

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA EN  
EL ÁREA METROPOLITANA"**

**MARIANA JHAZMÍN ALVAREZ MURALLES  
JENIFFER LUCÍA DONIS LÓPEZ**

Guatemala, Octubre de 2,008.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA EN  
EL ÁREA METROPOLITANA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL  
HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS  
PSICOLÓGICAS**

**POR**

**MARIANA JHAZMÍN ALVAREZ MURALLÉS  
JENIFFER LUCÍA DONIS LÓPEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
ORIENTADORAS VOCACIONALES Y LABORALES**

En el grado académico de:

**TÉCNICAS UNIVERSITARIAS**

Guatemala, Octubre de 2,008.

## **MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO**

**Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín  
DIRECTORA**

**Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes  
SECRETARIA**

**Doctor René Vladimir López Ramírez  
Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo  
REPRESENTANTES DE CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS**

**Ninette Archila Ruano de Morales  
Jairo Josué Vallecios Palma  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usaepsic@usac.edu.gt

c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Reg. 071-2007  
CODIPs. 1310-2008

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

13 de octubre de 2008

Estudiantes

Mariana Jhazmín Álvarez Muralles  
Jeniffer Lucía Donis López  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto CUADRAGÉSIMO TERCERO (43o.) del Acta VEINTICINCO GUIÓN DOS MIL OCHO (25-2008), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 02 de octubre de 2008, que copiado literalmente dice:

**CUADRAGÉSIMO TERCERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: "**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA EN EL ÁREA METROPOLITANA**", de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

**MARIANA JHAZMÍN ALVAREZ MURALLES**  
**JENIFFER LUCÍA DONIS LÓPEZ**

**CARNÉ No. 200214768**  
**CARNÉ No. 200214809**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Maira Gualim de Solórzano, y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Blanca Leonor Peralta Barrios  
SECRETARIA



Melveth S.



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

REG.: 071-07

CIEPs.: 113-08

## INFORME FINAL

Guatemala, 01 de Octubre de 2008.

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA EN EL ÁREA METROPOLITANA”**

**ESTUDIANTE:**  
**Mariana Jhazmín Alvarez Muralles**  
**Jeniffer Lucía Donis López**

**CARNÉ No.:**  
**2002-14768**  
**2002-14809**

**CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral**

Por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN.**

**“ID Y ENSEÑAR A TODOS”**

Licenciado José Alfredo Enríquez Cabrera. a.i.  
**COORDINADOR**  
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.-  
“Mayra Gutiérrez”



/Sandra G.  
CC. archivo



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 20 de septiembre de 2,007

Licenciada  
Mayra Luna  
Coordinadora del Centro  
De investigación en Psicología CIEPs  
Presente.

Licenciada Luna

Con un respetuoso saludo me dirijo a usted para informarle que tuve a la vista el Informe Final Titulado "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA EN EL AREA METROPOLITANA" por las estudiantes de la Carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral Mariana Jhazmín Álvarez Muralles carné 2002-14768 y Jennifer Lucía Donis López carné 2002 14809, luego de haber efectuado la asesoría correspondiente considero que llena los requisitos establecidos por el Departamento de Investigaciones CIEPs.

Agradeciendo la atención a la presente.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Mayra Gualim de Solórzano  
Asesora



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsc@usac.edu.gt

REG. 071-07  
CIEPs. 114-08

Guatemala, 01 de Octubre del 2008.

Licenciado José Alfredo Enriquez Cabrera, Coordinador. a.i.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado Enriquez:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

**"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA EN EL ÁREA METROPOLITANA"**


**ESTUDIANTE:**  
Mariana Jhazmín Alvarez Muralles  
Jeniffer Lucía Donis López

**CARNÉ No.:**  
2002-14768  
2002-14809

**CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez", emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,  
**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciado Marco Antonio García Enriquez  
**DOCENTE REVISOR**



/Sandra G.  
c.c. Archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 Y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

REG. 610-05  
CIEPs. 042-07

**APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Guatemala, 30 de mayo de 2007

ESTUDIANTES:

CARNÉS Nos.

**Mariana Jhazmín Álvarez Muralles**  
**Jeniffer Lucía Donis López**

**200214768**  
**200214809**

Informamos a ustedes que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**, titulado:

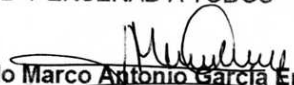
**"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE UNA EMPRESA UBICADA EN EL ÁREA METROPOLITANA"**

ASESORADO POR: **Licenciada Maira Gualim de Solórzano**

Por considerar que reúne los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones, se da por **APROBADO**, y les solicitamos iniciar la fase de Informe Final de Investigación.


Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
**Licenciado Marco Antonio García Enriquez**  
**DOCENTE REVISOR**



Vo. Bo.

  
**Licenciada Maira Luna de Álvarez, Coordinadora**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"**

MAGE / edr  
c.c. archivo





# TELGUA

**AGENCIA VISTA HERMOSA**  
**ZONA 15**  
**Tel. 23657803**

Lic. Mayra Luna  
Coordinadora Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs  
Presente

Estimada Licenciada:

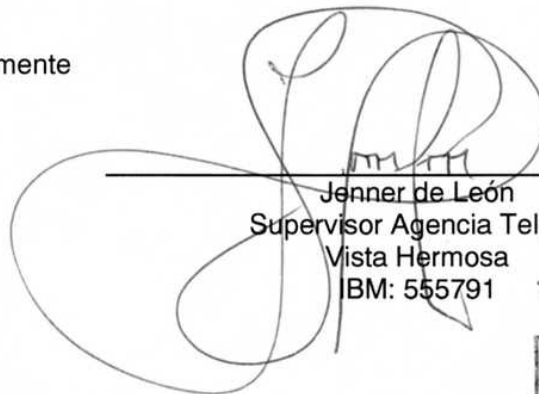
Por este medio hago de su conocimiento que las alumnas Mariana Jhazmin Alvarez Muralles con numero de carnet 200214768 y Jenniffer Lucía Donis Lopez con numero de carnet 200214809, realizaron con el personal de la agencia a mi cargo diversas actividades dentro de las cuales están:

- ✓ Pre-Test de inteligencia emocional para determinar el coeficiente emocional inicial del grupo de trabajo.
- ✓ 5 Capacitaciones (3 tratando el tema de inteligencia emocional y 2 sesiones en las cuales se toco el tema de servicio al cliente).
- ✓ Se observaron las conductas del personal durante sus labores para determinar las distintas competencias emocionales dentro de su ambiente de trabajo.
- ✓ Se entrevisto al personal en base a sus competencias.
- ✓ Se realizo una evaluación posterior a las actividades antes mencionadas para determinar el impacto de las sesiones dentro del grupo de trabajo, comparando asi el comportamiento antes y despues de las actividades.

Despues de exponer dichas activiades se procede a extender la presente para dejar constancia del trabajo realizado por las alumnas y que la misma sea de utilidad para su trabajo de tesis.

Sin otro particular

Atentamente



Jenner de León  
Supervisor Agencia Telgua  
Vista Hermosa  
IBM: 555791

TELECOMUNICACIONES  
DE GUATEMALA, S.A.  
**AGENCIA  
VISTA HERMOSA**  
GERENTE  
DE AGENCIA

## **PADRINOS**

Por

### **Mariana Jhazmín Alvarez Muralles**

Lic. Victor Mariano Alvarez Chávez  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 623

Licda. Cinthya Lorena Samayoa Muralles  
Química Bióloga  
Colegiada No. 2559

Por

### **Jeniffer Lucia Donis López**

Licda. Anavela Cifuentes Portillo de Carías  
Psicóloga  
Colegiada No. 11101

Licda. Maira Gualim de Solórzano  
Psicóloga  
Colegiada No. 5611

## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS:**

Mi señor y dador de vida, mi luz y mi fuerza en los momentos de debilidad.

**A MIS PADRES:** Luis Rolando Donis Sánchez  
Sara Lòpez Lorenzana de Donis

Por su apoyo incondicional en todo momento.

**A MI HIJA:** Stephanie Lucía Carías Donis

Por ser el regalo más lindo de mi vida y que le sirva de ejemplo que con dedicación y esmero todo se puede lograr.

**A MI ESPOSO:** Carlos Vinicio Carías Cifuentes

Por su apoyo, amor y por darle vida al regalo más lindo de mi vida, Mi hija.

**A MI HERMANO:** Edgar Rolando Donis Lòpez (Q.E.P.D)

Por haber contribuido a mi formación, y porque estoy segura que en donde este, se encuentra lleno de alegría y de orgullo festejando este momento.

**A MIS SUEGROS:**

Por su apoyo, comprensión y cariño.

**A MI CUÑADA Y MI SOBRINO EDGAR JOSUÉ:**

Por ser parte viviente de mi hermano.

Jeniffer Lucia Donis Lòpez

## ACTO QUE DEDICO

### **A DIOS:**

Por ser la causa primera de todas las cosas, a quien encomiendo mi vida y me da fortaleza, esperanzas y nuevas ilusiones que me hacen ser mejor y resplandecer cada día.

