómez, G. y Degante, A. (2017). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Vertientes Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 20(2), 22-29. Recuperado de: <https://bit.ly/3rLrPyv>
- Igwe, N. and Anichebe A. (2020). Impact of Emotional Intelligence on the Productivity of Petroleum Firms in Southern Nigeria. *Journal of Research in Business, Economics and Management*, 15(1), 65-67. Recuperado de: <https://bit.ly/3luo65X>
- John-Eke, E. and Akintokunbo, O. (2020). Conflict Management as a Tool for Increasing Organizational Effectiveness: A Review of Literature. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(5), 299-311. Recuperado de: <https://bit.ly/3Ee8hsF>
- Kim, D. Y., and Jung, J. (2019). Cultural attributes and risk perception: the moderating role of different types of research and development. *Journal of Risk Research*, 161–176. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xm8n00>
- Kholoud, Othman, Elsayed y Neil (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y productividad en ventas en Kuwait, Madrid*. Recuperado de <http://bitly.ws/fz5T>
- Koontz, H., Weihrich, H. and Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). México: McGraw Hill.

- Martínez, M, y March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS*. Obtenido de Trina March
- Medianero, D. (2016). *Productividad total*, Perú: Macro.
- Mehdipour, Y. and Mohebikia, S. (2019). Participative leadership and organizational effectiveness and efficiency: teachers' opinions. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-13. Obtenido de <https://bit.ly/2zIPFEn>
- Meyer, J.P. and Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model. *Human Resource Management Review*. 11(3), 299-326. Available [http://dx.doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00053-X](http://dx.doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00053-X)
- Mohedano, J. (2017). Tecnología y productividad. *BIT*. ISSN 0210-3923, N°. 206 (Noviembre 2017), 2017. 9-9. Obtenido de: <https://bit.ly/3z8k8oJ>
- Molnarova, Z and Reiter, M. (2021). Technology, demand, and productivity: what an industry model tells us about business cycles. (*IHS Working Paper, 29*). *Wien: Institut für Höhere Studien (IHS)*, Wien. Recuperado de: <https://bit.ly/3hpBmaH>
- Navarro, C. (2018). *Multiple Intelligences. The theory in practice*. Nueva York: Basic Books.
- Navarro, C. (2018). *Working with emotional intelligence*. India: Kairós. <https://bit.ly/3z7bCWN>
- Navarro, J. (2014). *Epistemología y metodología de la investigación* (Primera). Grupo editorial patria. <https://bit.ly/2Ups6aG>
- Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R. y Carhuancho, I. (2020). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162-176. Recuperado de: <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Nourani, M., Devadason, E., Kweh, Q. and Lu, W. (2017). Business excellence: the managerial and value-creation efficiencies of the insurance companies. *Total*

- Quality Management & Business Excellence*, 28 (8), 879-896. Recuperado de: <https://bit.ly/3nuKL4t>
- Ore, J. (2020). La inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de confecciones New Gaucho S.R.L., San Juan De Miraflores. Universidad César Vallejo. Lima. Perú. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <https://bit.ly/3eqpsvL>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. (s.f.) Somos OEFA. Recuperado de: <https://www.oefa.gob.pe/somos-oefa/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos –OCDE (2015). *El futuro de la productividad*. Departamento de Asuntos Económicos y de la Dirección de la Ciencia, Tecnología e Innovación. Paris. Recuperado de: <https://bit.ly/3e7DyBP>
- Pacheco, L. (2017). *Inteligencia emocional y productividad laboral en la unidad de personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote*. Universidad César Vallejo. Chimbote. Perú. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <https://bit.ly/2UpN7FB>
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3 (7), 177-192. Recuperado de: <https://bit.ly/2V1pYtB>
- Phornlaphatrachakorn, K. and Na Kalasindhu, K. (2020). Internal Control Effectiveness and Business Survival: Evidence from Thai Food Businesses. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(12), 927-939. Recuperado de: <https://bit.ly/3nzGNsS>
- Pineda, N. y Urrego, N. (2017). Autoconocimiento emocional, una necesidad en la infancia contemporánea. Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogotá (Trabajo de grado de licenciatura). Recuperado de: <https://bit.ly/3BTKnkY>

