



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

---

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE DE CLARO, OFICINA AVENIDA EL SOL - CUSCO,  
2018**

---

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Helber Rafael Chacon Huaman**

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

**ASESOR: Dr. Hernando Gonzales Abrill**

**CUSCO – PERÚ**

**2018**



## PRESENTACIÓN

**Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.**

**Señores dictaminantes:**

En cumplimiento al Reglamento Específico de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: **Inteligencia emocional en el personal del centro de atención al cliente de Claro, oficina Avenida el Sol - Cusco, 2018**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

**Bach. Helber Rafael Chacon Huaman**



## DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme en cada momento importante.

A mis padres

A Nina Ixchel, por ser mi motivación día a día

A Miriam por ser mi compañera de vida

A mis hermanos

A toda mi familia y amigos

**Helber Rafael**



## AGRADECIMIENTOS

A la empresa Claro por darme las facilidades para hacer la investigación.

A la Universidad Andina del Cusco, mi segundo hogar.

A mis maestros por guiarme en el camino.

A mis dictaminantes y asesor

**Helber Rafael**



## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi

### CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.4. Justificación.....	6
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	7

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio .....	8
2.2. Bases Teóricas .....	16
2.2.1. Inteligencia emocional.....	16
2.2.1.1. Concepto de inteligencia .....	16
2.2.1.2. Concepto de emocional .....	16
2.2.1.3. Concepto de inteligencia emocional .....	17
2.2.1.4. Importancia de la inteligencia emocional .....	18
2.2.1.5. Beneficios de la inteligencia emocional.....	18
2.2.1.6. Modelos de la inteligencia emocional.....	19



2.2.1.7. Tipos de inteligencia ..... 22

2.2.1.8. Aptitudes de la inteligencia emocional de Daniel Goleman ..... 23

    A. Autoconciencia ..... 23

    B. Autorregulación ..... 26

    C. Automotivación ..... 30

    D. Empatía ..... 33

    E. Habilidades sociales ..... 36

2.3. Marco conceptual o definición de términos ..... 41

2.4. Variable de estudio ..... 42

2.5. Marco institucional ..... 44

**CAPÍTULO III**  
**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1 Tipo de investigación ..... 47

3.2 Alcance de la investigación ..... 47

3.3 Enfoque de investigación ..... 47

3.4 Diseño de la investigación ..... 48

3.5 Población de estudio ..... 48

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... 48

3.7 Procesamiento del análisis de datos ..... 49

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado ..... 50

4.2. Resultados estadísticos ..... 53

    4.2.1. Generalidades de la población estudiada ..... 53

    4.2.2. Resultados estadísticos de la inteligencia emocional ..... 57

    4.2.3. Resultados estadísticos de la inteligencia emocional y las generalidades de la población ..... 81



**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIÓN**

5.1. Realce de los hallazgos relevantes y originales.....	85
5.2. Describir las limitaciones del estudio.....	85
5.3. Comparación crítica con la literatura existente .....	85
5.4. Implicancias del estudio .....	86

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anexo 01: Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variable

Anexo 03: Matriz del instrumento

Anexo 04: Test de inteligencia emocional



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Operacionalización de variable .....	43
Tabla 02: Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	48
Tabla 03: Distribución de los ítems del cuestionario.....	50
Tabla 04: Criterios para evaluar la confiabilidad de las preguntas o ítems “Coeficiente Alfa de Crombach ( $\alpha$ )” .....	51
Tabla 05: Análisis de Alfa de Cronbach Global .....	52
Tabla 06: Escala de interpretación.....	52
Tabla 07: Edad .....	53
Tabla 08: Género.....	54
Tabla 09: Nivel educativo.....	55
Tabla 10: Estado civil .....	56
Tabla 11: Autoconciencia .....	57
Tabla 12: Indicadores de la autoconciencia .....	58
Tabla 13: Autorregulación .....	60
Tabla 14: Indicadores de la autorregulación parte 1 .....	61
Tabla 15: Indicadores de la autorregulación parte 2 .....	62
Tabla 16: Automotivación .....	64
Tabla 17: Indicadores de la automotivación parte 1 .....	65
Tabla 18: Indicadores de la automotivación parte 2 .....	66
Tabla 19: Empatía.....	68
Tabla 20: Indicadores de la empatía parte 1 .....	69
Tabla 21: Indicadores de la empatía parte 2 .....	70
Tabla 22: Habilidades sociales.....	72
Tabla 23: Indicadores de las habilidades sociales parte 1.....	73
Tabla 24: Indicadores de las habilidades sociales parte 2.....	75
Tabla 25: Indicadores de las habilidades sociales parte 3.....	77
Tabla 26: Inteligencia emocional.....	78
Tabla 27: Comparación promedio de las dimensiones de la inteligencia emocional .....	80
Tabla 28: Tabla cruzada de edad e inteligencia emocional .....	81
Tabla 29: Tabla cruzada de género e inteligencia emocional .....	82
Tabla 30: Tabla cruzada de nivel educativo e inteligencia emocional .....	83
Tabla 31: Tabla cruzada de estado civil e inteligencia emocional.....	84





## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Modelos de inteligencia emocional .....	19
Figura 02. Modelos mixtos o de rasgo de personalidad de la inteligencia emocional.....	20
Figura 03. Modelos de competencias emocionales de la inteligencia emocional.....	20
Figura 04. Modelos cognitivos de habilidad de la inteligencia emocional.....	21
Figura 05. Otros modelos de la inteligencia emocional.....	22
Figura 06. Modelo de inteligencia emocional de Goleman (2000) .....	23
Figura 07. Logo de la empresa.....	46
Figura 08. Edad.....	53
Figura 09. Género .....	54
Figura 10. Nivel educativo.....	55
Figura 11. Estado civil .....	56
Figura 12. Autoconciencia .....	57
Figura 13. Indicadores de la autoconciencia.....	58
Figura 14. Autorregulación.....	60
Figura 15. Indicadores de la autoregulación parte 1 .....	61
Figura 16. Indicadores de la autoregulación parte 2 .....	63
Figura 17. Automotivación .....	64
Figura 18. Indicadores de la automotivación parte 1 .....	65
Figura 19. Indicadores de la automotivación parte 2.....	67
Figura 20. Empatía.....	68
Figura 21. Indicadores de la empatía parte 1 .....	69
Figura 22. Indicadores de la empatía parte 2 .....	71
Figura 23. Habilidades sociales .....	72
Figura 24. Indicadores de las habilidades sociales parte 1 .....	73
Figura 25. Indicadores de las habilidades sociales parte 2 .....	75
Figura 26. Indicadores de las habilidades sociales parte 3 .....	77
Figura 27. Inteligencia emocional.....	78
Figura 28. Comparación promedio de las dimensiones de la inteligencia emocional .....	80



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer la inteligencia emocional en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro en la oficina de Avenida El Sol de la ciudad del Cusco, se circunscribió conceptualmente al estudio de la variable inteligencia emocional y sus cinco aptitudes: la autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales, es un estudio de tipo básico, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, la población estuvo constituida por las 30 personas que laboran en dicha oficina quienes al mes de julio tenían como mínimo 6 meses laborando en la empresa, los resultados de dicho estudio fueron los siguientes: En el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, el 40% de las personas encuestadas, manifestaron que a un nivel regular se maneja la inteligencia emocional, obteniendo un promedio de 3.40, reflejando que las personas comprendidas entre las edades de 18 a 30 años manejan mejor la inteligencia emocional, en cuanto al género, los resultados indican que las mujeres controlan de mejor manera sus emociones en la empresa, siendo importante el grado educativo con el que cuentan, es decir a mayor grado mejor manejo de la inteligencia emocional y de acuerdo al estado civil, indica que las personas solteras se adaptan de mejor manera a las exigencias y la presencia de situaciones conflictivas en el trabajo, lo que muestra que la autoconciencia se desarrolla aun nivel regular con un promedio de 3.27, la autorregulación que se desarrolla también a un nivel regular con un promedio de 3.4, la automotivación muestra un desempeño a un nivel alto con un promedio de 3.43, la empatía se trabaja de manera regular dimensión que obtuvo un promedio de 3.3 y finalmente las habilidades sociales que también se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 3.47.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía, habilidades sociales.



## ABSTRACT

The objective of this research work is to know the emotional intelligence in Claro's Customer Service Center in the office of Avenida El Sol in the city of Cusco, it was conceptually confined to the study of the variable emotional intelligence and its five skills: self-awareness, self-regulation, self-motivation, empathy and social skills, is a basic type study, descriptive scope, quantitative approach, non-experimental design - transversal, the population was constituted by the 30 people who work in this office who a month July had at least 6 months working in the company, the results of this study were as follows: In the Claro customer service center of the Avenida El Sol office in the city of Cusco, 40% of the people surveyed, said that at a regular level emotional intelligence is handled, obtaining an average of 3.40, reflecting that people buy Between the ages of 18 and 30, women handle emotional intelligence better, in terms of gender, the results indicate that women control their emotions better in the company, being important the educational level they have, that is to say, higher better management of emotional intelligence and according to marital status, indicates that single people adapt better to the demands and the presence of conflicting situations at work, which shows that self-awareness develops at a regular level with a average of 3.27, self-regulation that also develops at a regular level with an average of 3.4, self-motivation shows a performance at a high level with an average of 3.43, empathy is worked on a regular basis, dimension that obtained an average of 3.3 and finally the social skills that are also developed at a regular level with an average of 3.47.

**Key words:** Emotional intelligence, self-awareness, self-regulation, self-motivation, empathy, social skills.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Alrededor del mundo, a través de los años, el talento humano viene siendo una pieza clave dentro de las organizaciones que buscan un crecimiento en el mercado, tomando conciencia de la importancia de que el personal esté preparado para asumir la responsabilidad del cumplimiento de sus funciones, contando para ello con ciertas habilidades ya sean natas o adquiridas a través de la experiencia o capacitaciones, no solo en aspectos de conocimientos sino también de actitudes que logren permitir el mejor manejo de las emociones de los individuos que se encuentran en contacto directo con las personas.

Es así que las organizaciones vienen enfocando sus acciones en buscar talentos humanos que cuenten con una inteligencia emocional apropiada que les permita ponerse a la vanguardia del mundo laboral globalizado.

Goleman (1995) define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Universidad Politécnica de Valencia, 2013, pág. 3).

De acuerdo a este concepto se puede esgrimir que la inteligencia emocional exige hallar en nuestro abanico de sentimientos, emociones y sensaciones alternativas para sacar a relucir la más adecuada frente a un momento de necesidad de relación y respuesta a un estímulo y necesidad de atención por parte de un cliente o un tercero, el cual sea el más adecuado y pertinente posible.

La empresa de telecomunicaciones Claro, es una empresa que viene operando en el Perú desde el 10 de agosto del 2005, al ser una empresa dedicada a la prestación de servicios



y venta de equipos celulares, ofreciendo en el mercado diversos paquetes para las líneas telefónicas fijas y en móviles, señal de internet y cable, los cuales no siempre cumplen con satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes generando quejas y reclamos en las distintas oficinas.

En la oficina de Claro ubicada en la Avenida El Sol de la Ciudad del Cusco, se ha observado que la mayoría de los clientes que entran a la oficina de la empresa, van a realizar reclamos por el servicio que reciben muchos de ellos sin fundamento, siendo el personal de plataforma quienes atienden y quienes deben de dar solución a dichos problemas, entendiendo y actuando de manera empática a fin de poder controlar la situación ya que el cliente va fastidiado, renegando y en ocasiones el personal es agredido tanto verbal como físicamente, es maltratado por los usuarios del servicio, si bien es cierto en ocasiones puede resultar complicado mantener la calma y tratar de entender al cliente para terminar satisfactoriamente con la atención al mismo, se han presentado situaciones en los que el personal no ha podido actuar empáticamente terminando por caer en la provocación generada por el cliente lo que conlleva a una respuesta negativa y en a veces alterada contestando de manera inapropiada y agresiva, ahondando mucho más la problemática generada en ese momento, lo que ha venido reportando innumerables quejas y reclamos de los clientes por el trato recibido por el personal de plataforma, lo que se encuentra registrado en el libro de reclamaciones de la empresa y generando comentarios negativos en el entorno social.

En lo que respecta a la autoconciencia, se ha observado que el personal no está pudiendo estar consciente de los sentimientos que tiene al momento de presentarse un problema, pues en ocasiones no toman cuidado de la capacidad para entender lo que pasa, descuidando así la conciencia emocional tanto de ellos como de los demás perdiendo la noción sobre los efectos que podría traer consigo ciertos comportamientos, de igual forma en cuanto a la autoevaluación realista, cuando se presentan situaciones complicadas no logran darse cuenta de sus fortalezas y limitaciones, perdiendo así la confianza en uno mismo que debieran tener, es decir la fuerza para tomar decisiones difíciles o actuar de acuerdo a las convicciones que cada uno tiene.

De igual manera, con la autorregulación, pues el personal deja de manejar de forma apropiada sus estados emocionales o impulsos internos, frente a situaciones estresantes



que se les presenta con cada cliente, muy a pesar de mantener sus principios de honestidad e integridad en el desarrollo de sus tareas asumiendo con responsabilidad dicha labor, adaptándose a los cambios establecidos por la empresa muy a pesar de que estos les ocasionen conflictos con los clientes presentándose el miedo, nerviosismo o incomodidad por dichos cambios, siendo interés solo de algunas personas el de identificar de manera rápida soluciones originales a los problemas buscando ideas novedosas para simplificar la complejidad de las situaciones.

Por otro lado, se ha observado la automotivación del personal durante los contratiempos y fracasos que se presentan en el trabajo, el cual muestra una lenta recuperación de la situación presentada, dejando de lado el esfuerzo por mejorar o alcanzar los objetivos establecidos para dicho puesto, olvidándose de su identificación y compromiso con la empresa, existiendo un retardo en la premura y anticipación de crear una nueva oportunidad y mejorar resultados sin necesidad de requerimiento externo que los empuje y volver a buscar el cumplimiento de los objetivos muy a pesar de los obstáculos que se presentan durante el proceso de atención a los clientes con la esperanza de tener éxito en la siguiente atención.

Así también, la empatía del personal con los clientes no siempre se encuentra en sintonía, pues cada cliente es un mundo inmenso de problemas los cuales no son comprendidos por el personal que los atiende, quienes no los ayudan con las necesidades que presentan, existiendo una falta de orientación al servicio el cual anticipe y pueda reconocer y satisfacer las necesidades reales de cada cliente dándole una solución a aquella situación que lo viene incomodando, dejando de lado la diversidad cultural y étnica de los clientes para poder ofrecerles un producto o servicio de acuerdo a cada cliente.

Y finalmente, las habilidades sociales, las cuales no son aprovechadas al máximo por el personal pues se ha observado que en muchas situaciones el personal no ha podido llegar a acuerdos con los clientes, pues, no hacen uso de tácticas efectivas de persuasión y poder convencer, influenciar en ellos, olvidándose de utilizar una comunicación asertiva y dar mensajes convincentes para poder transmitir con facilidad la información que se quiere, con ello lograra vender, cambiar de paquetes a un cliente o dar solución a los problemas que se le presentaron, no teniendo la capacidad de negociación y resolución de desacuerdos, pues, en muchos casos las decisiones son tomadas desde la central en la



ciudad de Lima, de quienes deben esperar respuesta alguna para dársela al cliente, no pudiendo ejercer la capacidad de inspirar y guiar tanto a sus jefes como a los clientes para poder dar solución a los problemas, no mostrando ser personas iniciadoras de situaciones nuevas, estableciendo de manera muy baja las relaciones interpersonales dentro del grupo de trabajo, sin embargo se ha observado la colaboración y cooperación que existe entre los compañeros de trabajo cuando de solucionar algún problema se trata, logrando juntar el esfuerzo de las personas para el logro de las metas y objetivos colectivos dentro de la empresa.

Los acontecimientos antes mencionados en la oficina del Centro de Atención al Cliente de Claro, se presentan como un retraso en las actividades del personal generando malestar en los clientes que se aproximan a solucionar sus problemas, de continuar con esta situación, es muy probable que se sigan presentando problemas y quejas de parte de los clientes, no solo a la administración de la empresa sino a Indecopi por el mal trato que reciben, es así que la investigación nos lleva a plantear las siguientes interrogantes:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la inteligencia emocional en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo es la autoconciencia en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018?
- ¿Cómo es la autorregulación en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018?
- ¿Cómo es la automotivación en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018?



- ¿Cómo es la empatía en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018?
- ¿Cómo son las habilidades sociales en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Conocer la inteligencia emocional en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir la autoconciencia en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018.
- Describir la autorregulación en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018.
- Describir la automotivación en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018.
- Describir la empatía en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018.
- Describir las habilidades sociales en el personal del Centro de Atención al Cliente de Claro, oficina Avenida El Sol - Cusco, 2018.





## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Relevancia social**

La presente investigación tiene relevancia social ya que se pudo conocer como es la inteligencia emocional del personal de la oficina de Claro y a partir de ello se propuso ideas, recomendaciones a fin de mejorar dichas actitudes en las personas que trabajan en la empresa, con lo cual se podrá brindar un mejor servicio a los usuarios y a la comunidad en general.

### **1.4.2. Implicancias prácticas**

Con resultados de la presente investigación se podrá tener un conocimiento de la inteligencia emocional que tiene cada una de las personas que se encuentran en contacto directo con el cliente y a través de las recomendaciones planteadas, se podrá elevar la inteligencia emocional y con ello podrá reducir las quejas y reclamos de los clientes por el trato que reciben en la oficina de la Avenida El Sol.

### **1.4.3. Valor teórico**

El valor teórico de la presente investigación se encuentra en las conclusiones a las cuales se llegaron con los resultados y las recomendaciones las cuales servirán como antecedentes de estudio a futuras investigaciones.

### **1.4.4. Utilidad metodológica**

La utilidad metodológica de la presente investigación se encuentra en la aplicación de un cuestionario validado, el cual muestra la confiabilidad de su aplicación.

### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad**

La presente investigación fue viable o factible debido a que el investigador tuvo acceso a la información necesaria y contaron con los recursos financieros, humanos y materiales para el desarrollo de la misma.



## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Delimitación temporal**

La presente investigación se circunscribió al estudio de la gestión del periodo del 2018.

### **1.5.2. Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la oficina de Claro de la Av. Garcilaso N° 1101, esquina con Av. El Sol.

### **1.5.3. Delimitación conceptual**

La presente investigación se circunscribió conceptualmente al estudio de la inteligencia emocional, los cuales fueron organizados en una secuencia lógica, orgánica y deductiva, exponiendo las ideas y conceptos relacionados a la variable de estudio.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

###### Antecedente 1

**Título:** Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos.

**Autora:** María José Piñar Chelso

**Universidad:** Universidad Autónoma de Barcelona

**Año:** (2014)

###### Conclusiones

- a) Los resultados obtenidos de esta tesis doctoral, apoyan las afirmaciones de Petrides y Fumham acerca de que la IE percibida y la IE como habilidad son conceptos diferentes. Ambos tipos de IE son relevantes en situaciones donde es necesario realizar trabajo emocional, apoyando los resultados obtenidos en la meta-análisis de Jonhson y Newman. Específicamente la IE percibida es importante para aliviar las experiencias internas de estrés percibido y disonancia emocional como estado en los TCP, y la IE como habilidad para favorecer una buena ejecución en sus interacciones con pasajeros conflictivos.
- b) En futuras investigaciones se puede acortar la escala de observación. Para ello, sería útil analizar los resultados obtenidos en la presente tesis doctoral,



fijándose que ítems utilizan los clientes y los expertos para discriminar a los sujetos según las medidas independientes estudiadas.

- c) Al tratarse del primer estudio en varios aspectos se hacen necesarios estudios que repliquen los resultados encontrados. Especialmente, son necesarios más estudios que analicen la relación entre disonancia emocional como estado e IE como habilidad para afirmar que existe ausencia de relaciones entre ambas. En este sentido sería conveniente que la muestra tuviera un rango de edad amplio, en el estudio aquí presentado los participantes son relativamente jóvenes y las estrategias de trabajo emocional que proceden a la disonancia emocional como estado dependen de la edad. La edad está positivamente relacionada a actuación profunda y expresión natural espontánea, y negativamente a actuación superficial.