**A MIS PADRES:** Mariano Alvarez y Blanca Lidia de Alvarez.

Por entregar cada día de su vida con esfuerzo a la realización de sus hijos. A quienes amo más que a nadie en la vida, y son el pilar y la guía de mi vida.

**A MIS HERMANOS:** Mariano, Blanca Luz y Marco Tulio.

Por sus cuidados, apoyo, motivación y por estar allí siempre, los quiero mucho.

**A MIS ABUELOS:** Maria de Alvarez, Víctor Manuel Alvarez +  
Gregorio Muralles +, Luz Antonia Muralles +

Por dejar su legado en cada uno de sus hijos y nietos, por ser el principio de una gran familia, unida por el amor y la solidaridad.

### **A MIS TIOS, PRIMOS, SOBRINOS Y DEMÁS FAMILIA:**

Por su amor demostrado en todo momento, a quienes quiero con todo mi corazón.

**A MIS PADRINOS EN CRISTO:** Héctor y Esmeralda  
Marco Antonio y Chonita

Por siempre estar a mi lado y por enseñarme la importancia de Dios en mi vida.

**A MIS PADRINOS DE TESIS:** Mariano Alvarez y Cinthya Samayoa

Por su disposición, su ejemplo y por representar la sabiduría de Dios.

### **A MI SOBRINO Y AHIJADAS DIEGO, ANGIE Y NATY:**

Por ser muestra de la divinidad, el amor de Dios y de que nuestros actos y logros son la principal herramienta para enseñar y dejar un legado.

### **A MIS COMPADRES BLANQUI, JORGE, HUGO Y LINDA:**

Por su confianza depositada y especial cariño.

### **A MIS AMIGOS:**

Porque a través del tiempo y las pruebas se ha fortalecido nuestra amistad. En especial a todos los amigos de G&T, MJM, Comunidad Amén, Movimiento estudiantil VIDAH, XI Promoción del Programa de Psicología Industrial, mi promoción Orientación Vocacional y Laboral y a mis amigos psicólogos.

### **A MIS FORMADORES A NIVEL PROFESIONAL:**

Maribel de Méndez, William Newbery, Julio González y Maricela Peláez quienes han contribuido a mi crecimiento profesional. En especial a **Melannie Perdomo** por su apoyo incondicional, ser la mejor coach y mi ejemplo a seguir.

### **A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO Y AMIGOS DE AGEXPORT:**

Por ser ejemplo de respeto, perseverancia, armonía e integridad.

Mariana Jhazmín Alvarez Muralles

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS:**

Por habernos dado las fuerzas para no desmayar y permitirnos alcanzar las metas que nos hemos propuesto.

### **A NUESTROS PADRES:**

Quienes siempre han mostrado su apoyo y su amor incondicional, quienes sembraron nuestra fe en Dios para poner en sus manos todos nuestros proyectos y así alcanzar nuestros sueños e ideales. Por ser quienes guían nuestro camino hacia el éxito y nos dan el apoyo y el amor para seguir adelante.

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**

Por darnos la oportunidad y la facilidad para estudiar nuestra carrera universitaria.

### **A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS:**

Por ser nuestra casa de estudios, lugar en donde durante años nos formamos y nos pulimos, para convertirnos en diamantes que resplandecen cada vez más.

### **A NUESTROS CATEDRÁTICOS:**

Por ser quienes despertaron nuestras inquietudes hacia el aprendizaje y depositaron con esmero sus conocimientos para que el día de hoy sean reflejados en cada uno de nuestros éxitos tanto estudiantiles como profesionales.

En especial agradecemos a: el Licenciado Marco Antonio García y a la Licenciada Maira Gualim de Solórzano por guiarnos y acompañarnos en todo momento en la realización de nuestra investigación.

### **A TELGUA:**

Por abrirnos sus puertas para realizar esta investigación tan importante y permitirnos desarrollar nuestras capacidades como orientadoras vocacionales y laborales.

### **A NUESTROS COMPAÑEROS Y AMIGOS DE ESTUDIO:**

Por ser con quienes compartimos nuestras alegrías y nuestros retos, por ser el instrumento que Dios puso en nuestro camino para que nuestro aprendizaje fuera más enriquecedor y a la vez para que pudiéramos ser mejores personas con el transcurrir de los años.

### **A NUESTRO AMIGO JENNER DE LEÓN:**

Por habernos apoyado en cada paso de nuestro proyecto de investigación, demostrando así lealtad y apoyo incondicional.

**A NUESTRO LUGAR DE LABORES Y JEFES:** por darnos la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente y demostrar nuestras capacidades.