- Quispe, S. y Tolentino, S. (2020). Inteligencia emocional y la productividad en una empresa tercerizadora de Claro en Lima Metropolitana. Lima. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2VOuYSr>
- Reyna, C. (2020). La autorregulación emocional y cognitiva a favor del aprendizaje. *Educando para educar*, (38), 109-120. Recuperado de: <https://bit.ly/3rGQaWd>
- Richards, G., Yeoh, W., Chong, A. and Popovic, A. (2019). Business intelligence effectiveness and corporate performance management: an empirical analysis. *Journal of Computer Information Systems*, 59(2), 199-196. Recuperado de: <https://bit.ly/39br0Xa>
- Robbins, S. and Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15ª. ed.). México: Pearson. Recuperado de <https://cutt.ly/5s2OqKg>
- Rutkauskas, J. and Paulavičienė, E. (2005), Concept of Productivity in Service Sector. *Engineering Economics*, 3(43), 29-34. <https://bit.ly/3hd7Y6p>
- Shiva M.S.A. and Suar D. (2010). Leadership, LMX, Commitment and NGO Effectiveness: Transformational Leadership, Leader-Member Exchange, Organizational Commitment, Organizational Effectiveness and Programme Outcomes in Non-Governmental organizations. *International Journal of Rural Management*. 6(1), 2010: 117–150. DOI: 10.1177/097300521100600106
- Stembridge, P. (2018). The effects of Emotional Intelligence on Productivity. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*. Recuperado de: <https://bit.ly/3hwpbZu>
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis- Tu proyecto de investigación en un solo día*. Perú: Bioestadístico EIRL. Obtenido de ISBN: 1505894190
- Tangen, S. (2002). Understanding the Concept of Productivity. *Proceeding of the 7th Asia Pacific Industrial Engineering and Management Systems Conference (APIEMS2002)*, Taipei. <https://bit.ly/3vZFFhn>

Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 101-108. Recuperado de: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.235>

Valenzuela y Portillo (2018). *Inteligencia emocional en educación primaria y su relación con el rendimiento académico, México*. Recuperado de: <http://bitly.ws/fz5Y>

Whetten, D. y Cameron, K. (2005). Desarrollo de habilidades directivas. México: Pearson Educación de México S.A.

Wilson, M., Wnuk, K., Silvander, J. and Gorschek T. (2018). A literature review on the effectiveness and efficiency of business modeling, *In e-Informatica Software Engineering Journal*, vol. 12, no. 1, 265–302. DOI: 10.52777/e-Inf180111.

Zimmerman, B. (2000). Attaining self-regulation: A social cognitive perspective. *Handbook of self-regulation*, 13-40. Recuperado de: <https://bit.ly/3ij86SB>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES
Inteligencia Emocional	Según (Goleman, 1998, como se citó en Navarro, 2018), refiere que, es la capacidad de manifestar los propios sentimientos de la manera más acertada y eficaz.	La variable será medida a través de la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario; todo esto en base a la ya conocida escala Likert.	Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Conciencia emocional Confianza propia Reconocimiento y aceptación 	1-2 3-4 5-6	Ordinal Medición: Likert
			Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> Realización Desempeño Interpretación 	7 8 9-10	Nunca (1) Casi nunca (2)
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Actúa con optimismo Superación constante Optimismo 	11 12-13 14-15	A veces (3)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Respeta emociones Brinda ayuda Comunicación asertiva 	16-17 18 19	Casi siempre (4)
			Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> Respeta a otros Influencia Liderazgo 	20 21 22	Siempre (5)

Matriz de operacionalización de la variable Productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES
Productividad	Según Gutiérrez (2010) la productividad se relaciona con los resultados que se alcanzan al llevar a cabo un proceso de creación de valor y los recursos empleados en dicho proceso. Por tanto, consiste en medir adecuadamente el valor de los recursos empleados para generar los resultados deseados y el mejoramiento continuo del sistema.	La variable será medida a través de la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario; todo esto en base a la ya conocida escala Likert.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Planificación Actividades programadas/Ejecutadas Logro de objetivos Cultura organizacional 	23-24 25-26 27-28 29-30	Ordinal Medición: Likert
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad y asignación de recursos Ahorro de tiempo y recursos Cumplimiento de tareas Manejo de conflictos 	31-32 33-34 35 36	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de objetivos Resultados Satisfacción laboral Retroalimentación Mejora Continua 	37-38 39-40 41-42 43-44 45-46	Casi siempre (4) Siempre (5)

Anexo 2. Nivel de confiabilidad del instrumento

Tabla 24

Niveles de confiabilidad del alfa de Cronbach

Valores	Niveles
>0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
<0.5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Anexo 3. Coeficiente de correlación

Tabla 25

Coeficiente de correlación

Valor del coeficiente (+/-)	Significado
-1	Negativa grande perfecta
-0,9 a -0,99	Negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Negativa alta
-0,4 a -0,69	Negativa moderada
-0,2 a -0,39	Negativa baja
-0,01 a -0,19	Negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Tomada de Hernández et al. (2014)

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Instrucciones Generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigido a los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021.

Agradezco brindar su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las diversas preguntas del cuestionario, lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la inteligencia emocional y productividad de la Organización.