## **Antecedente 2**

**Título:** Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional.

**Autora:** Nancy Paola de León Toledo.

**Universidad:** Universidad Rafael Landívar

**Año:** (2012)

## **Conclusiones:**

- a) De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la Inteligencia emocional (IE) y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa de la Ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional.
- b) Se estableció que el nivel de inteligencia emocional (IE) en los sujetos es de 94.03, siendo esto considerado como óptimo de acuerdo a los rangos establecidos para el presente estudio.



- c) Se determinó que el nivel de inteligencia emocional (IE) en los sujetos según el género es de 95.17 para las mujeres, y de 93.17 para los hombres.
- d) Se determinó que el nivel de inteligencia emocional (IE) en los sujetos según el estado civil es de 94.12 para los solteros, y de 93.87 para los casados.
- e) Se determinó que el nivel de inteligencia emocional (IE) en los sujetos según el nivel educativo es de 88 para las personas de nivel diversificado, y de 101 para los universitarios.
- f) De la totalidad de los sujetos evaluados (31), es decir, el 77% prefieren y utilizan la estrategia de manejo de conflictos “negociación”.
- g) Finalmente, no se encontró relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre las estrategias de manejo de conflictos: “negociación”, “mediación”, “conciliación” y “arbitraje”; con los factores de la IE: auto-conocimiento, autoregulación, auto-motivación, empatía, y habilidades sociales.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

#### Antecedente 3

**Título:** Tesis estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú agencia Sechura - año 2016.

**Autora:** Beatriz Violeta Elera Cherre.

**Universidad:** Universidad Nacional de Piura

**Año:** (2016)

#### Conclusiones:

- a) La presente tesis tuvo como objetivo principal conocer el nivel de inteligencia emocional existente en los trabajadores de la Agencia Sechura del Banco de Crédito del Perú. A raíz de la aplicación de la encuesta realizada a los 15 trabajadores de dicha entidad bancaria, se logró obtener que el 100% de ellos



tienen un nivel de inteligencia emocional aceptable; es decir, que según lo manifestado en la teoría planteada por el Dr. Daniel Goleman, cada uno de ellos tiene la capacidad para adaptarse a las situaciones que se presentan y actuar de manera adecuada, si es que ellos se lo proponen. Cabe resaltar que tienen el potencial para aprender diferentes habilidades prácticas como saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar de forma correcta.

- b) Como primer objetivo específico se propuso estimar el nivel de autoconciencia existente en los trabajadores del banco, del cual se halló que el 73,3% ellos muestran un nivel aceptable de autoconciencia, es decir que la mayoría de trabajadores tiene la capacidad para actuar de manera consciente ante las situaciones que se les puede presentar en el día a día. Sin embargo, preocupa la existencia de un 13.3% de trabajadores insatisfechos, pues demuestra que tienen el nivel de autoconciencia bajo o circunstancialmente suprimido.
- c) Como siguientes objetivos encontramos que el nivel de autocontrol encontrado en los trabajadores fue aceptable en el 66.7%, es decir que la mayoría de trabajadores maneja de manera aceptable sus emociones y se hace responsable por su comportamiento.
- d) En cuanto al objetivo sobre el nivel de motivación en los trabajadores, encontramos que un 66,7% tiene un nivel de aceptación, es decir de manera regular suele esforzarse para lograr la calidad, está dispuesto a actuar de manera adecuada y ser persistente en el logro de sus metas, pero por otro lado el 20.0% tiene una mayor insatisfecho a lo que concierne la motivación en la agencia de Sechura- banco de crédito del Perú, nos da a conocer que no todo los trabajadores se siente bien en el área de su trabajo.
- e) Con respecto a la estimación del nivel de habilidades sociales existente en los trabajadores observamos que tiene un nivel de 73.3% aceptable es decir que ellos si se relacionan adecuadamente con sus compañeros de trabajo.
- f) Dentro de este punto tenemos que estimar el nivel de empatía existente en los trabajadores como resultado se obtuvo que 20.0% de ellos se encuentran en un



estado de insatisfacción, es decir no son capaces de ponerse en la posición del otro. Por otro lado, el 73,7% se ubican en un nivel aceptable, es decir hacen el esfuerzo por entender a la otra persona y ayudarlo a resolver sus dificultades.

#### **Antecedente 4**

**Título:** La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013

**Autores:** Miriam Rocio Huacac Trujillo

**Universidad:** Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna

**Año:** (2014)

#### **Conclusiones**

- a. PRIMERO: Los resultados de la investigación demuestran que la relación de la inteligencia emocional (variable independiente) es directamente proporcional a su desempeño laboral (variable dependiente) en la mayoría de los casos estudiados, aceptándose 12 de 15 hipótesis alternativas con una concomitancia de media a moderada eh 9 hipótesis específicas, por lo tanto se concluye que se acepta la hipótesis general que señala que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013.
- b. SEGUNDO: En relación al indicador autoconocimiento, los resultados de la investigación demuestran que existe correlación del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013, con una correlación de nivel medio a bajo (H1=51.4%, H2=66.1 %, H3=37.6%).
- c. TERCERO: En relación al indicador autorregulación, los resultados de la investigación demuestran que existe correlación del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013, con una correlación de nivel medio a bajo (H4=46%, Hs=25.6%).
- d. CUARTO: En relación al indicador motivación, los resultados de la investigación demuestran que existe correlación del indicador con el



desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013 con una correlación de nivel moderado ( $H7=70.6\%$ ,  $H_a=60.9\%$ ,  $H_g=72.4\%$ )

- e. QUINTO: En relación al indicador empatía, los resultados de la investigación demostraron que no existe correlación significativa del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013.
- f. SEXTO: En relación al indicador habilidades sociales, los resultados de la investigación demostraron que existe correlación del indicador con el desempeño laboral en los trabajadores de Egesur, periodo 2011-2013, con una correlación de nivel moderado ( $H13=70.2\%$ ,  $H14=62.6\%$ ,  $H15=66.7\%$ )

### 2.1.3. Antecedentes locales

#### Antecedente 5

**Título:** Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco.

**Autoras:** Deyssi Verónica Carbajal Valle y Hilda Portillo Morveli.

**Universidad:** Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

**Año:** (2017)

#### Conclusiones

- a) Si existe influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco. Al aplicar el coeficiente de correlación Pearson entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, según la percepción del personal administrativo, es una relación positiva significativa entre estas variables ( $r=0,697$  y  $P = 0,000$ ), es decir una buena inteligencia emocional del personal administrativo se mantendrá inalterable dependiente del desempeño laboral.
- b) Referente al nivel de la inteligencia emocional del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, es regular, pero falta aún





desarrollar más las habilidades emocionales correspondientes a la autoconciencia, la empatía y las relaciones interpersonales. De acuerdo al análisis aplicado al personal administrativo de la SBPC., se permitió conocer características personas y referentes a su desempeño en su puesto de trabajo. Evaluando la inteligencia emocional; en la autoconciencia, se observó la falta de confianza en sí mismo, el reconocimiento y aceptación como tal por parte de algunos trabajadores administrativos. El autocontrol es favorable en los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, saben controlar sus emociones y actúan responsablemente en el desempeño laboral. La automotivación es positiva, muestran deseos de superación, iniciativa y optimismo frente a los obstáculos. En la empatía hay una deficiencia en el reconocimiento de las emociones en los demás. En las relaciones interpersonales falta practicar las estrategias y formas de relacionarse afectuosamente y efectivamente, comunicarse con asertividad sus sentimientos hacia los demás.

- c) En nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, es regular. La apreciación del personal administrativo es favorable respecto a la calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, y compromiso institucional. En lo personal, es ordenado, responsable y se desenvuelve en forma ética. En la motivación fomenta la participación, expectativas y refuerza el interés en los servicios en la institución. El personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco brinda orientación a la forma como el colaborador cumple su rol en el trabajo cotidiano, motiva el trabajo en equipo, dialoga y aconseja a los demás trabajadores administrativos.
- d) La implementación de las estrategias gerenciales de inteligencia emocionales permitirá mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, debe ser basados con los objetivos de la organización y los agentes de la institución, influyendo positivamente en la inteligencia emocional y por ende mejorar el desempeño laboral del personal administrativo, lo cual significa una adecuada valoración



del personal administrativo para una participación proactiva en la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco.

### **Antecedente 6**

**Título:** Relación entre inteligencia emocional y desempeño preprofesional de los practicantes de enfermería de la Universidad Andina del Cusco, en las instituciones de salud del Cusco – 2010.

**Autor:** Esteban Cusi Condori

**Universidad:** Universidad Andina del Cusco

**Año:** (2010)

### **Conclusiones**

- a) Existe una relación estadísticamente significativa positiva de grado alto 0.796% ( $r = 1.796$   $p < 0,01$ ), entre inteligencia emocional general con el desempeño pre-profesional de los practicantes de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Andina del Cusco. Por lo tanto, la hipótesis general se acepta como válida.
- b) El 60.9% de la población total se ubican en el nivel promedio de la inteligencia emocional, el 37% en el nivel bajo y un 2.2% en el nivel alto.
- c) El 73.9% de los practicantes se ubican en el nivel alto en el componente intrapersonal. El 60.9% de los practicantes se ubican en el nivel promedio en el componente interpersonal. El 71.7% de los practicantes de enfermería se ubican en el nivel bajo del componente adaptabilidad. El 63% de los practicantes de Enfermería se ubican en el nivel promedio en el componente de manejo de estrés. Y el 82.6% de los practicantes se ubican en el nivel promedio en el componente estado de ánimo general.
- d) El 52.5% de los practicantes pre profesionales de la Carrera profesional de Enfermería presentan un perfil bueno, seguido con un 41.3% con perfil regular y finalmente con perfil excelente el 6.5% de la población total.



## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Inteligencia emocional

#### 2.2.1.1. Concepto de inteligencia

“Es la capacidad de entender, asimilar conocimiento, memorizar, razonar lógicamente, manejar conceptos, etc.” (Martínez, 2010).

Jimenez (2006) menciona que:

La inteligencia es la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación. Si indagamos un poco en la etimología de la propia palabra encontramos en su origen latino *inteligere*, compuesta de *intus* (entre) y *legere* (escoger). Por lo que podemos deducir que ser inteligente es saber elegir la mejor opción entre las que se nos brinda para resolver un problema.

El portal web El Impulso (2013) indica que:

La inteligencia humana es definida como la capacidad para aprender, razonar y resolver problemas, adaptarse a nuevas situaciones, comprender ideas, manejar conceptos abstractos y aprender, usando los conocimientos para manipular y sacar provecho de su entorno. La inteligencia humana es una combinación de todos los procesos nombrados, que van dirigidos hacia una adaptación efectiva. Es la unión de muchas habilidades. La inteligencia humana no tiene límites, es casi infinito nuestro potencial, diferentes textos y expositores plantean el poder que tiene la visión, los sueños, las ganas de hacer las cosas, la actitud mental positiva.

#### 2.2.1.2. Concepto de emocional

García (2014, pág. 4) menciona que:

Las emociones suponen una toma de conciencia de ciertas reacciones viscerales o de los cambios fisiológicos que se producen en el organismo ante un estímulo determinado. Para definir con precisión



se debe tomar en consideración sus tres componentes esenciales: el fisiológico, el cognitivo y el situacional.

“Las emociones son procesos psico-fisiológicos que funcionan como indicadores de lo que sucede en nuestro ambiente (información emocional) para así tomar una respuesta o realizar una acción adaptativa acorde (procesamiento)” (Pico, 2017).

“Se entiende por emoción una experiencia multidimensional, en cierta medida agradable o desagradable y que dispone para la acción en base a tres sistemas de respuesta: cognitivo/subjetivo, conductual/expresivo y fisiológico/adaptativo” (Divulgación Dinámica S.L., 2017).

### **2.2.1.3. Concepto de inteligencia emocional**

Goleman (1995) define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Universidad Politécnica de Valencia, 2013, pág. 3).

Bradberry & Greaves (2011, pág. 85) indica que:

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer y entender las emociones de uno mismo y las de los demás, y la capacidad de utilizar esa información para gestionar el comportamiento y las relaciones. La inteligencia emocional es ese algo que hay en cada uno de nosotros que es un poco intangible. Influye en la forma de gestionar nuestro comportamiento, de sortear las complejidades sociales y de tomar decisiones personales que permite obtener resultados positivos.

“Se refiere a la gama de habilidades, capacidades y competencias no cognitivas que influye en la capacidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno” (Fernández (2007) cit. por Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, pág. 229).



“La IE mejora la capacidad personal para trabajar con otros miembros de equipos y para prestar servicio al cliente de alta calidad; y los trabajadores con IE alta tienen más probabilidades de dar los pasos necesarios para desarrollar sus habilidades” (Nelson & Quick, 2013, pág. 285).

“Se define como la capacidad para reconocer nuestros sentimientos y los sentimientos de los demás, así como el reconocimiento para manejarlos” (Martínez, 2010).

“Es la capacidad de percibir, controlar y evaluar las emociones. Algunos especialistas piensan que la inteligencia emocional es una característica innata, pero otros creen que puede ser aprendida y fortalecida” (El Impulso, 2013).

“La inteligencia emocional es la capacidad que presenta un individuo para identificar y manejar sus propias emociones, comprender las emociones de los demás, tolerar presiones y frustraciones, incrementar habilidades sociales y empáticas y aumentar sus capacidades de desarrollo social” (EsSalud, 2017).

#### **2.2.1.4. Importancia de la inteligencia emocional**

“La competencia emocional es una capacidad muy valorada por las empresas en estos momentos. De hecho, numerosos estudios han mostrado que una de las competencias fundamentales en la consecución del éxito profesional es la competencia emocional” (Goleman 1995 cit. por Universidad Politécnica de Valencia, 2013).

#### **2.2.1.5. Beneficios de la inteligencia emocional**

Según Martínez (2010, pág. 6) afirma que:

“No se puede tener éxito sólo dependiendo de nuestras facultades intelectuales, sino que el manejo correcto de las emociones son la piedra angular del éxito”.

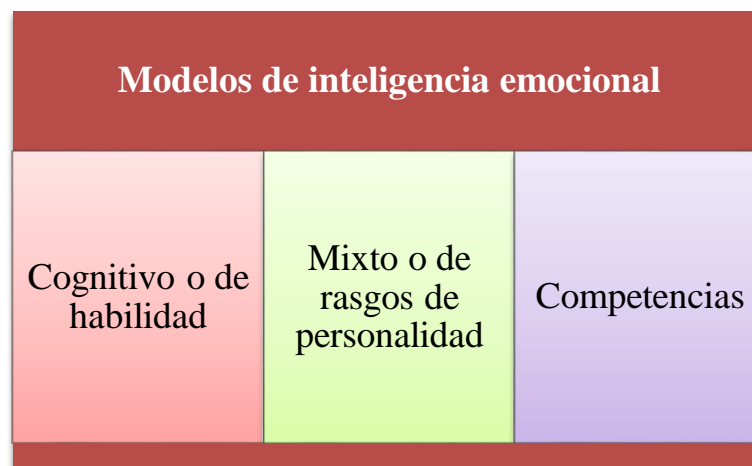
La correcta administración de las emociones nos beneficia en:

- Incrementa la autoconciencia.
- Nos facilita elegir aptitudes que nos hacen tolerar las presiones y frustraciones.
- Mejoramos nuestra capacidad de trabajar en equipo.
- Nos ayuda a crecer socialmente.
- Aumenta la motivación y otorga capacidad de liderazgo.
- Brinda más posibilidades de éxito y desarrollo personal.

#### 2.2.1.6. Modelos de la inteligencia emocional

Merchán (2017, pág. 89) menciona que:

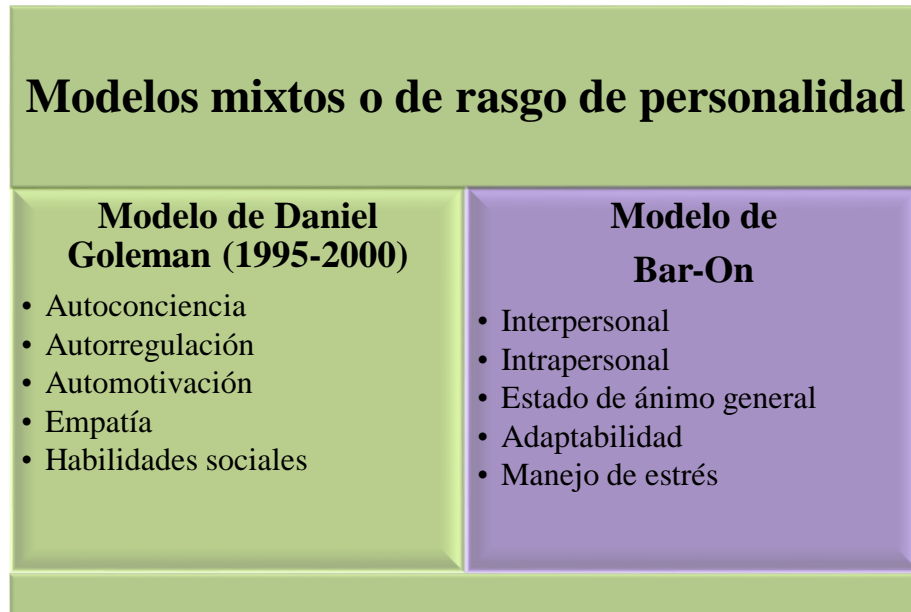
Desde que surgió el término Inteligencia Emocional se han planteado distintas concepciones, que podrían agruparse en dos corrientes. Por una parte, aquellos modelos que han partido del concepto de inteligencia, entre los que destacan los modelos que consideran la Inteligencia Emocional compuesta por rasgos, llamados Modelos Mixtos, y aquellos que la conciben como aptitud o habilidad, llamados Modelos de Habilidad. Por otra parte, cabe mencionar también a aquellos modelos que han surgido a partir del concepto de competencia, dando lugar a los llamados Modelos de Competencias.



**Figura 01. Modelos de inteligencia emocional**

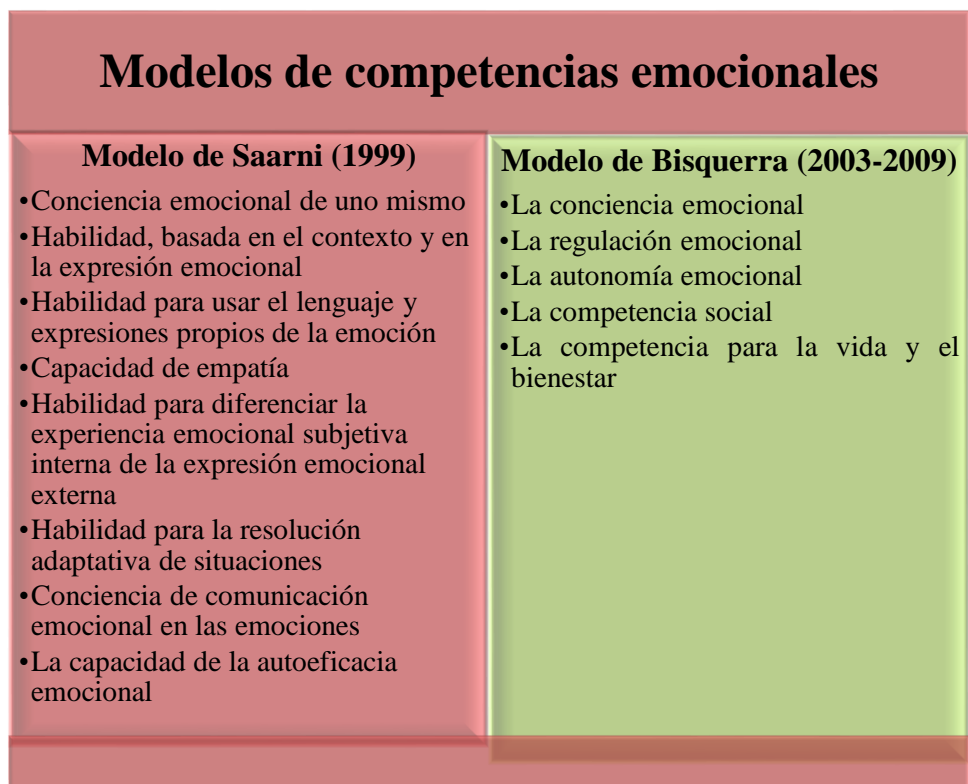
Fuente: (Merchán, 2017, pág. 89)

A continuación, se presenta un esquema de todos los modelos de la inteligencia emocional



**Figura 02. Modelos mixtos o de rasgo de personalidad de la inteligencia emocional**

Fuente: Elaboración propia adaptado de Merchán (2017, págs. 101-105)



**Figura 03. Modelos de competencias emocionales de la inteligencia emocional**

Fuente: Elaboración propia adaptado de Merchán (2017, págs. 106-108)



**Figura 04. Modelos cognitivos de habilidad de la inteligencia emocional**

Fuente: Elaboración propia adaptado de Merchán (2017, págs. 101-103)



## Otros modelos

- Modelo de matinaud y Engelhartn (1996)
- Modelo de Cooper y Sawaf (1997)
- Modelo de Rovira (1998)
- Modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla (1999)
- Modelo de Elías, Tobías y Friedlander (1999)
- Modelo de Vallés y Vallés (1999)
- Modelo Autorregulatorio de las experiencias emocionales (1999)
- Modelo Secuencial de Autorregulación Emocional (2001)
- Modelo de procesos de Barret y Gross (2001)
- Modelo de García-Fernández y Giménez-Mas (2010)

### **Figura05. Otros modelos de la inteligencia emocional**

Fuente: Elaboración propia adaptado de Merchán (2017, págs. 106-108)

#### **2.2.1.7. Tipos de inteligencia**

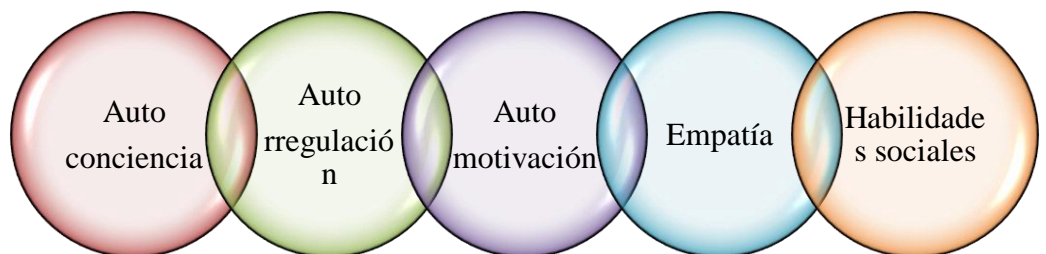
Según el portal El Impulso (2013) menciona que se ha determinado que existen siete inteligencias:

- Inteligencia musical:** sensibilidad ante la melodía, el ritmo y el tono.
- Inteligencia Lingüística:** que tiene que ver con la habilidad para expresar ideas con claridad, perspectiva, pensamientos, sentimientos, agudeza. Aquí están los grandes oradores, los escritores, poetas, etc.
- Inteligencia kinésico-corporal:** habilidad con el cuerpo o las manos. Atletas, bailarines, cirujanos, etc.
- Inteligencia espacial:** la habilidad de formar modelos mentales del mundo espacial y poder maniobrar u operar con esos modelos. Navegantes, arquitectos, escultores, etc.
- Inteligencia lógico-matemática:** razonamiento matemático, habilidad con los números y las cadenas de razonamiento.

- f. **Inteligencia intrapersonal:** dirigida completamente al mismo individuo. Habilidad para formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizarla para enfrentar la vida.
- g. **Inteligencia interpersonal:** entender, motivar y ayudar a otros: sensibilidad humana, capacidad de darse cuenta y poder diferenciar entre los individuos y sus estados de ánimo, intenciones, motivaciones y temperamento.

#### 2.2.1.8. Aptitudes de la inteligencia emocional de Daniel Goleman

Para Goleman (1999 cit. por Araujo & Leal, 2007, pág. 137) las aptitudes de la inteligencia emocional son: la autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales, los cuales serán considerados como las dimensiones para la presente investigación.



**Figura 06. Modelo de inteligencia emocional de Goleman (2000)**

Fuente: Merchán (2017, págs. 106-108)

##### A. Autoconciencia

“Estar consciente de los sentimientos propios” (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, pág. 229).

“Hace referencia a nuestra capacidad para entender lo que sentimos y de estar siempre conectados a nuestros valores, a nuestra esencia” (Sabater, 2017).



“Significa ser consciente de uno mismo, conocerse, conocer la propia existencia y ante todo el propio sentimiento de la vida. Es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que ocurre” (Martínez, 2010, pág. 8).

“Consiste en que la persona conozca cómo se siente y utilice esas referencias para orientar la toma de decisiones; que tenga una idea realista de sus habilidades y una bien basada confianza en sí mismo” (De León, 2012, pág. 14).

“La autoconciencia es la capacidad para reconocer una emoción en el momento en el que esta intenta tomar posesión de nosotros” (Piqueras, 2014).

EsSalud (2017) indica que:

El primer paso hacia la inteligencia emocional es poder controlar las emociones y no dejar que estas nos dominen. Se debe tomar conciencia y reconocer cuando aparecen nuestras emociones y aprender a manejarlas, teniendo en cuenta los efectos que estas podrían tener. Para poder manejar adecuadamente las emociones hace falta tener una gran capacidad de autoconfianza.

Araujo y Leal (2007, pág. 137) mencionan que:

La autoconciencia o autoconocimiento es saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran las siguientes subaptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.

### ➤ **Conciencia emocional**

“Es la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado” (Bisquerra, 2011).



“Reconocer las emociones propias y sus efectos” (Piqueras, 2014).

“Implica identificar las propias emociones y los efectos que pueden tener” (Tay, 2010).

#### ➤ **Autoevaluación realista**

Castañeda (2010) indica que:

Refleja la capacidad interna de calificar las situaciones: si el individuo las considera “buenas”, le hacen sentir bien y le permiten crecer y aprender, por el contrario, si las percibe como “malas”, entonces no le satisfacen, carecen de interés y le hacen sentirse devaluado, mal, incompetente para la vida, no apto para una comunicación eficaz y productiva.

“Saber las fortalezas y limitaciones propias” (Piqueras, 2014).

Tay (2010) menciona que:

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

#### ➤ **Confianza en uno mismo**

“Brinda fuerzas para tomar decisiones difíciles o actuar en nuestras convicciones, pese a la oposición, el desacuerdo y hasta la desaprobación explícita de quienes detentan la autoridad” (Tay, 2010, pág. 37).



Para Lyness (2015) la seguridad o la confianza en uno mismo implica:

Sentirte seguro de uno mismo y de tu talento, no de una forma arrogante, sino de una forma realista. Esta seguridad no significa sentirse superior a los demás. Se trata de saber, internamente y con serenidad, que eres una persona capaz.

La gente con confianza en sí misma:

- Se siente más segura que insegura
- Sabe que se puede fiar de sus talentos y habilidades para hacer frente a todo lo que pueda pasar
- Se siente preparada para los desafíos de todos los días, como un examen, una presentación o una competición
- Piensa "yo puedo" en vez de "no puedo"

## **B. Autorregulación**

“Saber manejar nuestras propias emociones o impulsos” (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, pág. 229).

“Se define como la capacidad de manejar los propios estados emocionales internos en aras de asumir la responsabilidad de los propios actos y reacciones” (López & Fernanda, 2005, pág. 23).

“La persona maneja las emociones de modo que faciliten la tarea en lugar de estorbarla; es escrupulosa y se recupera bien de las tensiones emocionales” (De León, 2012, pág. 15).

Martínez (2010, pág. 9) menciona que:

La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que permite controlar los sentimientos y adecuarlos al momento. La capacidad de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, de la tristeza, de la irritabilidad y las consecuencias que acarrea su ausencia”.



Araujo y Leal (2007, pág. 138) mencionan que:

La autoregulación es manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen las siguientes subaptitudes: autocontrol, confiabilidad, responsabilidad, adaptabilidad e innovación.

#### ➤ **Autocontrol**

“Capacidad para manejar las emociones de forma apropiada, teniendo buenas estrategias de afrontamiento a situaciones estresantes, capacidad de autogenerarse emociones positivas” (Goleman 1995 cit. por Universidad Politécnica de Valencia, 2013, pág. 4).

EsSalud (2017) indica que:

El autocontrol se refiere al manejo de las emociones. Si bien se puede tener consciencia de ellas, para algunas personas no es fácil manejarlas, pues en realidad no es fácil, por eso se requiere de una gran capacidad de autocontrol para poder entender las emociones y manejarlas de la manera más armónica posible. Para llegar a un alto nivel de autocontrol de las emociones se debe ser asertivo, manejar los impulsos, mantener ciertos estándares de honestidad, estar abiertos a ideas nuevas, ser flexibles ante ciertas situaciones, asumir nuestras propias responsabilidades.

#### ➤ **Confiabilidad**

“Mantener los principios de honestidad e integridad” (Piqueras, 2014).

García (2014) menciona que la confiabilidad es:

Es la capacidad de desempeño eficiente y eficaz de las personas en todos los procesos, sin cometer errores



derivados del actuar y del conocimiento individual, durante su competencia laboral, en un entorno organizacional específico”. Un sistema de confiabilidad humana incluye diversos elementos de influencia personal, que permiten optimizar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, de los miembros de la empresa con la finalidad de generar capital intelectual.

Tay (2010) menciona que:

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

#### ➤ **Responsabilidad**

Paz (2007) menciona que la responsabilidad es:

La percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

#### ➤ **Adaptabilidad**

“Flexibilidad para asumir el cambio” (Piqueras, 2014).

Según Chiavenato (Cit. por Pereda, 2012) menciona que la adaptabilidad es:

La capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes



del ambiente". Es decir, es la capacidad para acomodarse a los cambios sin que ello redunde en una reducción de la eficacia y el compromiso. El origen de la palabra 'adaptabilidad' viene de la palabra latina 'adaptare' (ad-hacia y aptare, ajustar, ceñir, aplicar...) que significa 'ajustarse'

“Las personas deben tener adaptabilidad, es decir perder el miedo al cambio, el nerviosismo o la profunda incomodidad personal al cambio. Ahora hay que estar adaptado al cambio se deben tener en cuenta los riesgos, trabajar en equipo” (Tay, 2010).

#### ➤ **Innovación**

Chiavenato (2014, pág. 429) indica que la innovación es:

Un invento convertido en consumo, una solución diferente o mejor o algo valioso que no tiene nada que ver con algo que ya existe. La innovación se relaciona con ideas nuevas, conceptos nuevos, novedades, inventos, mayor utilidad, ventajas agregadas, mejor aprovechamiento, economías y aspectos similares. Así la innovación puede adoptar diferentes significados.

La Escuela Europea de Management (2016) hace referencia los siguientes conceptos:

- Ya en 1934, Joseph Alois Schumpeter, en *The Theory of Economic Development*, definía la innovación como “un proceso de destrucción creativa – a través del cual las nuevas tecnologías sustituyen a las antiguas-, que permite que la economía y los agentes económicos evolucionen; es la forma en que la empresa administra sus recursos a través del tiempo y desarrolla competencias que influyen en su competitividad”.





- Para Peter Drucker, “la innovación sistemática consiste en la búsqueda, organizada y con un objetivo, de cambios y en el análisis sistemático de las oportunidades que ellos pueden ofrecer para la innovación social o económica”.
- Partiendo de estos conceptos, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) describe en el Manual de Oslo de 2005 la innovación como “la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), proceso, método de comercialización o modelo organizativo en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores”.

### C. Automotivación

“Persistir a pesar de los contratiempos y fracasos” (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, pág. 229).

“La auto-motivación es nuestra habilidad por orientarnos hacia nuestras metas, de recuperarse de los contratiempos, de gestionar el estrés” (Sabater, 2017).

“La persona utiliza sus preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia sus objetivos, toma iniciativas, es muy efectiva y logra perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones” (De León, 2012, pág. 15).

EsSalud (2017) indica que la automotivación es:

Estar motivado es otra de las claves de la inteligencia emocional. Es necesario tener una meta, un objetivo a seguir, algo que deseemos lograr, pues aquí aparece la motivación. La automotivación presenta: una iniciativa, esfuerzo para alcanzar el objetivo, compromiso con el mismo, y optimismo ante las oportunidades o dificultades que se presentan para alcanzarlo. El



motivarse para alcanzar algo, lo que sea, requiere de una actitud optimista, pues siendo pesimistas nos estancamos en un pozo que no nos permite avanzar.

“Significa ser aplicado, tenaz, saber permanecer en la tarea, no desanimarse cuando algo no salga bien, no dejarse desalentar, ser capaz de ordenar las emociones al servicio de un objetivo esencial” (Martínez, 2010, pág. 10).

Araujo y Leal (2007, pág. 138) mencionan que la automotivación:

Es utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen las siguientes subaptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

#### ➤ **Afán de triunfo**

“Es impulso de logro, esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral” (Tay, 2010, pág. 45).

“Esforzarse por conseguir nuestro estándar de excelencia” (Piqueras, 2014).

#### ➤ **Compromiso**

“Alinearse con los objetivos de un grupo u organización” (Piqueras, 2014).

Robbins & Coulter (2014, pág. 452)

El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma. Mientras que la participación laboral tiene que ver con la identificación que tiene el empleado con su trabajo, el compromiso organizacional se refiere a la afinidad que hay entre aquel y la organización que le da empleo.



### ➤ **Iniciativa**

La Universidad de Cádiz (2010), menciona que la capacidad de iniciativa es:

La predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autoresponsabilidad y la autodirección.

Tener iniciativa supone adoptar una actitud proactiva, despierta ante la realidad y con la madurez suficiente para asumir las consecuencias de la acción. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras.

No basta con tener voluntad de hacer algo, es necesario dar el paso adelante y ponerse manos a la obra, quien plantea ideas con iniciativa, asume también, la carga de su realización

También implica una disposición para aprovechar las oportunidades, perseguir los objetivos más allá de lo que se requiere o se espera, saltarse la rutina cuando es necesario para realizar el trabajo.

“Capacidad de actuar con premura y anticipación” (Piqueras, 2014).

“Disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades” (Tay, 2010).

### ➤ **Optimismo**

“Tenacidad para buscar el objetivo, a pesar de los obstáculos y reveses que puedan presentarse” (Tay, 2010, pág. 48).



La Universidad Politécnica de Valencia (2013, pág. 6) menciona que:

El optimismo y la esperanza, al igual que la impotencia y la desesperación, pueden aprenderse. Detrás de los dos existe lo que los psicólogos denominan autoeficacia, la creencia de que uno tiene el control de los acontecimientos de su vida y puede hacer frente a los problemas en la medida en que se presenten.

El optimismo es tener una fuerte expectativa de que, en general, las cosas irán bien a pesar de los contratiempos y de las frustraciones. El optimismo es una actitud que impide caer en la apatía, la desesperación o la depresión frente a las adversidades. Siempre y cuando se trate de un optimismo realista.

#### **D. Empatía**

“Percibir lo que sienten los demás” (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, pág. 229).

Martínez (2010, pág. 11) menciona que la empatía es:

Es la habilidad que le permite a los individuos concebir las carencias, emociones o dificultades de los demás colocándose en su lugar para corresponder adecuadamente a sus reacciones emocionales, es decir, es la habilidad de conocer y entender lo que siente otra persona.

“La persona percibe lo que sienten los demás, es capaz de ver las cosas desde su perspectiva y cultiva la afinidad con una amplia diversidad de personas” (De León, 2012, pág. 15).

EsSalud (2017) afirma que:



Con empatía se referimos a tener la habilidad de ponerse en el lugar de la otra persona, intentar compartir, pensar y sentir como el otro. El “ver a través de los ojos de otra persona” nos otorga una gran conexión con el otro, y de esta manera se puede responder adecuadamente ante las necesidades de este.

Según la Universidad Politécnica de Valencia (2013, pág. 6) la empatía es:

La capacidad de experimentar y comprender las emociones que otra persona está sintiendo. Es una actividad que se asienta en el hecho de compartir el estado emocional de la otra persona. Entender por qué los demás se sienten como se sienten, constituye el fundamento básico de la capacidad para establecer relaciones sociales exitosas.

Son tres, según Rosenthal, los elementos que permiten la aparición de la empatía:

- La atención.
- La sensación de bienestar mutua.
- La coordinación no verbal

Araujo y Leal (2007, pág. 138) mencionan que la autoregulación es:

Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (1996), plantea las siguientes subaptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

#### ➤ **Comprender a los demás**

“Darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo” (Tay, 2010, pág. 52).



“Capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás, prestando el interés necesario” (Piqueras, 2014).

➤ **Ayudar a los demás a desarrollarse**

“Estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades” (Tay, 2010, pág. 53).

“Ser sensibles a las necesidades de desarrollo de los demás y potenciar sus capacidades” (Piqueras, 2014).

Goleman lo define como “Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad” (Cit. por Codina, 2011).

Codina (2011) menciona algunas ideas interesantes que plantea sobre ayudar a los demás, se resumen a continuación.

- ✓ Este arte se practica de persona a persona; el núcleo de la instrucción y el perfeccionamiento es el acto de aconsejar.
- ✓ La efectividad de estos consejos gira sobre la empatía y la capacidad de centrar la atención sobre los sentimientos propios para compartirlos. (Recordar el planteamiento de Goleman de que “los sentimientos son contagiosos”, por tanto, se pueden transmitir).
- ✓ Un buen instructor o mentor, que ayuda a los empleados a desempeñarse mejor, aumenta su lealtad y la satisfacción con el trabajo.
- ✓ En investigación que comenta se reveló que, los directivos más exitosos en esta esfera, se apoyan, principalmente, en la crítica constructiva y la revelación de pequeños secretos para perfeccionar las habilidades necesarias.



- ✓ Los mentores más destacados muestran un sincero interés personal por aquellos a quienes orientan, y demuestran empatía y comprensión hacia sus empleados.
- ✓ Una manera de fomentar las expectativas positivas es dejar que otros tomen la iniciativa y fijen sus propios objetivos, en vez de dictar las condiciones y la dirección de su perfeccionamiento. Esto equivale a pensar que los empleados son capaces de decidir sobre su propio destino.

➤ **Orientación hacia el servicio**

“La orientación al servicio incluye estar comprometido con la calidad, con asegurar la satisfacción final de las necesidades de los clientes y de estar comprometido con la mejora continua” (Chaux, 2014).

“Anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente” (Tay, 2010, pág. 54).

“Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes” (Piqueras, 2014).

➤ **Aprovechar la diversidad**

“Cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas” (Tay, 2010, pág. 55).

“Fomentar las oportunidades que ofrece la diversidad cultural, étnica, y diferentes tipos de personas” (Piqueras, 2014).

**E. Habilidades sociales**

“Adaptarse a las emociones de los demás y saberlas manejar” (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, pág. 229).



“Es sin duda la piedra filosofal de la Inteligencia Emocional: nuestra habilidad para relacionarnos, para comunicar, para llegar acuerdos, para conectar positiva y respetuosamente con los demás” (Sabater, 2017).

“Maneja bien las emociones en una relación e interpreta adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactúa sin dificultad, utiliza sus habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y en el trabajo de equipo” (De León, 2012, pág. 15).

EsSalud (2017) afirma que:

Tener habilidades sociales o habilidades interpersonales significa tener buena relación con las demás personas. Para manejar de manera adecuada las habilidades interpersonales es necesario: actuar de manera positiva, mantener autocontrol y autoconfianza, tener un buen nivel de autoestima, saber controlar la ansiedad, escuchar opiniones del resto y responder adecuadamente, expresar de forma concreta nuestros deseos y estar seguros de ellos, poder entender, negociar y resolver desacuerdos.

Araujo y Leal (2007, pág. 138) mencionan que las habilidades sociales se refieren a:

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen las siguientes subaptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

#### ➤ **Influencia**

“Utilizar tácticas efectivas para ganar el consenso y persuadir a otros” (Piqueras, 2014).





Chueque (2016) indica que la influencia es:

Cualquiera y todos los medios por los cuales se inducen cambios de comportamiento (externos y/o internos) en los individuos o grupos. En otras palabras, se tiende a provocar una alteración del comportamiento del influido, lo que implica incluso el mantenimiento del comportamiento del influido, que hubiera sido distinto sin la intervención de la influencia.

### ➤ **Comunicación**

“Escuchar abiertamente y ser capaces de lanzar mensajes convincentes” (Piqueras, 2014).

Robbins & Coulter (2014, pág. 480) indican que:

La comunicación es el proceso de transferencia y comprensión de significados. Note el énfasis que hacemos en la transferencia de significados: Si no se transmite información o ideas, no se lleva a cabo la comunicación. El orador que no es escuchado o el escritor cuyos materiales no son leídos no ha logrado comunicarse. Sin embargo, lo más importante es que la comunicación implica la comprensión de significados. Para que la comunicación sea exitosa, es necesario que el significado se transmita y se comprenda. La comunicación implica tanto la comunicación interpersonal como la comunicación organizacional.