Para contestar considere la siguiente escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos?					
2	¿Considera usted que su conciencia emocional le facilita llegar a una armonía con personas que no están de acuerdo con usted?					
3	¿Considera usted que la confianza propia le ayuda a tolerar la presión laboral?					
4	¿Considera usted tener las habilidades suficientes para resolver problemas?					
5	¿Considera usted que puede reconocer sus virtudes y defectos?					
6	¿Considera usted que le gustan los desafíos?					
7	¿Considera usted que domina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros?					
8	¿Deja usted que sus emociones afecten sus labores?					
9	¿Presta usted atención a sus emociones?					
10	¿Puede usted definir sus sentimientos?					
11	¿Considera usted que tiene la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos?					
12	¿Considera usted que su esfuerzo por el cumplimiento de los objetivos está basado en su perseverancia?					
13	¿Considera usted que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa?					
14	¿Tiene usted pensamientos positivos aunque esté pasando un mal momento?					
15	¿Se preocupa usted por tener un buen estado de ánimo?					
16	¿Considera usted que respeta las emociones de los demás?					
17	¿Considera usted que presta atención a las emociones de sus compañeros?					
18	¿Considera usted compartir con sus compañeros sus conocimientos?					
19	¿Considera usted que tiene buena comunicación entre sus compañeros?					
20	¿Considera usted que sabe escuchar las opiniones de otros?					
21	¿Considera usted ser hábil para negociar y determinar discrepancias?					
22	¿Considera usted ser hábil para inducir y guiar a personas?					
23	¿Considera usted que participa de la planificación de las metas mensuales de la coordinación?					
24	¿Considera usted que las metas propuestas son alcanzables?					
25	¿Usted se organiza y prioriza actividades para culminarlas a tiempo?					
26	¿Considera usted que la distribución de la carga laboral es equitativa?					
27	¿Conoce y comprende la importancia de los objetivos organizacionales?					
28	¿Considera usted que la entidad cumple los objetivos en beneficio de todos?					

29	¿Se identifica con los valores, la misión y visión de la organización?					
30	¿Se desempeña en base a las normas y políticas de la entidad?					
31	¿Considera usted que la organización le asigna los recursos necesarios para que pueda cumplir con sus actividades laborales de la forma correcta?					
32	¿Considera usted que los tiempos asignados para la ejecución de sus actividades laborales contribuyen al cumplimiento de las metas establecidas por la coordinación?					
33	¿Considera usted que la organización promueve el uso eficiente de los recursos?					
34	¿Cuenta usted con las herramientas físicas y tecnológicas necesarias para optimizar sus labores?					
35	¿Se toman acciones ante el incumplimiento de las metas de la coordinación?					
36	¿Respeto las opiniones y posiciones de sus compañeros/ras de trabajo?					
37	¿Cuándo se cumplen los objetivos en forma sobresaliente recibe un reconocimiento?					
38	¿Considera usted que las actividades asignadas tienen relación directa con las habilidades que posee?					
39	¿Considera usted que las condiciones laborales afectan el logro de los objetivos de la organización?					
40	¿Considera usted que se despliegan los esfuerzos y recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados?					
41	¿Se siente satisfecho/a al terminar y/o entregar un trabajo?					
42	¿Considera que su área de trabajo es la adecuada para realizar sus funciones?					
43	¿En la coordinación se llevan a cabo reuniones de retroalimentación?					
44	¿Considera usted que se evalúan los costos o esfuerzos realizados en su trabajo?					
45	¿Considera usted que la organización promueve mejoras en los procesos?					
46	¿Considera usted que la organización incentiva la innovación tecnológica?					

Anexo 5. Validez del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ
- I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Palomino Escobedo Natalie Consuelo y Scharff Salinas Pierina Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Inteligencia emocional

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Ate, 26 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: : Palomino Escobedo Natalie Consuelo y Scharff Salinas Pierina Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Productividad

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Ate, 26 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Palomino Escobedo Natalie Consuelo y Scharff Salinas Pierina Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Inteligencia emocional

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 27 de agosto del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Palomino Escobedo Natalie Consuelo y Scharff Salinas Pierina Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Productividad

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

90%

Ate, 27 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Palomino Escobedo Natalie Consuelo y Scharff Salinas Pierina Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86%

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE: Inteligencia emocional

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

86%

Ate, 27 de agosto del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: : Palomino Escobedo Natalie Consuelo y Scharff Salinas Pierina Alexandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Productividad

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

87%

Ate, 27 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Señor
Pierina Alexandra Scharff Salinas
Universidad César Vallejo

De acuerdo con la solicitud enviada por usted le informamos que la institución está dispuesta a colaborar con la investigación dando información general, mas no detallada de información contable, financiera y otros, como son los libros y documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales

Cordialmente:



Firmado digitalmente por:
GUEVARA YANAC Michael
Guillermo FIR 42319897 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 23/08/2021 19:20:34-0500

Coordinador de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del asesor

Yo, CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN AMBIENTAL EN INDUSTRIA DEL OEFA, LIMA 2021; del (los) autor(es) PALOMINO ESCOBEDO NATALIE CONSUELO y SCHARFF SALINAS PIERINA ALEXANDRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 16 de octubre de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008	