Benavides (2014, pág. 205)

La comunicación es la transmisión de ideas, pensamientos, conocimientos, experiencias, sentimientos y emociones entre dos o más personas. Comunicarse es, pues, compartir experiencias, relacionarse, entender y ser entendido, dar y recibir conocimientos, provocar cambios. Modificar conductas en los demás y en uno mismo. Comunicar no es



sólo emitir mensajes sino, sobre todo el acto de provocar respuestas”

➤ **Manejo de conflictos**

“El manejo de conflictos se considera, como una de las habilidades principales que debe tener un directivo, en cualquier área que se desempeñe” (Codina, 2006).

“La capacidad de aceptar, sostener y resolver conflictos” (Piqueras, 2014).

“Saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo” (Tay, 2010, pág. 58).

➤ **Liderazgo**

Robbins & Judge (2013, pág. 368)

El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización.

“Inspirar y guiar a otros” (Piqueras, 2014).

“El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de la comunicación humana, orientada a alcanzar uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato, 2014, pág. 89).

➤ **Catalizador de cambio**

“Son personas normales, abiertas y vivas, que influyen en nuestra propia existencia y en la de los demás. Y como



catalizadores, no necesitan grandes acciones para mover las cosas, sino confiar y actuar con sencillez, integridad y desde el corazón” (Gallegos, 2015).

“Iniciador o administrador de las situaciones nuevas” (Tay, 2010, pág. 60).

➤ **Establecer vínculos**

“Alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo” (Tay, 2010, pág. 61).

“Ser capaces de generar relaciones de confianza con otras personas o grupos” (Piqueras, 2014).

➤ **Colaboración y cooperación**

“Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas” (Tay, 2010, pág. 62).

“Trabajar con otros para conseguir un objetivo común” (Piqueras, 2014).

➤ **Habilidades de equipo**

“Ser capaz de crear sinergia para el logro de metas colectivas” (Tay, 2010, pág. 63).

“Crear y aprovechar las sinergias en la persecución de objetivos colectivos” (Piqueras, 2014).



### 2.3. Marco conceptual o definición de términos

- 2.3.1. Aptitud:** “Una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo” (Goleman 1999 cit. por Araujo & Leal, 2007, pág. 137).
- 2.3.2. Componente cognitivo:** “Implica el darse cuenta o la toma de conciencia de lo que sucede, atribuyéndole el significado correcto con el fin de hacerse cargo de la situación y encargarse de dicha situación” (García C. , 2014, pág. 4).
- 2.3.3. Componente situacional:** “Es esencial para saber el porqué, la causa de la emoción, o bien para encontrar las razones de la misma a fin de poder definirla y gestionarla adecuadamente” (García C. , 2014, pág. 4).
- 2.3.4. Comunicación:** “Proceso de transmisión de un mensaje que se realiza gracias a un código formado por gestos, palabras, símbolos, expresiones, etc.” (Benavides, 2014, pág. 205).
- 2.3.5. Conflicto:** “Situación en la cual dos o más personas o grupos disienten entre sí, o experimentan antagonismo recíproco; divergencia, contraposición” (Chiavenato, 2014, pág. 233).
- 2.3.6. Eficacia:** “Medida del logro de resultados, es decir, la capacidad para cumplir objetivos y alcanzar resultados. En términos globales, significa la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del ambiente o el mercado. Se refiere a los fines deseados” (Chiavenato, 2014, pág. 135).
- 2.3.7. Eficiencia:** Relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas; es decir, entre lo que se ha conseguido y lo que se quiere conseguir. Significa hacer las cosas correctamente y resaltar los medios con los cuales son ejecutadas. Se refiere a los medios, es decir, los métodos utilizados (Chiavenato, 2014, pág. 135).
- 2.3.8. Estrés:** “Preparación inconsciente para pelear o huir por la que pasa una persona cuando enfrenta alguna demanda” (Nelson & Quick, 2013, pág. 107).



**2.3.9. Equipos:** “Grupos de personas con habilidades complementarias, las cuales trabajan juntas para alcanzar un propósito común por lo cual se ayudan mutuamente y asumen su responsabilidad colectiva” (Chiavenato, 2014, pág. 299).

**2.3.10. Identificación:** La identificación organizacional es como una variable mediadora de los efectos de los factores organizacionales. Por lo tanto, si la persona se identifica con la organización en la que trabaja, es más probable que asuma riesgos y realice innovaciones que reviertan en el beneficio de toda la organización (Moriano, Topa, Valero, & Lévy, 2009).

**2.3.11. Inteligencia emocional:** “Es la capacidad para reconocer y manejar las emociones en uno mismo y los demás” (Nelson & Quick, 2013, pág. 205).

**2.3.12. Inteligencia intrapersonal:** “Dirigida completamente al mismo individuo. Habilidad para formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizarla para enfrentar la vida” (El Impulso, 2013).

**2.3.13. Inteligencia interpersonal:** “Entender, motivar y ayudar a otros: sensibilidad humana, capacidad de darse cuenta y poder diferenciar entre los individuos y sus estados de ánimo, intenciones, motivaciones y temperamento”. (El Impulso, 2013)

## 2.4. Variable de estudio

### 2.4.1. Variable

a) **Variable única:** Inteligencia emocional

### 2.4.2. Conceptualización de variable

➤ **Inteligencia emocional:** Goleman (1995) define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los



demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”  
(Universidad Politécnica de Valencia, 2013, pág. 3).

**2.4.3. Operacionalización de variable**

**Tabla 01**

*Operacionalización de variable*

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Autoconciencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciencia emocional</li> <li>- Autoevaluación realista</li> <li>- Confianza en uno mismo</li> </ul>
	<b>Autorregulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrol</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Innovación</li> </ul>
	<b>Automotivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afán de triunfo</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Optimismo</li> </ul>
	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprender a los demás</li> <li>- Ayudar a los demás a desarrollarse</li> <li>- Orientación hacia el servicio</li> <li>- Aprovechar la diversidad</li> </ul>
	<b>Habilidades sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Influencia</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Manejo de conflictos</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Catalizador de cambio</li> <li>- Establecer vínculos</li> <li>- Colaboración y cooperación</li> <li>- Habilidades de equipo</li> </ul>



## 2.5. Marco institucional

### 2.5.1. Generalidades

Según el portal web de Claro (2019) menciona que:

Claro Perú es subsidiaria de América Móvil, S.A.B. de C.V. opera en el país desde el 10 de agosto de 2005. Somos una empresa de comunicación, información y entretenimiento.

Un excelente conocimiento del sector, una sólida estructura y eficiencia que se sustenta en nuestra vasta experiencia internacional nos ha permitido consolidarnos como una de las compañías líderes en el sector telecomunicaciones en Perú.

Desde el inicio de nuestras operaciones en el país, nuestro principal compromiso es ofrecer una red de alta calidad y amplia cobertura en los 24 departamentos del Perú, para generar oportunidades de crecimiento a través de los servicios de telecomunicaciones que ofrecemos.

Contamos con un sólido programa de inversiones orientado al despliegue sostenible de infraestructura de telecomunicaciones, mejorar nuestros sistemas de atención, desarrollar medios digitales de auto atención y compra, y la permanente actualización tecnológica para potenciar nuestra red 4.5G. Asimismo, nos enfocamos en ampliar el alcance de las conexiones de fibra disponibles en nuestros sitios móviles que nos permitirán continuar aportando al desarrollo del país, promoviendo la inclusión digital de cada vez más peruanos.

### 2.5.2. Visión

“Ser la empresa líder en telecomunicaciones en el Perú” (Claro, 2019).

### 2.5.3. Misión

Según el portal web de Claro (2019) menciona que:



Proveer servicios de telecomunicaciones con la más alta calidad, más amplia cobertura y constante innovación para anticiparnos a las necesidades de comunicación de nuestros clientes; generar el mayor bienestar y desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores, proporcionar bienestar y desarrollo a la comunidad y exceder los objetivos financieros y de crecimiento de nuestros accionistas.

#### 2.5.4. Valores

Según el portal web de Claro (2019) los valores que practican son los siguientes:

- **Honestidad:** Como personas y como empresa, actuamos y tomamos decisiones dentro de lo que indica la ley, nuestro código de ética y nuestros valores. La honestidad tiene que ver con la honradez, la decencia, la transparencia, la rectitud, la confiabilidad, y el respeto hacia la empresa y hacia las demás personas dentro y fuera de ella.
- **Manos en la operación:** Todos los niveles de la operación participamos y conocemos los detalles del área de la cual somos responsables. Buscamos conocer el mercado y negocio con información de primera mano; no tomamos decisiones basadas exclusivamente en conceptos teóricos.
- **Actitud de servicio:** La actitud de servicio tiene que ver con cuidar los intereses del cliente (interno y externo), con amabilidad, disposición a servir, rapidez, proactividad, y el privilegiar al cliente antes que al interés personal. Las áreas y las personas dentro de la empresa se relacionan entre sí como clientes y proveedores; por ello, es indispensable y obligatorio que cada quien conozca su rol en esta relación. Una empresa sin cultura de servicio al cliente interno no podrá satisfacer las necesidades del cliente final. La atención a los usuarios es responsabilidad de todos los empleados de la empresa.
- **Orden y disciplina:** El orden y disciplina tiene que ver con eficiencia, con dinamismo, con acatar las políticas y lineamientos de la dirección. Reflejan el grado de compromiso que las personas tienen con nuestra empresa y son la



base para obtener resultados de manera más rápida. La rapidez es un elemento indispensable para ser competitivo en nuestra industria.

- **Eficiencia:** Buscamos la eficiencia y rentabilidad en todas nuestras acciones sobre todo en períodos de prosperidad. Enfocamos nuestros gastos en lo estrictamente necesario para alcanzar el éxito de la operación.

#### 2.5.5. Logo de la empresa



**Figura 07. Logo de la empresa**

Fuente: (Claro, 2019)



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica.

Una investigación es básica cuando: “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2005, pág. 43).

#### 3.2 Alcance de la investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo.

Canahuire, Endara & Morante (2015, pág. 79) una investigación tienen alcance descriptivo cuando:

Buscan especificar las propiedades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas..

#### 3.3 Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo.



Hernandez, Fernández, & Baptista (2014, pág. 7) mencionan que:

Una investigación es cuantitativa cuando utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías; así mismo, la recolección de datos se realizará a través de un instrumento y los datos serán presentados en forma de números que son analizados estadísticamente.

### 3.4 Diseño de la investigación

La presente investigación tiene diseño no experimental – transversal.

“Una investigación es no experimental cuando los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

Liu (2008) y Tucker (2004), mencionan que una investigación es transversal cuando “se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Cit. por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 154).

### 3.5 Población de estudio

La población motivo de la investigación estuvo constituida por 30 personas quienes cumplieron como mínimo 6 meses laborando en la empresa al mes de julio.

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica e instrumento que se utilizó para la recolección y tratamiento de los datos de la presente investigación fueron los siguientes:

**Tabla 02**  
*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Técnica	Instrumento
Test de inteligencia emocional	- Lista de afirmaciones



**a. Test de inteligencia emocional**

En esta técnica se consideró la escala de Likert, el cual está adaptado del instrumento validado para medir la inteligencia emocional del estudio realizado por Reyes (2009).

**3.7 Procesamiento del análisis de datos**

Para el procesamiento del análisis de datos de la presente investigación se utilizó la hoja de datos Excel y el programa SPSS.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer como es el manejo de la inteligencia emocional en el centro de atención al cliente de Claro, se aplicó un test a las 30 personas que se encuentra en constante relación con los clientes, en el que se consideraron 28 afirmaciones distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 03**  
*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inteligencia emocional	Autoconciencia	- Conciencia emocional	1
		- Autoevaluación realista	2
		- Confianza en uno mismo	3
	Autorregulación	- Autocontrol	4
		- Confiabilidad	5
		- Responsabilidad	6
		- Adaptabilidad	7
		- Innovación	8
	Automotivación	- Afán de triunfo	9
		- Compromiso	10
		- Iniciativa	11
		- Optimismo	12
	Empatía	- Comprender a los demás	13
		- Ayudar a los demás a desarrollarse	14
		- Orientación hacia el servicio	15
		- Aprovechar la diversidad	16
	Habilidades sociales	- Influencia	17
		- Comunicación	18
		- Manejo de conflictos	19
		- Liderazgo	20
		- Catalizador de cambio	21
		- Establecer vínculos	22
		- Colaboración y cooperación	23
		- Habilidades de equipo	24

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicabilidad repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 200)

**Alfa de Crombach:** Con este coeficiente se evaluará la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems, es común emplear el coeficiente Alfa de Crombach cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert. Para calcular el coeficiente de confiabilidad se aplicó la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad de la prueba o cuestionario

$k$ : Número de ítems del instrumento

$S_t^2$ : Varianza total del instrumento.

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

#### Tabla 04

*Criteria para evaluar la confiabilidad de las preguntas o ítems “Coeficiente Alfa de Crombach ( $\alpha$ )”*

Confiabilidad	Descripción
Menos – 0.53	Muy baja
0.54 – 0.59	Baja
0.60 – 0.65	Regular
0.66 – 0.71	Aceptable
0.72 – 0.99	Elevada
1	Total o perfecta

Fuente: Elaboración propia adaptado de Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág. 207)



**Tabla 05**

*Análisis de Alfa de Cronbach Global*

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,893	24

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

Como se observa el resultado del índice de coeficiente Alfa de Cronbach tienen un valor de 0.893, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos, con un número de elementos de 24, los cuales corresponden a la cantidad de reactivos del cuestionario.

**4.1.3. Escala de medición**

**Tabla 06**

*Escala de interpretación*

Alternativas del instrumento	Promedio	Alternativas de interpretación
Nada de acuerdo	1 – 1.80	Muy bajo
Algo de acuerdo	1.81 – 2.61	Bajo
Bastante de acuerdo	2.62 – 3.42	Regular
Muy de acuerdo	3.43 – 4.23	Alto
Totalmente de acuerdo	4.24 – 5.0	Muy alto

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

## 4.2. Resultados estadísticos

### 4.2.1. Generalidades de la población estudiada

Para analizar los datos generales de la población de estudio, se tomó en cuenta la edad, el género, el nivel educativo y el estado civil.

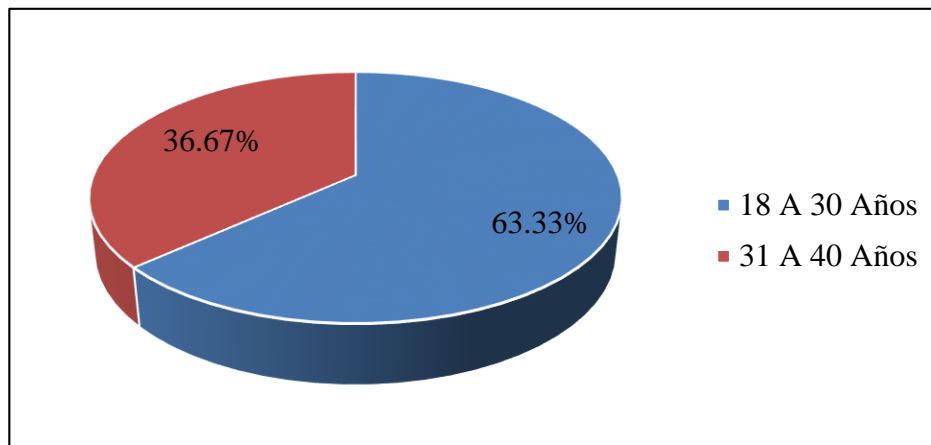
#### A. Edad

**Tabla 07**

*Edad*

Edad	<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
18 a 30 años	19	63.33%	63.33%	63.33%
31 a 40 años	11	36.67%	36.67%	100%
41 a 50 años	0	0%	0%	100%
50 a más años	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 08. Edad**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### **Interpretación:**

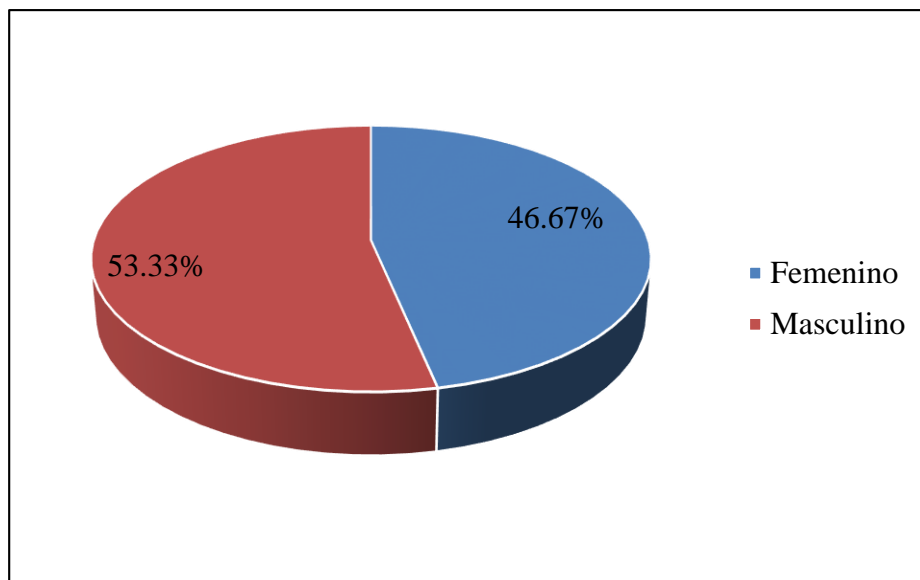
Como se observa el 63.33% de las personas encuestadas se encuentra en un rango de edad entre 18. A 30 años, siendo 19 personas, el 36.67% es decir 11 personas están comprendidas entre 31 a 40 años, mostrando también que no existen personas que trabajen en la empresa en el área de atención al cliente que tengan más de 40 años, siendo una población relativamente joven.



**B. Género****Tabla 08****Género**

Género	<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Femenino	14	46.67%	46.67%	46.67%
Masculino	16	53.33%	53.33%	100%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Figura 09. Género**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

Como se puede observar el 53.33% de la población encuestada es decir 16 personas son de sexo masculino, y 46.67% que corresponde a 14 personas son de sexo femenino, reflejando que existe un equilibrio de acuerdo al género en las personas que laboran en la oficina en Claro

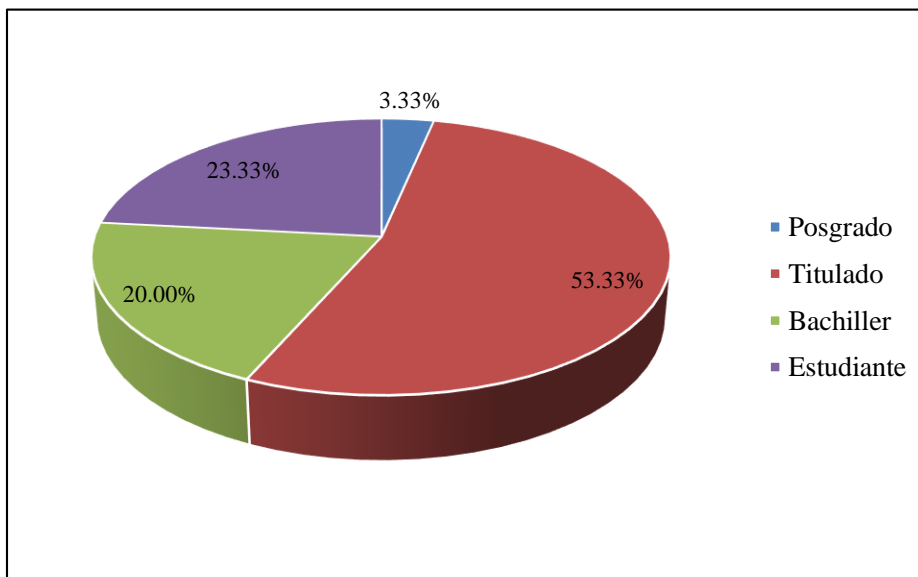
### C. Nivel educativo

**Tabla 09**

*Nivel educativo*

Nivel educativo	<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Posgrado	1	3.33%	3.33%	3.33%
Titulado	16	53.33%	53.33%	56.67%
Bachiller	6	20.00%	20.00%	76.67%
Estudiante	7	23.33%	23.33%	100%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 10. Nivel educativo**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

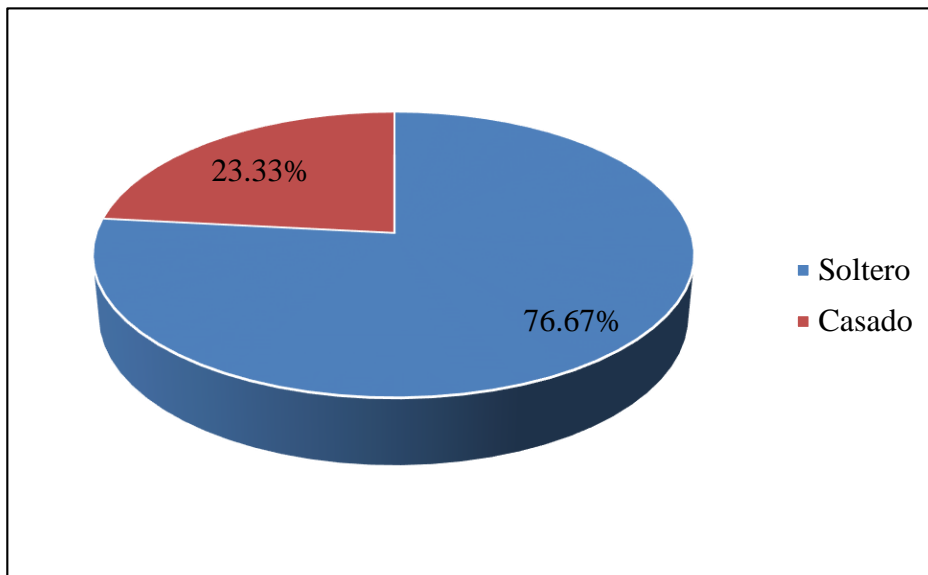
#### **Interpretación:**

Como se observa el 23.33% es decir 7 personas del total de la población encuestada todavía son estudiantes, 6 personas que vienen a ser el 20% son bachilleres, 16 personas que representan el 53.33% son titulados de diferentes especialidades y solo una persona del total de la población que representa el 3.33% tienen estudios de posgrado.

**D. Estado civil****Tabla 10***Estado civil*

Estado Civil	<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Soltero	23	76.67%	76.67%	76.67%
Casado	7	23.33%	23.33%	100%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Figura 11. Estado civil**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

De los resultados se puede apreciar que el 76.67% de las personas encuestadas son solteros es decir 23 personas, y solo 7 personas que representan el 23.33% son casadas.

## 4.2.2. Resultados estadísticos de la inteligencia emocional

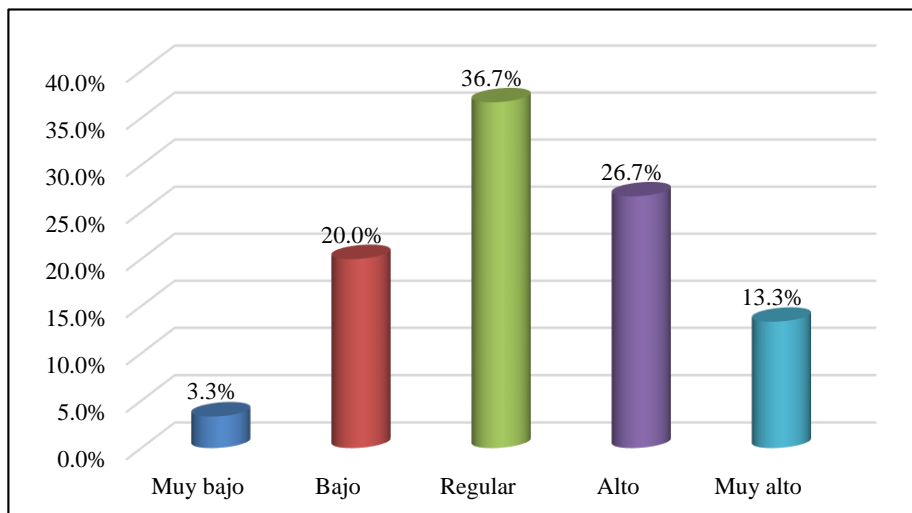
### 4.2.2.1. Resultado del análisis de la autoconciencia y sus dimensiones

Tabla 11

*Autoconciencia*

Alternativas	<i>f</i>	%	Promedio de baremación
Muy bajo	1	3.3%	0.03
Bajo	6	20.0%	0.40
Regular	11	36.7%	1.10
Alto	8	26.7%	1.07
Muy alto	4	13.3%	0.67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>3.27</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 12. Autoconciencia**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

### Interpretación:

Como se puede observar el 36.7% de las personas encuestadas del centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, indicaron que la autoconciencia se desarrolla de manera regular en las personas, el 26.7% manifestó que el nivel es alto, para el 13.3% es muy alto, el 20% indicó que es bajo y el 3.3% que es muy bajo, situación que refleja que las personas tienen un dominio sobre su conciencia emocional, pues logran reconocer sus

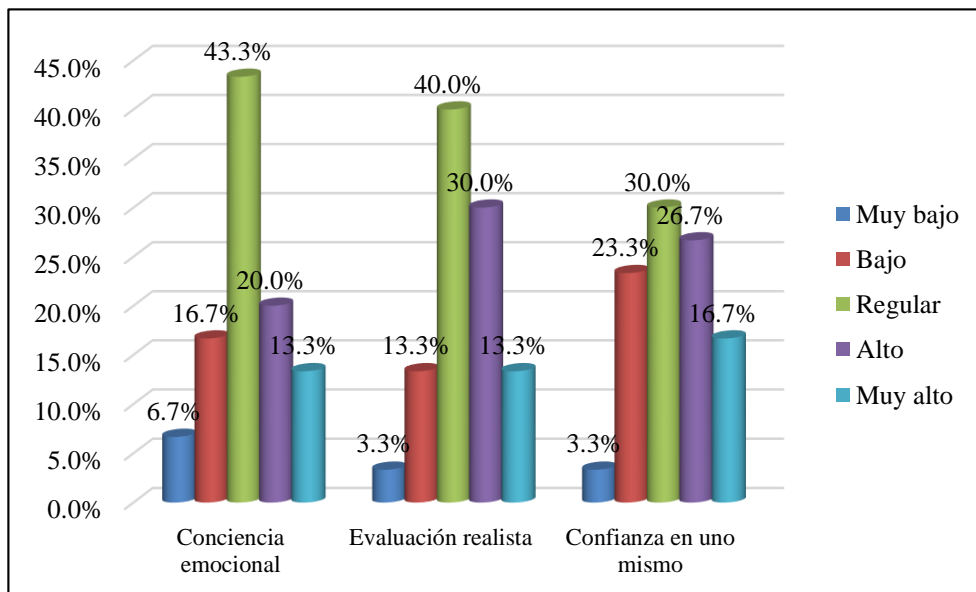
propias emociones y la de los demás así como los efectos que puedan tener, en cuanto a la autoevaluación realista, los resultados muestran que las personas conocen sus fortalezas y debilidades y tienen la capacidad de calificar las situaciones buenas de las malas y finalmente la confianza en uno mismo que muestra que las personas confían en sí mismos, de sus talentos y habilidades, de saber que son capaces de realizar ciertas funciones, alcanzando así esta dimensión un promedio de 3.27 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel regular.

**Tabla 12**

*Indicadores de la autoconciencia*

Alternativas	Conciencia emocional		Evaluación realista		Confianza en uno mismo	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	2	6.7%	1	3.3%	1	3.3%
Bajo	5	16.7%	4	13.3%	7	23.3%
Regular	13	43.3%	12	40.0%	9	30.0%
Alto	6	20.0%	9	30.0%	8	26.7%
Muy alto	4	13.3%	4	13.3%	5	16.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 13. Indicadores de la autoconciencia**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

- Como se puede observar el 43.3% de las personas encuestadas indicaron que manejan la conciencia emocional a un nivel regular, el 20% indicaron que tienen un nivel alto, el 16.7% a un nivel bajo, el 13.3% muy alto y el 6.7% muy bajo, lo que muestra que la mayoría de las personas tienen la capacidad de reconocer sus errores y sus emociones y muy a pesar que saben los efectos que estos pueden causar, la situación que se presenta al momento de atender a ciertos clientes, hacen que se pierdan los papeles frente a ciertas provocaciones, agresiones y maltratos recibidos durante la atención.
- La evaluación realista muestra que el 40% de personas encuestadas indicaron que la evaluación realista la realizan a un nivel regular, el 30% consideró que el nivel es alto, el 13.3% que es muy alto, para otro 13.3% es bajo y el 3.3% considera que es muy bajo, lo que muestra que la mayoría de las personas conocen sus fortalezas y debilidades, sobre todo para el desempeño de sus funciones laborales, pero frente a los problemas durante la atención parece que las fortalezas que tienen quedan de lado reaccionando de manera inapropiada frente a las agresiones recibidas por parte de los clientes.
- El 30% del personal encuestado manifestó que a un nivel regular tienen confianza en sí mismos, el 26.7% manifestó que el nivel es alto, 23.3% consideró que es bajo, el 16.7% cree que es muy alto, y para el 3.3% es muy bajo, situación que se presenta por que la mayoría de las personas tienen seguridad en la valoración que hacen sobre ellos mismos y sobre sus capacidades, no dejándose ofender o faltar el respeto por los clientes actuando de acuerdo a sus convicciones, muy a pesar de que existan políticas organizacionales en las que dice que siempre se debe de dar la razón al cliente.

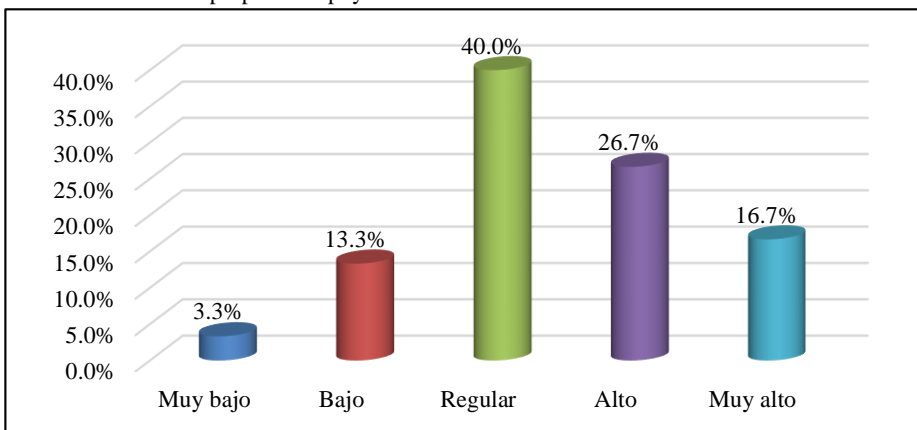
#### 4.2.2.2. Resultado del análisis de la autorregulación y sus dimensiones

**Tabla 13**

*Autorregulación*

Alternativas	<i>f</i>	%	Promedio de baremación
Muy bajo	1	3.3%	0.03
Bajo	4	13.3%	0.27
Regular	12	40.0%	1.20
Alto	8	26.7%	1.07
Muy alto	5	16.7%	0.83
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>3.40</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 14. Autorregulación**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### **Interpretación:**

Como se puede observar el 40% de las personas encuestadas del centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, indicaron que la autorregulación se maneja de manera regular en el personal, el 26.7% considera que de manera alta se presenta, el 16.7% opinó que es muy alto, para el 13.3% es baja y el 3.3% que es muy baja, situación que refleja que la mayoría de las personas tienen la capacidad de manejar sus propios estados emocionales logrando tener un autocontrol de sus emociones, sentimientos, logran tranquilizarse de manera adecuada, así como que toman la responsabilidad de sus propios actos y reacciones mostrando un desempeño eficiente, eficaz, honrada y consecuente de todos los procesos que realizan durante su competencia laboral, teniendo la flexibilidad de acomodarse y asumir cambios, aceptar las

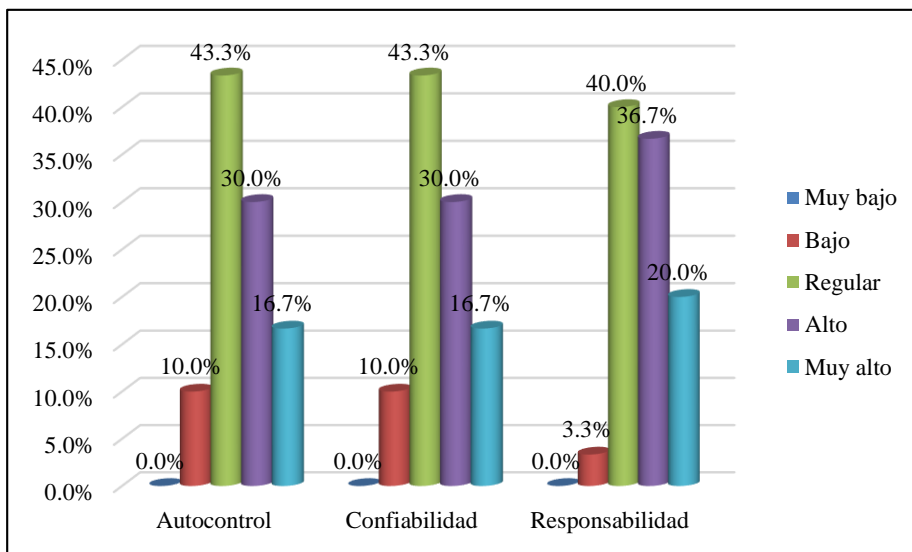
ideas nuevas, exigencias de mayores metas, nuevas formas de trabajo, dicha dimensión obtuvo un promedio de 3.40 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel regular.

**Tabla 14**

**Indicadores de la autorregulación parte 1**

Alternativas	Autocontrol		Confiabilidad		Responsabilidad	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Bajo	3	10.0%	3	10.0%	1	3.3%
Regular	13	43.3%	13	43.3%	12	40.0%
Alto	9	30.0%	9	30.0%	11	36.7%
Muy alto	5	16.7%	5	16.7%	6	20.0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 15. Indicadores de la autoregulación parte 1**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

- Como se observa el 43.3% del personal encuestado indicó que el nivel de autocontrol que manejan es regular, el 30% manifestó que es alto, el 16.70% consideró que es muy alto y para el 10% es bajo, situación que muestra que la mayoría de veces las personas son capaces de manejar de forma apropiada sus emociones y los impulsos conflictivos, tratando de buscar las estrategias





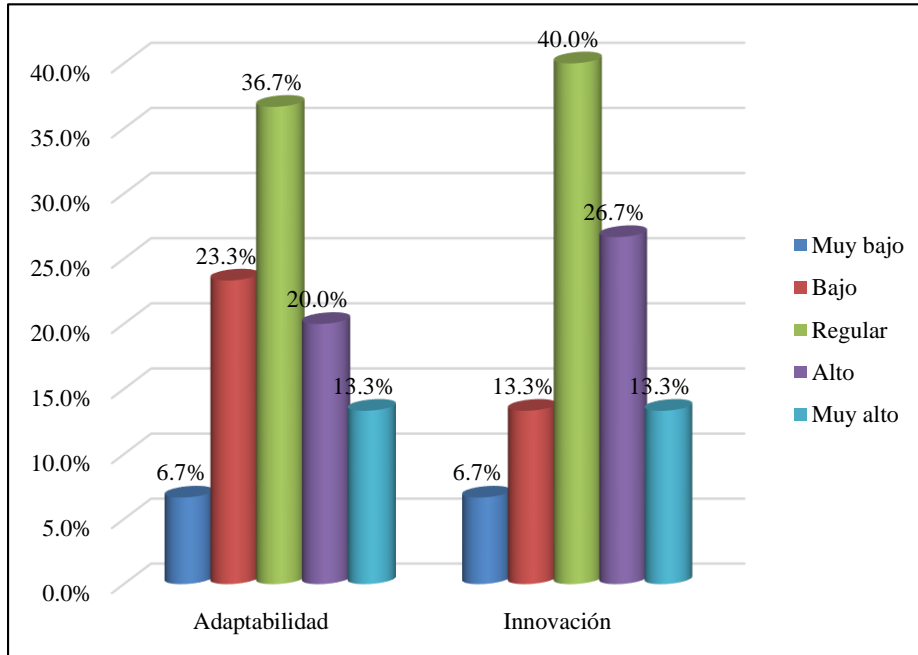
adecuadas para hacer frente a situaciones estresantes, con la finalidad de tratar de calmar a los clientes que vienen con ánimo agresivo.

- La confiabilidad muestra que el 43.3% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular las personas son fieles al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal, seguida de un 30% quienes indicaron que el nivel es alto, el 16.7% que es muy alto y el 10% que es bajo, lo que muestra que las personas presentan un desempeño eficaz y eficiente en las actividades de atención a los clientes, evitando la presencia de errores en cuanto al conocimiento de sus funciones, mostrando habilidades, destrezas y actitudes positivas durante su desempeño.
- Como se puede observar el 40% de las personas indicaron que a un nivel regular manejan la responsabilidad de sus actos, el 36.7% indicó que es nivel es alto, para el 20% es muy alto y el 3.3% manifestó que es bajo, lo que indica que las personas están en la capacidad de asumir de manera integral la responsabilidad de sus actos, esto frente a las situaciones que se presentan durante la atención a los clientes, ya sea dándole una solución a los problemas que tienen el cliente o a asumir las consecuencias de ciertas conductas y comportamientos que puedan mostrar durante la atención.

**Tabla 15**  
**Indicadores de la autorregulación parte 2**

Alternativas	Adaptabilidad		Innovación	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	2	6.7%	2	6.7%
Bajo	7	23.3%	4	13.3%
Regular	11	36.7%	12	40.0%
Alto	6	20.0%	8	26.7%
Muy alto	4	13.3%	4	13.3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 16. Indicadores de la autoregulación parte 2**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

### Interpretación:

- Como se observa el 36.7% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular se adaptan a los cambios, el 23.3% indicó que se adaptan a un nivel bajo, el 20% consideró que el nivel es alto, el 13.3% respondió que es muy alto y para el 6.7% es muy bajo, lo que muestra que con frecuencia existe flexibilidad en las personas al asumir los cambios establecidos, pues muestran reaccionan de manera flexible a las exigencias de la empresa ya sea para el cumplimiento de sus metas o acomodándose a los cambios establecidos por la gerencia, sin que ello tenga que reducir la eficacia del desempeño y el compromiso en sus actividades laborales.
- Como se observa el 40% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular se sienten cómodos y abiertos ante las nuevas ideas, enfoques e informaciones, el 26.7% manifestó que el nivel es alto, el 13.3% es muy alto, para otro 13.3% es bajo y el 6.7% opinó que es muy bajo, lo que refleja que las personas aceptan con tranquilidad las nuevas ideas, conceptos, nuevas metas entre otros para el desempeño de sus labores, tratando de aprovechar al máximo las promociones que da la empresa para lograr satisfacer a los clientes.

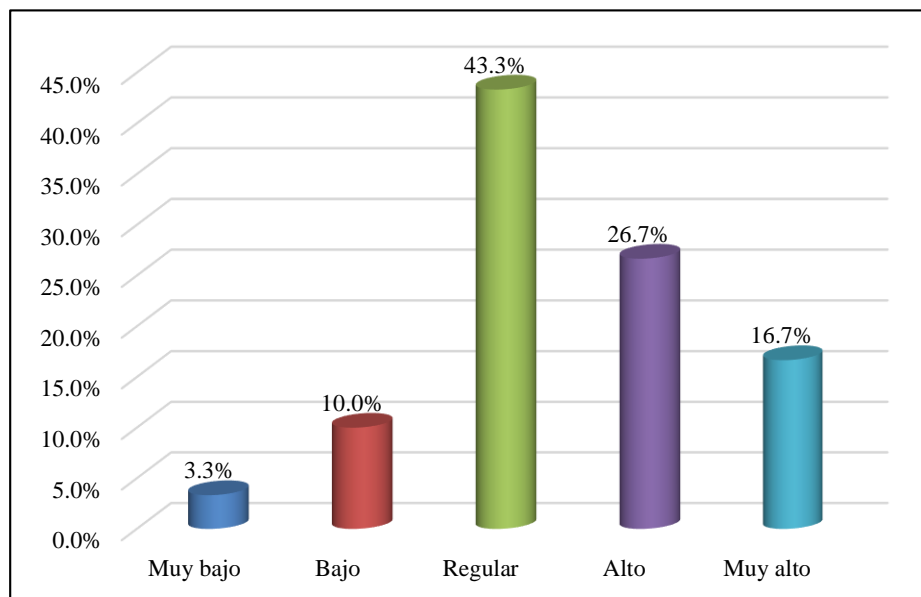
4.2.2.3. Resultado del análisis de la automotivación y sus dimensiones

**Tabla 16**

*Automotivación*

Alternativas	<i>f</i>	%	Promedio de baremación
Muy bajo	1	3.3%	0.03
Bajo	3	10.0%	0.20
Regular	13	43.3%	1.30
Alto	8	26.7%	1.07
Muy alto	5	16.7%	0.83
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>3.43</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 17. Automotivación**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

Como se puede observar el 43.3% de las personas encuestadas del centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, indicaron que la automotivación la practican a nivel regular, el 26.7% a un nivel alto, el 16.7% a un nivel muy alto, el 10% a un nivel bajo y el 3.3% muy bajo, lo que muestra que las personas siempre muestran un afán de triunfo tratando de dar su mejor esfuerzo con la finalidad de alcanzar la excelencia, mostrando

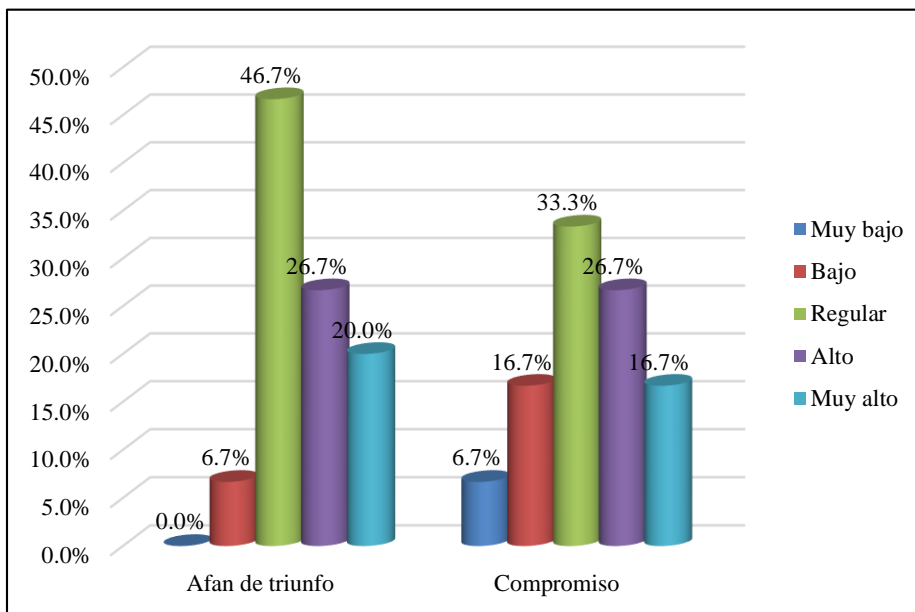
compromiso hacia la organización identificándose con los objetivos de la misma, emprendiendo acciones, creando oportunidades para mejorar los resultados de su trabajo sin que haya un requerimiento de sus superiores, tratando de sobreponerse a todos los obstáculos y contratiempos que se presentan con la finalidad de cumplir con el desempeño de sus labores de la manera más eficientemente posible, dicha dimensión obtuvo un promedio de 3.43 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel alto

**Tabla 17**

**Indicadores de la automotivación parte 1**

Alternativas	Afán de triunfo		Compromiso	
	f	%	f	%
Muy bajo	0	0.0%	2	6.7%
Bajo	2	6.7%	5	16.7%
Regular	14	46.7%	10	33.3%
Alto	8	26.7%	8	26.7%
Muy alto	6	20.0%	5	16.7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 18. Indicadores de la automotivación parte 1**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Interpretación:**

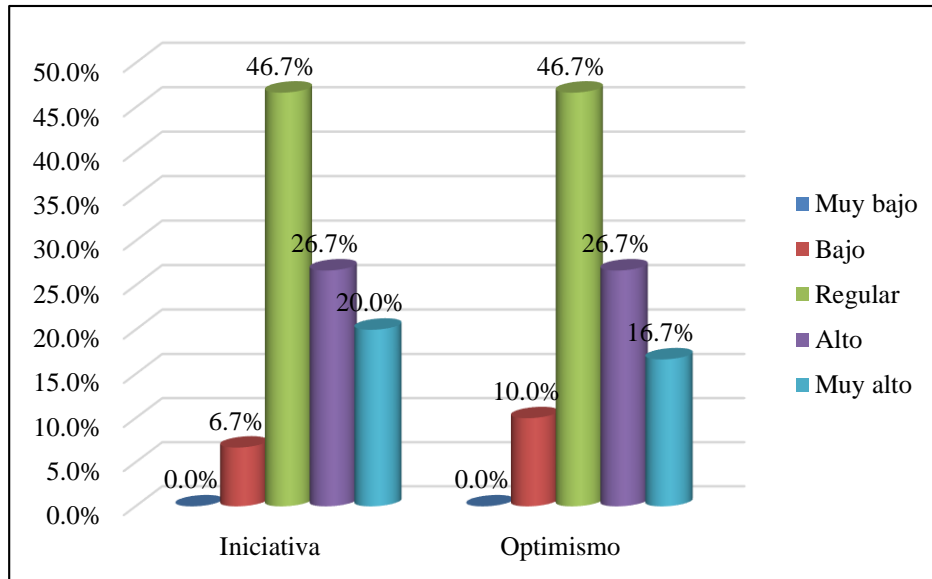
- Como se observa el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular existe el afán de triunfo, el 26.7% considera que el nivel es alto, el 20% que es muy alto, situación que se presenta porque las personas tratan de esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad, intentando dar lo mejor de sí con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en su puesto de trabajo.
  
- El 33.3% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular existe el compromiso en sus actividades, el 26.7% indicó que el nivel de compromiso que muestran es alto, el 16.7% manifestó que el nivel es muy alto, para otro 16.7% es bajo y el 6.7% que es muy bajo, lo que muestra que las personas casi siempre se identifican con la empresa y con los objetivos de la misma, tratando de secundar los objetivos del grupo, y muchas veces pasando por alto ciertas situaciones con los clientes con la finalidad de que la imagen de la empresa quede bien en alto..

**Tabla 18**

*Indicadores de la automotivación parte 2*

Alternativas	Iniciativa		Optimismo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%
Bajo	2	6.7%	3	10.0%
Regular	14	46.7%	14	46.7%
Alto	8	26.7%	8	26.7%
Muy alto	6	20.0%	5	16.7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 19. Indicadores de la automotivación parte 2**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

### Interpretación:

- Como se observa el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que el nivel de iniciativa que tienen es regular, el 26.7% manifestó que es alto, para el 20% es muy alto y el 6.7% considera que es bajo, lo que muestra que en su mayoría las personas suelen estar dispuestas a actuar cuando se presenta la ocasión dentro de la empresa, emprendiendo acciones de solución a los problemas que se presentan con los clientes, crean oportunidad para poder vender los productos y servicios que ofrece la empresa, muchas veces saltando la rutina cuando lo consideran necesario, sin la necesidad de que exista un impulso externo que los empuje o motive a realizar dichas actividades.
- El 46.7% de las personas encuestadas opinaron que el optimismo se presenta a un nivel regular, el 26.7% manifestó que el nivel es alto, el 16.7% que es muy alto y para el 10% es bajo, lo que ocurre porque las personas suelen ser persistente en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos que se presentan, pues manifiestan que tienen la vista fija en el cumplimiento de sus objetivos y tratan de mantener un control sobre las adversidades que ocurren día a día con los clientes, haciendo todo lo posible para no caer en la apatía, mala voluntad, desesperación o frustración.

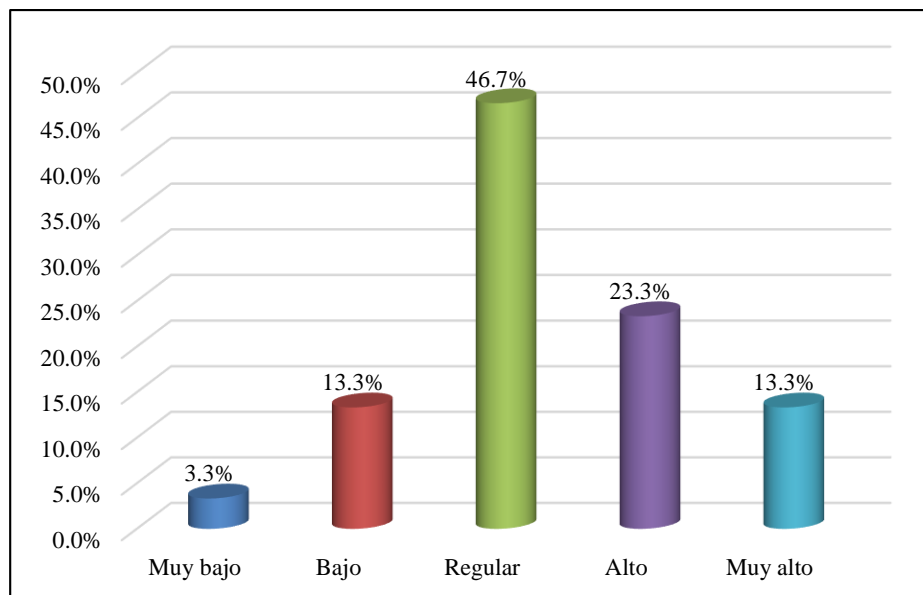
4.2.2.4. Resultado del análisis de la empatía y sus dimensiones

**Tabla 19**

*Empatía*

Alternativas	<i>f</i>	%	Promedio de baremación
Muy bajo	1	3.3%	0.03
Bajo	4	13.3%	0.27
Regular	14	46.7%	1.40
Alto	7	23.3%	0.93
Muy alto	4	13.3%	0.67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>3.30</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 20. Empatía**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

- Como se puede observar el 46.7% de las personas encuestadas del centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, indicaron que a un nivel regular se desarrolla la empatía en la empresa, el 23.3% manifestó que es alto, el 13.3% consideró que es muy alto, el 13.3% indicaron que es bajo y para el 3.3% es muy bajo, situación que se da porque las personas logran comprender a los demás dándose cuenta de los

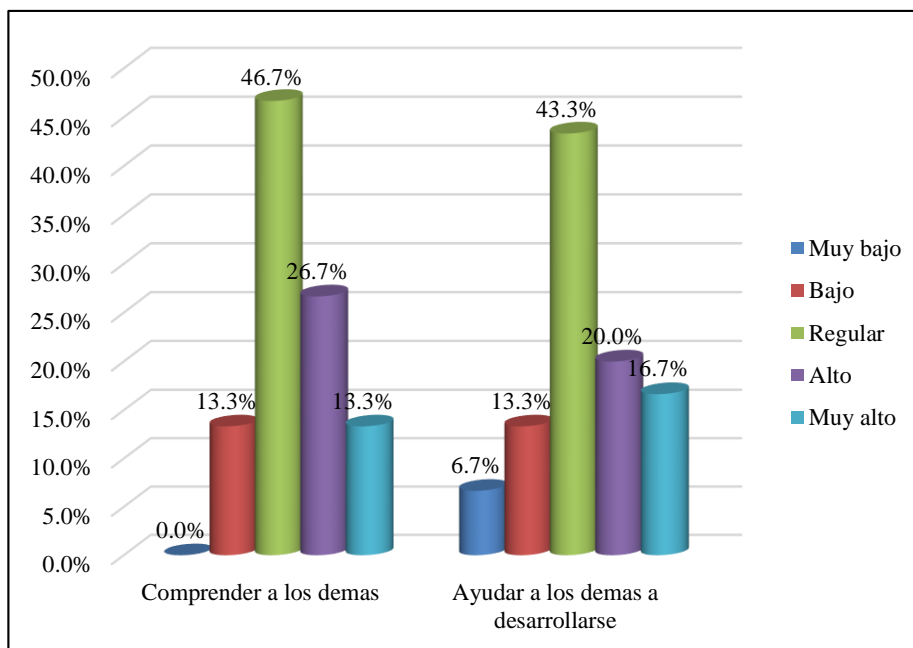
sentimientos de sus compañeros de trabajo y clientes, prestando el interés necesario, y estando al tanto de las necesidades del resto para poder ayudarlos estando estas actitudes orientadas a brindar un servicio de calidad que pueda satisfacer las necesidades y buscar la mejora continua institucional, dicha dimensión obtuvo un promedio de 3.30 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel regular.

**Tabla 20**

*Indicadores de la empatía parte 1*

Alternativas	Comprender a los demás		Ayudar a los demás a desarrollarse	
	f	%	f	%
Muy bajo	0	0.0%	2	6.7%
Bajo	4	13.3%	4	13.3%
Regular	14	46.7%	13	43.3%
Alto	8	26.7%	6	20.0%
Muy alto	4	13.3%	5	16.7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 21. Indicadores de la empatía parte 1**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



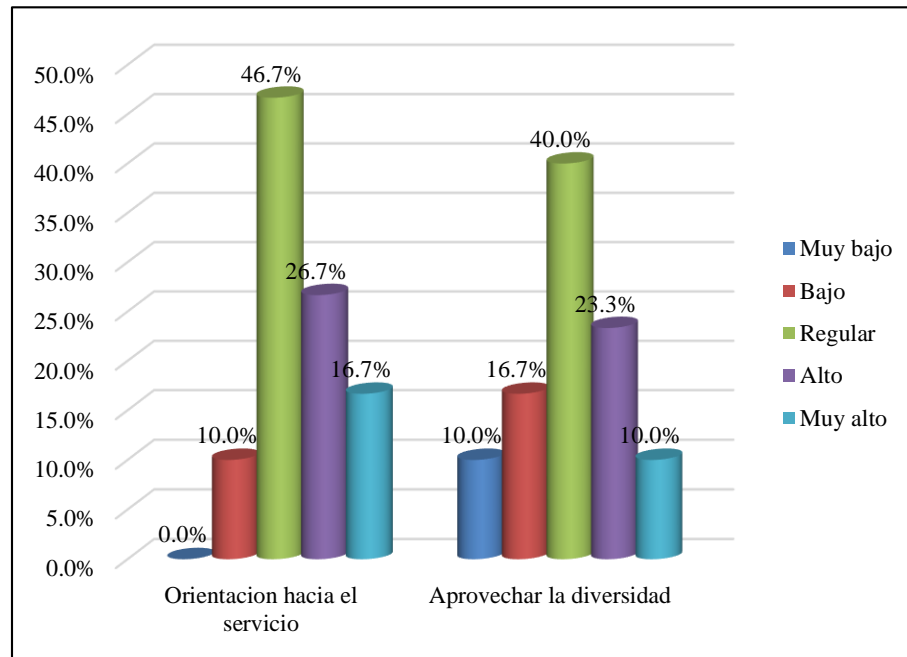
**Interpretación:**

- Como se observa el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular tratan de comprender a los demás, el 26.7% manifestó que el nivel es alto, el 13.3% que es muy alto y para otro 13.3% es bajo, lo que muestra que la mayoría del personal tiene la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas y se interesa activamente por las cosas que les preocupan a los demás, actividad que realizan tanto con los compañeros de trabajo como con los clientes, quienes son los que muchas veces se apersonan a la empresa con preocupaciones por distintas situaciones sobre todo cuando hay cuentas vencidas de los servicios que usan
- El 43.3% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular tratan de ayudar a los demás a desarrollarse, el 20% indico que a un nivel alto realizan esta actividad, el 16.7% indico que es muy alto, el 13.3% considera que el nivel es bajo y para el 6.7% es muy bajo, lo que ocurre debido a que las personas tratan de hacer todo lo posible por tratar de ayudar a solucionar los problemas de las personas que se me acercan a la empresa, ocurriendo esta ayuda muy a pesar de que a veces son maltratados por los clientes..

**Tabla 21*****Indicadores de la empatía parte 2***

Alternativas	Orientación hacia el servicio		Aprovechar la diversidad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0.0%	3	10.0%
Bajo	3	10.0%	5	16.7%
Regular	14	46.7%	12	40.0%
Alto	8	26.7%	7	23.3%
Muy alto	5	16.7%	3	10.0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 22. Indicadores de la empatía parte 2**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

### Interpretación:

- Como se observa el 46.7% de las personas indicaron que a un regular existe la orientación hacia el servidor, el 26.7% manifestó que el nivel es alto, para el 16.7% es muy alto y el 10% cree que es bajo, lo que ocurre debido a que las personas tienen la capacidad de anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes, lo que refleja que el personal está comprometido con la empresa, y lo demuestra ofreciendo una atención de calidad para lograr que el cliente se vaya satisfecho.
- El 40% de las personas indicaron que a un nivel regular se aprovecha la diversidad, el 23.3% indicó que el nivel es alto, el 16.7% manifestó que el nivel es bajo y para el 10% es muy bajo, lo que muestra que las personas tratan de aprovechar las oportunidades que le brinda conocer diferentes personas, y muchas veces son los mismos clientes quienes terminan brindando una mano a las personas de la empresa en diferentes circunstancias.

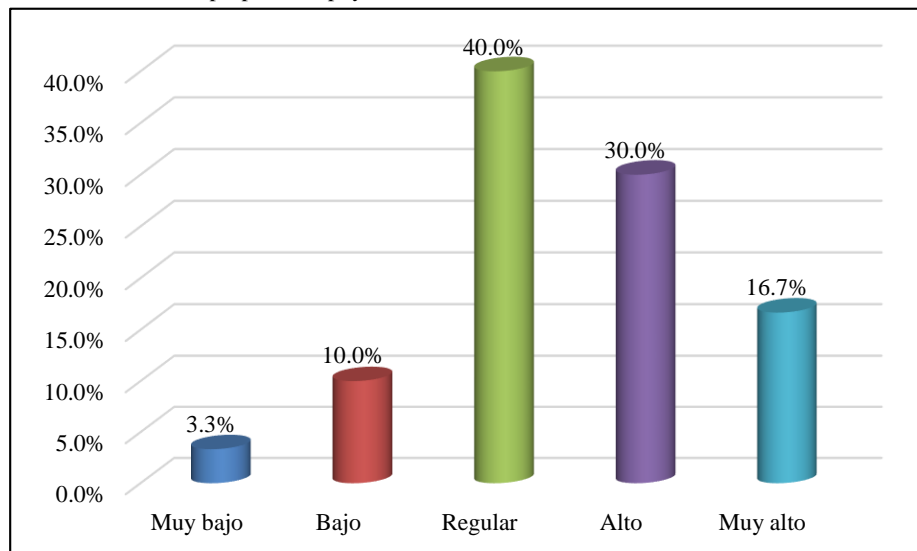
4.2.2.5. Resultado del análisis de las habilidades sociales y sus dimensiones

**Tabla 22**

*Habilidades sociales*

Alternativas	<i>f</i>	%	Promedio de baremación
Muy bajo	1	3.3%	0.03
Bajo	3	10.0%	0.20
Regular	12	40.0%	1.20
Alto	9	30.0%	1.20
Muy alto	5	16.7%	0.83
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>3.47</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 23. Habilidades sociales**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

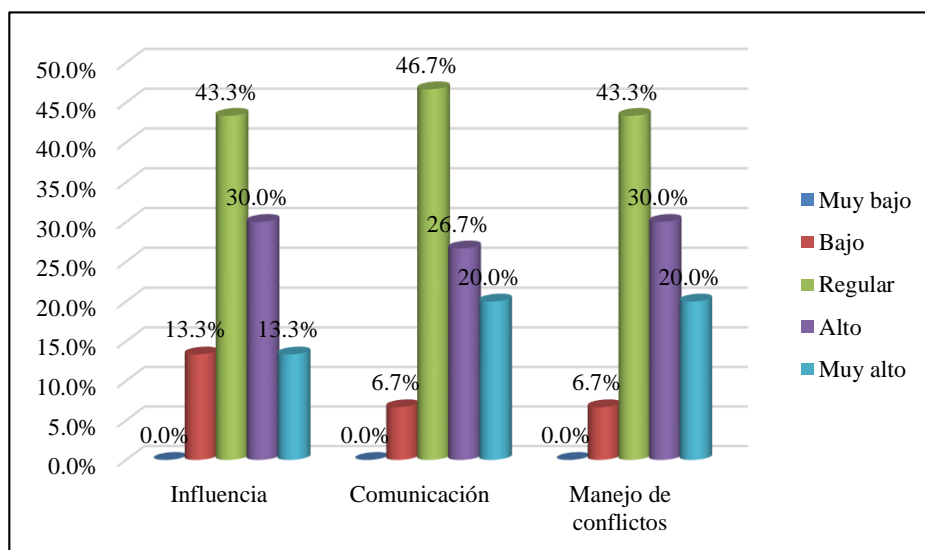
Como se puede observar el 40% de las personas encuestadas del centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, indicaron que a un nivel regular se desarrollan las habilidades sociales, el 30% mencionó que a un nivel alto, el 16.7% considera que el nivel es muy alto, para el 10% es bajo y el 3.3% indicó que es muy bajo, reflejando que el personal trata de utilizar tácticas efectivas para lograr persuadir a otras personas ya sean clientes

como los compañeros de trabajo, lo que realizan a través de una comunicación clara donde se logra transmitir ideas, pensamientos, conocimientos, sentimientos, experiencias, emociones, logrando así resolver los desacuerdos que se presentan en el desempeño de sus funciones, ejerciendo un liderazgo adecuado para lograr influir, inspirar y guiar al grupo, así mismo se muestra que de manera regular se realizan propuestas para iniciar acciones nuevas de cambio, dentro del grupo existe un nivel alto de relaciones interpersonales y confianza entre compañeros de trabajo logrando trabajar con colaboración y cooperación con los demás para alcanzar los objetivos corporativos existiendo la creación de la sinergia entre todo el personal, dicha dimensión obtuvo un promedio de 3.47 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel alto.

**Tabla 23**

*Indicadores de las habilidades sociales parte 1*

Alternativas	Influencia		Comunicación		Manejo de conflictos	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Bajo	4	13.3%	2	6.7%	2	6.7%
Regular	13	43.3%	14	46.7%	13	43.3%
Alto	9	30.0%	8	26.7%	9	30.0%
Muy alto	4	13.3%	6	20.0%	6	20.0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 24. Indicadores de las habilidades sociales parte 1**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

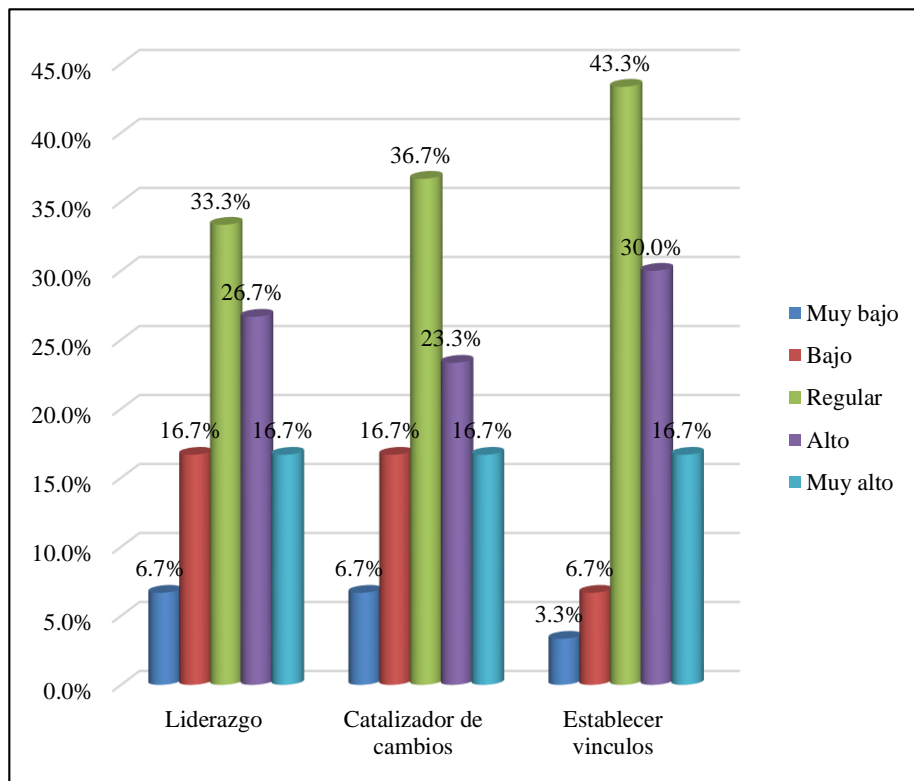
- Como se observa el 43.3% de las personas indicaron que a un nivel regular utilizan la influencia para lograr sus objetivos, el 30% manifestó que el nivel es alto, el 13.3% considera que el nivel es muy alto y otro 30% considera que es bajo, lo que indica que casi la mitad del personal trata de utilizar tácticas de persuasión para el desarrollo de sus tareas, generando cambios en los comportamientos ya sea de sus compañeros de trabajo como de los clientes.
- Se observa que el 46.7% de las personas indicaron que a un nivel regular emiten mensajes claros y convincentes, el 26.7% indicó que el nivel es alto, el 20% que es muy alto y solo el 6.7% lo considera bajo, lo que muestra que las personas tratan de mantener una comunicación eficaz, clara y transparente que pueda ser entendida por sus compañeros de trabajo y clientes, lo cual ha provocado cambios de actitudes sobre todo en los clientes, quienes muchas veces van agresivos y después de conversar con un personal de la empresa salen mucho más calmados.
- Como se observa el 43.3% de las personas indicaron que a un nivel regular se manejan los conflictos en la empresa, el 30% manifestó que el nivel es alto, el 20% lo considera muy alto y el 6.7% que es muy bajo, lo que muestra que las personas tienen habilidades para negociar y resolver conflictos interpersonales, sin embargo se ha presentado situaciones que no han podido manejarlas en su totalidad teniendo que recurrir a un supervisor para resolver los desacuerdos con los clientes que se presentan en el desempeño de sus funciones..

**Tabla 24**

**Indicadores de las habilidades sociales parte 2**

Alternativas	Liderazgo		Catalizador de cambio		Establecer vínculos	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	2	6.7%	2	6.7%	1	3.3%
Bajo	5	16.7%	5	16.7%	2	6.7%
Regular	10	33.3%	11	36.7%	13	43.3%
Alto	8	26.7%	7	23.3%	9	30.0%
Muy alto	5	16.7%	5	16.7%	5	16.7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 25. Indicadores de las habilidades sociales parte 2**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

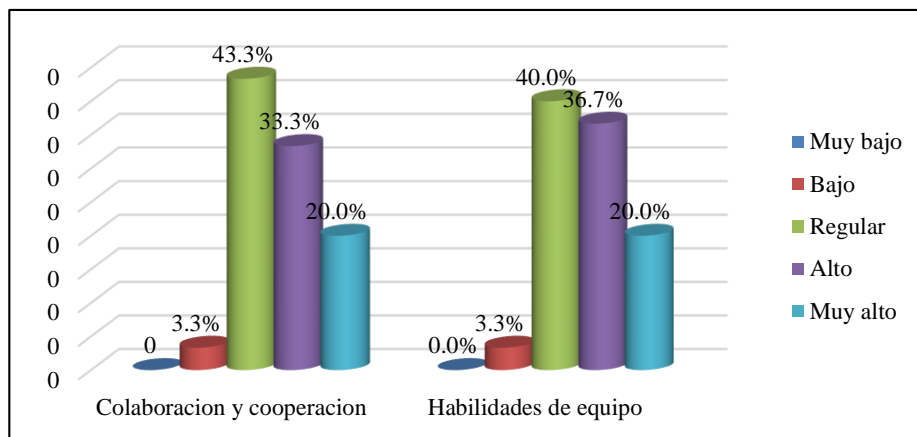
- Como se observa el 33.3% de las personas que ejercen un liderazgo a un nivel regular, el 26.7% manifestó que lo hacen a un nivel alto, el 16.7% a un nivel muy alto, para otro 16.7% es bajo y el 6.7% lo considera muy bajo, lo que indica que casi siempre se cuenta con habilidades para guiar, persuadir, influenciar e inspirar a los demás sobre aquello que les parece correcto, esta situación la realizan con los clientes observándose que muchos de ellos se van convencidos de que la empresa y los productos y servicios que presta son buenos.
- El 36.7% manifestó que su actitud de catalizador de cambios es regular, el 23.3% indicó que es alto, el 16.7% considera que es muy alto, para otro 16.7% es bajo y el 6.7% indicó que es muy bajo, lo que muestra que las personas cuentan con habilidades para iniciar o dirigir los cambios, pues son personas que muestran vida en sus acciones con las cuales no solo influyen, sino que inspiran confianza en sus actos, persuadiendo a los clientes para que acepten las propuestas que se les realiza.
- El 43.3% de las personas encuestadas manifestaron que de manera regular establecen vínculos, el 30% lo realiza a un alto, el 16.7% a un nivel muy alto, el 6.7% respondió que el nivel es bajo y el 3.3% considera que es muy bajo, situación que refleja que las personas logran hacer amigos con mucha facilidad, generando relaciones de confianza con los clientes, quienes algunas veces terminan siendo amigos del personal de la empresa.

**Tabla 25**

**Indicadores de las habilidades sociales parte 3**

Alternativas	Colaboración y cooperación		Habilidades de equipo	
	f	%	f	%
Muy bajo	0	0	0	0.0%
Bajo	1	3.3%	1	3.3%
Regular	13	43.3%	12	40.0%
Alto	10	33.3%	11	36.7%
Muy alto	6	20.0%	6	20.0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 26. Indicadores de las habilidades sociales parte 3**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

- Como se observa el 43.3% de las personas encuestadas indicaron que a un nivel regular colaboran y cooperan, el 33.3% lo realiza de manera alta, el 20% lo considera muy alto y el 3.3% a un nivel muy bajo, lo que muestra que las personas casi siempre tratan de trabajar con los demás para la consecución de una meta común, apoyándose con las soluciones de los problemas de los clientes a fin de no perderlo y quede satisfecho con la empresa.
- El 40% indicó que las habilidades de equipo se encuentran a un nivel regular el 36.7% manifestó que el nivel es alto, el 20% que es muy alto y solo el 3.3% que es bajo, lo que muestra que las personas crean la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas, a través de un trabajo unificado donde se aprovecha el esfuerzo de cada uno y las habilidades que poseen con la finalidad de lograr los objetivos trazados.



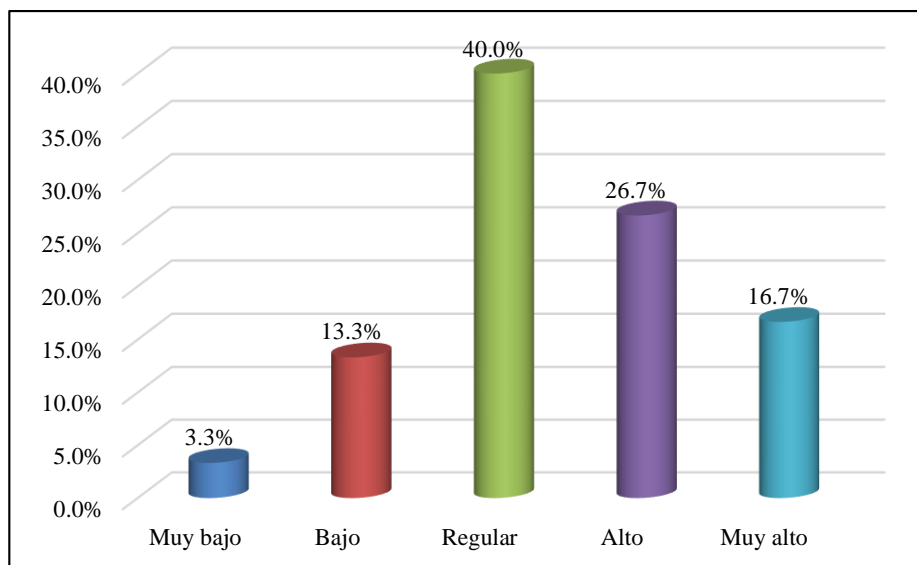
4.2.2.6. Resultado del análisis de la inteligencia emocional

Tabla 26

*Inteligencia emocional*

Alternativas	<i>f</i>	%	Promedio de baremación
Muy bajo	1	3.3%	0.03
Bajo	4	13.3%	0.27
Regular	12	40.0%	1.20
Alto	8	26.7%	1.07
Muy alto	5	16.7%	0.83
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>3.40</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 27. Inteligencia emocional**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

Como se puede observar el 40% de las personas encuestadas del centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco,



indicaron que a un nivel regular se maneja la inteligencia emocional, el 26.7% considera que es alto, el 16.7% que es muy alto, para el 13.3% es bajo y el 3.3% considera que es muy bajo, lo que muestra que la autoconciencia se desarrolla aun nivel regular con un promedio de 3.27, lo que muestra que las personas tienen un nivel de conocimiento de sí mismas aceptable, la autorregulación que se desarrolla también a un nivel regular con un promedio de 3.4, lo que refleja que las personas pueden adaptarse a situaciones dentro de la empresa siendo responsables en sus actividades, la automotivación muestra un desempeño a un nivel alto, mostrando así el interés del personal hacia la empresa y hacia su crecimiento personal, trabajando la mayoría de ellos sin la necesidad de que existan impulsos externos para hacer las cosas, la empatía se trabaja de manera regular dimensión que obtuvo un promedio de 3.3, reflejada por la actitud de las personas al momento de realizar el trabajo, de acuerdo a lo observado muchos de ellos entran al trabajo con la mejor disposición, pero según van atendiendo a los clientes y por la cantidad de personas que esperan ser atendidos ya pierden la buena voluntad, muchos por el cansancio y otros por la presencia de clientes problemáticos situaciones que lograr apartar del personal la empatía para poder servir mejor, finalmente las habilidades sociales que también se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 3.47, muestra las habilidades del personal en el desarrollo de sus actividades, las cuales en su mayoría son proactivas y asertivas tratando de dar lo mejor de sí durante sus horas de trabajo, muy a pesar de las diferentes situaciones conflictivas que se presentan día a día, tratando de buscar la mejor manera de darle solución a través de la aplicación correcta de dichas habilidades, reflejando que las personas comprendidas entre las edades de 18 a 30 años manejan mejor la inteligencia emocional, en cuanto al género, los resultados indican que las mujeres controlan de mejor manera sus emociones en la empresa, siendo importante el grado educativo con el que cuentan, es decir a mayor grado mejor manejo de la inteligencia emocional y de acuerdo al estado civil, indica que las personas solteras se adaptan de mejor manera a las exigencias y la presencia de situaciones conflictivas en el trabajo, es así que la variable de la inteligencia emocional obtuvo un promedio de 3.40 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel regular.

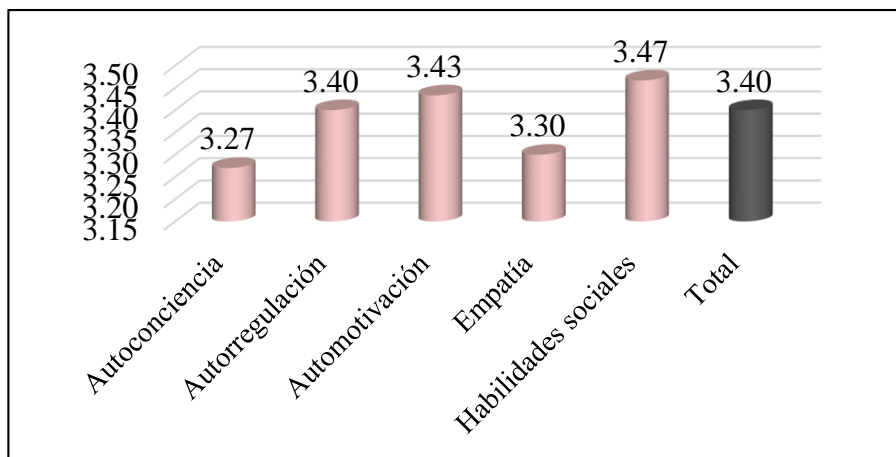
**4.2.2.7. Comparación promedio de las dimensiones de la inteligencia emocional**

**Tabla 27**

*Comparación promedio de las dimensiones de la inteligencia emocional*

Dimensiones	Promedio	Calificación
Autoconciencia	3.27	Regular
Autorregulación	3.40	Regular
Automotivación	3.43	Alto
Empatía	3.30	Regular
Habilidades sociales	3.47	Alto
<b>Total</b>	<b>3.40</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico



**Figura 28. Comparación promedio de las dimensiones de la inteligencia emocional**

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

**Interpretación:**

Como se observa la dimensión de las habilidades sociales obtuvo un promedio de 3.47 y la automotivación con 3.43 ambas dimensiones se realizan a un nivel alto, mostrando que al personal le agrada relacionarse, comunicarse, conectarse con las demás personas, así como solas tratan de automotivarse a fin de persistir ante los contratiempos que se presentan, la autorregulación con 3.40, la empatía con 3.3 y la autoconciencia con 3.27 son dimensiones que se trabajan a un nivel regular, pues muchas veces no son capaces de manejar sus propias emociones, motivo por el que no pueden perciben lo que sientes las demás personas, y tampoco son conscientes de los sentimientos que tienen, obteniendo así que la inteligencia emocional se desarrolla a un nivel regular en el personal de la agencia de atención al cliente de Claro en la ciudad del Cusco.

### 4.2.3. Resultados estadísticos de la inteligencia emocional y las generalidades de la población

#### 4.2.3.1. Edad e inteligencia emocional

**Tabla 28**

*Tabla cruzada de edad e inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	Edad			
	18 a 30 años		31 a 40 años	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	1	5.26%	0	0.00%
Bajo	1	5.26%	3	27.27%
Regular	9	47.37%	3	27.27%
Alto	5	26.32%	3	27.27%
Muy alto	3	15.79%	2	6.67%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>63.3%</b>	<b>11</b>	<b>36.7%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### **Interpretación:**

Como se observa el 15.79% de las 19 personas comprendidas entre 18 a 30 años manejan la inteligencia emocional de manera óptima, el 26.32% de manera alta y el 47.37% de manera regular, el 5.26% a un nivel bajo y el 5.26% a un nivel muy bajo frente a los resultados de las 11 personas comprendidas entre 31 a 40 años que muestran el 6.67% que lo hacen de manera óptima, el 27.7% a un nivel alto, regular y bajo en los tres casos, mostrando que las personas más jóvenes son quienes tienen un mejor manejo de la inteligencia emocional, esto debido a que toman las cosas de manera más relajada y no les afecta mucho los inconvenientes que pueden presentarse durante el desempeño de sus actividades laborales.

#### 4.2.3.2. Género e inteligencia emocional

**Tabla 29**

*Tabla cruzada de género e inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	Género			
	Femenino		Masculino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0.0%	1	6.3%
Bajo	1	3.3%	3	18.8%
Regular	5	35.7%	7	43.8%
Alto	5	35.7%	3	18.8%
Muy alto	3	21.4%	2	12.5%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>46.7%</b>	<b>16</b>	<b>53.3%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### **Interpretación:**

Como se observa el 35.7% de las mujeres de la empresa manejan la inteligencia emocional a un nivel regular, otro 35.7% lo hace a un nivel alto y el 21.4% a un nivel óptima, en cuanto a los varones muestran el 43.8% lo realiza a un nivel regular, el 18.8% a un nivel alto, el 12.5% de manera óptima, el 18.8% a nivel bajo y el 6.3% a nivel muy bajo, reflejando así que las mujeres tiene un mejor dominio de la inteligencia emocional, pues ellas son quienes muestran más calma frente a los problemas que se presentan en la empresa.

#### 4.2.3.3. Nivel educativo e inteligencia emocional

**Tabla 30**

*Tabla cruzada de nivel educativo e inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	Nivel educativo							
	Posgrado		Titulado		Bachiller		Estudiante	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%
Bajo	0	0.0%	1	6.3%	1	16.7%	2	28.6%
Regular	0	0.0%	9	56.3%	2	33.3%	1	14.3%
Alto	1	100.0%	3	18.8%	2	33.3%	2	28.6%
Muy alto	0	0.0%	3	18.8%	1	16.7%	1	14.3%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3.3%</b>	<b>16</b>	<b>53.3%</b>	<b>6</b>	<b>20.0%</b>	<b>7</b>	<b>23.3%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### **Interpretación:**

Se observa que en cuanto al nivel educativo, la persona estudios de posgrado, aplica la inteligencia emocional a nivel alto, de las 16 personas tituladas, se observa que el 56.3% lo aplica a nivel regular, el 18.8%, lo hace a nivel alto y muy alto, los bachilleres en un 33.3% a un nivel regular, otro 33.3% lo hace a nivel alto y el 16.7% lo hace a un nivel muy alto, en cuanto a los estudiantes se observa que el 28.6% lo realiza a un nivel alto y bajo en ambos caso, existiendo un 14.3% que lo realiza a un nivel muy bajo, mostrando que a mayor preparación de las personas, existe un mejor manejo de la inteligencia emocional, demostrando así que las personas tratan de mostrar sus conocimientos nos solo con los títulos sino también con la aplicación de los mismos.

#### 4.2.3.4. Estado civil e inteligencia emocional

**Tabla 31**

*Tabla cruzada de estado civil e inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	Estado civil			
	Soltero		Casado	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	1	4.3%	0	0.0%
Bajo	2	8.7%	2	28.6%
Regular	9	39.1%	3	42.9%
Alto	7	30.4%	1	14.3%
Muy alto	4	17.4%	1	14.3%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>76.7%</b>	<b>7</b>	<b>23.3%</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico

#### **Interpretación:**

Como se observa de las 23 personas solteras el 39.1% maneja la inteligencia emocional a un nivel regular, el 30.4% a un nivel alto y el 17.4% a un nivel muy alto, de acuerdo al estado civil de las 7 personas casadas el 42.9% maneja la inteligencia emocional a un nivel regular, el 28.6% a un nivel bajo, el 14.35 a un nivel alto y muy alto, mostrando así que las personas solteras tienen mejor manejo de sus emociones, lo que sucede porque al parecer muestran más libertad para poder trabajar con dedicación frente a las exigencias de la empresa por el cumplimiento de sus metas.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Realce de los hallazgos relevantes y originales

La presente investigación permite entender que la inteligencia emocional es un factor preponderante para que el personal de la organización pueda trabajar adecuadamente en la misma, tanto en acciones relacionadas con él mismo como con su entorno inmediato quienes son sus compañeros de trabajo y el entorno mediato que vienen a ser los clientes, al haberse hallado un resultado que muestra un nivel regular del manejo de la inteligencia emocional, las cuales tienen como características que las personas entre 18 a 30 años, solteras, de sexo femenino y con mayor grado de preparación, son quienes manejan de mejor manera sus emociones, actitudes, comportamientos frente a situaciones problemáticas que se presentan en la empresa. Las acciones estratégicas consignadas en las recomendaciones se constituirán en un elemento eje de recuperación, mejora y fortalecimiento de los niveles malo, regular y bueno con lo que cuenta el personal, tanto de manera individual como colectiva.

#### 5.2. Describir las limitaciones del estudio

Se han constituido como principales limitaciones de la presente investigación la poca capacidad de respuesta a mostrar las debilidades con las que cuenta cada persona, hecho que a los investigadores ha generado una labor extra de diálogo con los trabajadores a fin de poder lograr una información alineada con la realidad y en consecuencia útil para la óptima conclusión de la investigación.

#### 5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Resulta importante evidenciar que los resultados logrados coinciden claramente con la teoría revisada, sobre inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman, quien manifiesta que es necesario manejar adecuadamente la inteligencia emocional a fin de





lograr los objetivos esperados; así mismo, existe una similitud con los antecedentes considerados para la presente investigación, donde se evidencia que la inteligencia emocional es factor preponderante para una óptima relación de los individuos con su entorno, resultado que es mostrado de manera mucho más clara en lo planteado por Miriam Rocio Huacac en su investigación La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013, la cual plantea como resultado la clara relación entre de la inteligencia emocional es directamente proporcional a su desempeño laboral; ratificando lo mismo Deyssi Verónica Carbajal Valle y Hilda Portillo Morveli en la investigación Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, quien plantea como resultado que existe una relación entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral, lo cual se asemeja a los resultados obtenidos en la presente investigación, mostrando que la un nivel alto de inteligencia emocional ayuda a desarrollar de mejor manera las actividades laborales y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos organizacionales, evidenciándose la importancia de considerar adecuadamente la variable inteligencia emocional como motivo de investigación en las organizaciones así como de prestarle adecuada atención a la misma.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

La implicancia de la presente investigación se orienta a que los resultados obtenidos se constituyan en un radiografía clara y evidente de la realidad del momento del personal en la empresa Claro y los resultados deberán de ser adecuadamente interpretados y considerados por la gerencia a fin de optimizar su servicio así como los niveles de satisfacción de sus colaboradores y sus clientes, para lo cual la puesta en práctica de las recomendaciones sugeridas se constituirá en un factor estratégico que fortalezca y consolide la calidad de servicio que debe prestar la empresa a través de su personal.



## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. En el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, el 40% de las personas encuestadas indicaron que la inteligencia emocional se presenta a un nivel regular, el 26.7% considera que es alto, el 16.7% que es muy alto, para el 13.3% es bajo y el 3.3% considera que es muy bajo, dichos resultados dan como promedio 3.4 que de acuerdo a la escala de baremación indican que la inteligencia emocional se desarrolla a un nivel regular, reflejando que las personas comprendidas entre las edades de 18 a 30 años manejan mejor la inteligencia emocional, en cuanto al género, los resultados indican que las mujeres controlan de mejor manera sus emociones en la empresa, siendo importante el grado educativo con el que cuentan, es decir a mayor grado mejor manejo de la inteligencia emocional y de acuerdo al estado civil, indica que las personas solteras se adaptan de mejor manera a las exigencias y la presencia de situaciones conflictivas en el trabajo.
2. La autoconciencia en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 36.7% de las personas encuestadas opinaron que se desarrolla a un nivel regular, el 26.7% manifestó que el nivel es alto, para el 13.3% es muy alto, el 20% indicó que es bajo y el 3.3% que es muy bajo, con estos resultados se determinó que la autoconciencia se desarrolla a un nivel regular teniendo un promedio de 3.27, situación que refleja que las personas tienen un dominio sobre su conciencia emocional, pues logran reconocer sus propias emociones positivas o negativas durante la atención al cliente, así como los efectos que estas puedan tener, en cuanto a la autoevaluación realista, los resultados muestran que las personas conocen sus fortalezas y debilidades y tienen la capacidad de calificar las situaciones buenas de las malas y finalmente la confianza en uno mismo que muestra que las personas confían en sí mismos, de sus talentos y habilidades, de saber que son capaces de realizar ciertas funciones y por sobre todo también exigen del cliente respeto hacia ellos.
3. La autorregulación en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 40% de las personas encuestadas indicaron que



se desarrolla a un nivel regular, el 26.7% considera que de manera alta se presenta, el 16.7% opinó que es muy alto, para el 13.3% es baja y el 3.3% que es muy baja, tales resultados indican que la autorregulación se desarrolla a un nivel regular con un promedio de 3.40, situación que refleja que la mayoría de las personas tienen la capacidad de manejar sus propios estados emocionales logrando tener un autocontrol de sus emociones, sentimientos, logrando manejarlos de manera adecuada frente a situaciones estresantes, así como que toman la responsabilidad de sus propios actos y reacciones y asumiendo las consecuencias que derivan de estas, para lo cual muestran un desempeño eficiente, eficaz, honrado y consecuente de todos los procesos que realizan durante su desempeño laboral, teniendo la flexibilidad de acomodarse y asumir cambios, aceptar las ideas nuevas, exigencias de mayores metas y nuevas formas de trabajo.

4. La automotivación en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 43.3% de los encuestados indicaron que se desarrolla a un nivel regular, el 26.7% a un nivel alto, el 16.7% a un nivel muy alto, el 10% a un nivel bajo y el 3.3% muy bajo, dichos resultados evidencian que la automotivación se desarrolla a un nivel alto con un promedio de 3.43, lo que muestra que las personas siempre muestran un afán de triunfo tratando de dar su mejor esfuerzo con la finalidad de alcanzar la excelencia, mostrando compromiso hacia la organización identificándose con los objetivos de la misma, emprendiendo acciones, creando oportunidades para mejorar los resultados de su trabajo sin que haya un requerimiento de sus superiores, tratando de sobreponerse a todos los obstáculos y contratiempos y sobre todas las adversidades que se presentan, todo ello con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa y cumplir con el desempeño de sus labores, de la manera más eficientemente posible sin caer en la apatía, mala voluntad, desesperación o frustración
5. La empatía en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 46.7% de los encuestado indicaron que se desarrolla aun nivel regular, el 23.3% manifestó que es alto, el 13.3% consideró que es muy alto, el 13.3% indicaron que es bajo y para el 3.3% es muy bajo, datos que dan como resultados que la empatía presente un promedio de 3.30 que representa un nivel regular, situación que se da porque las personas tratan de comprender a los demás dándose cuenta de los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo y clientes, prestando el interés necesario, y estando al tanto de las necesidades del resto para poder ayudarlos sobre todo cuando los clientes se



presentan a la empresa con muchas inquietudes y problemas con el servicio que reciben mostrando ya de por sí malestar hacia la empresa, es cuando estas actitudes orientadas a brindar un servicio de calidad salen a flote a satisfacer las necesidades en pro de buscar la mejora continua institucional, aprovechando las oportunidades de conocer a personas que en algún momento les brindan la mano en diferentes situaciones.

6. Finalmente, las habilidades sociales en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 40% de las personas encuestadas opinaron que el nivel es regular, el 30% mencionó que a un nivel alto, el 16.7% considera que el nivel es muy alto, para el 10% es bajo y el 3.3% indicó que es muy bajo, porcentajes que muestran que las habilidades sociales se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 3.47, reflejando que el personal trata de utilizar tácticas efectivas para lograr persuadir a otras personas ya sean clientes como los compañeros de trabajo, lo que realizan a través de una comunicación clara donde se logra transmitir ideas, pensamientos, conocimientos, sentimientos, experiencias, emociones, logrando así resolver los desacuerdos que se presentan en el desempeño de sus funciones, ejerciendo un liderazgo adecuado para lograr influir, inspirar y guiar tanto a los compañeros de trabajo como a los clientes, así mismo se muestra que de manera regular se realizan propuestas para iniciar acciones nuevas de cambio logrando así persuadir a los clientes para que acepten las propuestas que se les hacen; es así que dentro del grupo existe un nivel alto de relaciones interpersonales y confianza entre compañeros de trabajo logrando trabajar con colaboración y cooperación apoyándose los unos a los otros con las soluciones a los problemas que se presentan mostrando un trabajo unificado donde se aprovecha la sinergia que existe y todo ello con el fin de alcanzar los objetivos corporativos.



## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda a la gerencia de la empresa Claro en la ciudad del Cusco, establecer dentro de las políticas organizacionales el desarrollo de manera periódica de evaluaciones sobre el comportamiento organizacional del personal y de acuerdo a los resultados realizar talleres con el fin de mejorar dichos comportamientos, así mismo se recomienda el desarrollo de reuniones de camaradería con la finalidad de socializar las capacidades de las personas y los grupos que muestran una mejor inteligencia emocional a fin de que estas habilidades sean transmitidas a los otros grupos etarios y de género.
2. En lo que respecta a la autoconciencia, se recomienda a la gerencia de la empresa Claro se programe la realización de talleres que fomenten el desarrollo de técnicas sobre autoconocimiento, confianza en sí mismo, con la finalidad de fortalecer los niveles de quienes muestran un nivel alto de autoconciencia con acciones estratégicas y mejorar el nivel en las personas que no muestran esta habilidad.
3. Para mejorar la autorregulación en la empresa Claro en la ciudad del Cusco, se recomienda a la gerencia de la empresa crear acciones simuladas inopinadas de situaciones estresantes, con presencia de obstáculos, y contratiempos, que logren desarrollar en el personal un nivel de respuesta adecuado a fin de que la misma sea trabajada continuamente en situaciones reales, y de ese modo lograr que la persona pueda dar una respuesta positiva y proactiva en los que respecta al manejo de sus emociones durante la atención al cliente, debiendo realizar dicha labor en equipos conformados por quienes manejan adecuadamente la inteligencia emocional y quienes aún tienen deficiencia en ese manejo.
4. En cuanto a la automotivación, se recomienda a la gerencia de la empresa Claro en la ciudad del Cusco mantener la buena automotivación que muestra el personal de la empresa como resultado de la investigación, para lo cual se deberá implementar actividades de reconocimientos, premiaciones o certificaciones a fin de generar un clima de incentivo para quienes demuestran y desarrollan de mejor manera el estado de automotivación.



5. Para mejorar la empatía en el personal de atención al cliente en la empresa Claro en la ciudad del Cusco, se recomienda a la gerencia realizar un taller de empatía con el personal a fin de sensibilizar al personal en fortalecer su capacidad de no perder un sentido de respuesta positivo.
  
6. Finalmente, se recomienda a la gerencia de la empresa Claro en la ciudad del Cusco, que en lo que respecta a las habilidades sociales, estas son consecuencia de adecuados comportamientos individuales por lo que el fortalecimiento de las dimensiones anteriores traerá consigo un caudal de factores positivos en el personal, para lo cual se deben formar círculos de calidad y capacitaciones periódicas educación emocional, las cuales ayudarán u tendrán la función de identificar a sus líderes y que los mismos se encarguen de elevar y mantener los estándares de capacidades tales como una adecuada comunicación, optimización del manejo de conflictos, fortalecimiento de los vínculos y capacidades de colaboración y cooperación.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, C., & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo - Venezuela. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=3218188>
- Benavides, J. (2014). *Administración* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Bisquerra, R. (19 de Febrero de 2011). *Conciencia emocional*. Obtenido de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/conciencia-emocional.html>
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2011). *Inteligencia emocional 2.0. Estrategias para conocer y aumentar su coeficiente*. (A. García, Trad.) Conecta.
- Canahuire, E., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria?* (Primera ed.). Cusco, Perú: Colorgraf S.R.L.
- Carbajal, D., & Portillo, H. (2017). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Cusco*. Tesis de grado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Cusco.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castañeda, M. (Noviembre de 2010). *Los Autos de mi vida*. Obtenido de <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/22276/familegal-4.LOS+AUTOS+DE+MI+VIDApdf.pdf/5fe42cde-dbaa-418f-904f-3b2d4931bab3>
- Chaux, R. (8 de Setiembre de 2014). *Orientación al servicio*. Obtenido de <https://ramonchaux.wixsite.com/competencias/orientacion-al-servicio>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (Octava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chueque, M. (29 de Julio de 2016). *El proceso de influencia*. Obtenido de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=r>



ja&uact=8&ved=0ahUKEwjei4uBla3YAhXHLyYKHW9ZCcMQFgh3MAo&url=htt  
p%3A%2F%2Fwww.mdp.edu.ar%2Fhumanidades%2Fdocumentacion%2Flicad%2Fa  
rchivos%2Fmodulos%2Finicial%2Farchivos%2Fbibliografia%

Codina, A. (4 de Noviembre de 2006). *Manejo de conflictos, habilidad básica del directivo*.  
Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manejo-de-conflictos-habilidad-basica-del-directivo/>

Codina, A. (15 de Junio de 2011). *Ayudar a los demas a desarrollarse. Aptitud de la inteligencia emocional*. Obtenido de <http://www.degerencia.com/articulo/ayudar-a-los-demas-a-desarrollarse-aptitud-de-la-inteligencia-emocional>

Cusi, E. (2010). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño preprofesional de los practicantes de enfermería de la Universidad Andina del Cusco, en las instituciones de salud del Cusco – 2010*. Tesis de maestría, Universidad andina del Cusco, Escuela de Posgrado, Cusco.

De León, N. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>

Divulgación Dinámica S.L. (8 de Setiembre de 2017). *Las Emociones: concepto y funciones*. Obtenido de <http://www.divulgaciondinamica.es/blog/emociones-concepto-funciones/>

El Impulso. (21 de Agosto de 2013). *¿Qué es la inteligencia humana?* Obtenido de <http://www.elimpulso.com/noticias/actualidad/que-es-la-inteligencia-humana>

Elera, B. (2016). *Tesis estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú agencia Sechura - año 2016*. Tesis de grado, Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas, Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1>

Es Salud. (8 de Mayo de 2017). *Inteligencia emocional: concepto y categorías*. Obtenido de <https://www.esalud.com/inteligencia-emocional/>





- Escuela Europea de Management . (7 de Noviembre de 2016). *¿Qué es innovación? Concepto, clasificaciones y plan de acción.* Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/innovacion-estrategica/que-es-innovacion-concepto-clasificaciones-y-plan-de-accion>
- Gallegos, I. (26 de Febrero de 2015). *Somos catalizadores de cambios.* Obtenido de <https://interserediciones.com/catalizadores-de-cambios/>
- García, C. (2014). *Inteligencia Emocional. Una escalera hacia la excelencia humana* (Primera ed.).
- García, O. (24 de Julio de 2014). *¿Qué es la confiabilidad humana?* Obtenido de <http://www.reporteroindustrial.com/blogs/Que-es-la-confiabilidad-humana-Parte-1+98820>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México.
- Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013.* Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann , Facultad de Ciencias Jurídicas y empresariales, Tacna. Obtenido de <http://tesis.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/345/TG0185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jimenez, A. (15 de Setiembre de 2006). *¿Qué es la inteligencia?* Obtenido de <https://www.xatakaciencia.com/otros/que-es-la-inteligencia>
- López, M. E., & Fernanda, G. M. (2005). *Inteligencia emocional* (Sexta ed.). Colombia: Gamma.
- Lyness, D. (Enero de 2015). *La confianza en uno mismo.* Obtenido de <http://kidshealth.org/es/teens/confidence-esp.html#>
- Martínez, R. (8 de Mayo de 2010). *Inteligencia emocional.* Obtenido de <https://es.slideshare.net/rosel1000/inteligencia-emocional-daniel-goleman-4019412>
- Merchán, I. (2017). *Test de Habilidad de Inteligencia Emocional.* Tesis doctoral, Universidad de Extremadura, España. Obtenido de



[http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6195/TDUEX\\_2017\\_Merchan\\_Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6195/TDUEX_2017_Merchan_Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moriano, J., Topa, G., Valero, E., & Lévy, J. (Diciembre de 2009). *Identificación organizacional y conducta "intraemprendedora"*. Recuperado el 11 de Setiembre de 2015, de <http://jamoriano.blogspot.com/2010/01/articulo-identificacion-organizacional.html>

Nelson, D., & Quick, J. (2013). *Comportamiento organizacional* (Tercera ed.). México: Centage Learning Editores, S.A. de C.V.

Paz, C. A. (2 de Octubre de 2007). *Definición y escuelas de clima organizacional*. Recuperado el 21 de Enero de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/definicion-y-escuelas-de-clima-organizacional/>

Pereda, J. (18 de Septiembre de 2012). *Adaptabilidad: ¿somos adaptables?* Obtenido de <http://depersonasyrecursos.blogspot.pe/2012/09/adaptabilidad-somos-adaptables.html>

Pico, I. (22 de Julio de 2017). *¿Qué es la inteligencia emocional? Definición histórica*. Obtenido de <https://psicopico.com/la-inteligencia-emocional-definicion-historica/>

Piñar, M. J. (2014). *Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos*. Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona, Psicología de la salud y psicología del deporte, Barcelona. Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284946/mjpc1de1.pdf?sequence=1>

Piqueras, C. (7 de Febrero de 2014). *Competencias de la inteligencia emocional en el trabajo*. Obtenido de <https://www.cesarpiqueras.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo-competencias/>

Reyes, J. (2009). *Cuestionario de inteligencia emocional*. Departamento de psicología. Obtenido de <https://jacoboreyesmartos.files.wordpress.com/2009/10/inteligencia-emocional-universidad-de-jaen.pdf>

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Décimoquinta ed.). México.



Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración* (Octava ed.). México DF: Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Sabater, V. (4 de Junio de 2017). *Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-inteligencia-emocional/>

Tay, R. (30 de Octubre de 2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Obtenido de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/teleconferencias/ix\\_teleconf/lainteligenciaemocionalaplicadacampolaboral.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/teleconferencias/ix_teleconf/lainteligenciaemocionalaplicadacampolaboral.pdf)

Universidad de Cádiz. (2010). *Iniciativa*. Obtenido de [http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias](http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias)

Universidad Politécnica de Valencia. (18 de Diciembre de 2013). *Inteligencia emocional*. Obtenido de <https://www.upv.es/contenidos/SIEORIEN/infoweb/sieorien/info/869054C>