## INDICE

Prólogo.....	1
<b>Capítulo I</b>	
Introducción.....	4
Marco teórico.....	7
Inteligencia Emocional.....	7
Beneficios de trabajar con Inteligencia Emocional.....	9
Psicología Industrial.....	12
El trabajo.....	13
El Rendimiento Laboral.....	13
Servicio al cliente.....	18
Hipótesis .....	20
Variables.....	20
<b>Capítulo II</b>	
Técnicas e instrumentos.....	22
<b>Capítulo III</b>	
Presentación y Análisis de Resultados.....	27
<b>Capítulo IV</b>	
Conclusiones.....	32
Recomendaciones .....	34
Bibliografía.....	35
Resumen .....	36

## PRÓLOGO

La motivación principal por investigar este tema fue nuestro alto interés en la Psicología Industrial, así como también proporcionar herramientas que mejoren el rendimiento en las empresas y lograr así que los empleados colaboradores se sientan a gusto en su trabajo y obtengan beneficios de distinta índole para ellos, y por ende para la empresa.

La presente investigación se basó en el estudio de la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el rendimiento laboral, los cuales guardan estrecha relación ya que en la medida que la persona posea mayor control en sus emociones, mayor será el rendimiento que lograrán en su ambiente de trabajo.

Partiendo de la anterior premisa, es necesario que abordemos el tema de reingeniería, ya que si los empleados no cumplen con la meta de productividad puede ser que los despidan en cualquier momento. Es aquí donde se hace necesaria la capacitación del personal, porque idealmente se debe trabajar con equilibrio emocional.

Es importante que en las empresas, mayormente en las que se mantiene un constante contacto con los clientes, se implemente la capacitación en donde se motive e incentive al colaborador a mantener un equilibrio emocional, lo que ayudará al empleado colaborador en forma personal y como consecuencia a la empresa, que espera obtener beneficios en cuanto al rendimiento laboral que desea alcanzar, para tener éxito en el mercado.

Basadas en la teoría de Daniel Goleman podemos afirmar que es indispensable que toda persona posea inteligencia emocional la cual es aplicable en todos los ámbitos de la vida, con este estudio se pretendió que al comprobarse la hipótesis se pueda contribuir a la confiabilidad de la inteligencia emocional y motivar otros investigadores a que se continúe con este tema que esta cobrando importancia en la actualidad.

Este estudio persiguió poner de manifiesto la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal de atención al cliente, pues en el medio no se le da mayor importancia a esto. Solamente se dice que tal empleado tiene don de gente por lo que puede atender mejor y más rápido al cliente, pero no se toma en cuenta seriamente que ésta es una habilidad importante que todos deberían desarrollar.

El objetivo general propuesto en esta investigación fue determinar que, si existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal del departamento de atención al cliente de TELGUA, para brindar al personal herramientas necesarias a través de la creación de perfiles de puestos en base a las competencias emocionales y evaluaciones de inteligencia emocional. Logrando de esta manera aplicar objetivos específicos tales como, determinar las necesidades del personal a través de la creación del perfil del puesto en base a competencias emocionales; evaluar el rendimiento laboral de cada empleado, mediante la observación de los colaboradores en su área de labores y la entrevista a los jefes del departamento; determinar el nivel de inteligencia emocional del personal de atención al cliente, mediante la aplicación de test psicométricos de inteligencia emocional y cuadros de observaciones de las competencias emocionales y describir la relación interpersonal de los colaboradores del área de servicio al cliente con sus clientes y compañeros de trabajo, para posteriormente realizar talleres y capacitaciones a los empleados colaboradores, confirmando la efectividad de los mismos mediante la observación, al entrevista y aplicación post-test de Inteligencia emocional. Dichos objetivos se cumplieron y fueron fundamento base en nuestra investigación.

El trabajo de campo para nosotras fue una experiencia muy enriquecedora nos permitió dar énfasis a la importancia de la inteligencia emocional que debe poseer cada empleado colaborador y principalmente los colaboradores que trabajan en servicio al cliente, ya que siempre deben



brindar un servicio con excelencia y manejar sus emociones ante cualquier situación que se les pueda presentar al interactuar con los clientes, asimismo pudimos desenvolvemos en el área de capacitación y nos permitió compartir con los empleados colaboradores, lo cual fue para nosotras de vital importancia para poder determinar la relación directa en la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Agradecemos la colaboración y participación de los empleados colaboradores del departamento de servicio al cliente de TELGUA, y el apoyo de nuestros colegas quienes nos asesoraron y guiaron para llevar a cabo con éxito nuestra investigación.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo pretende servir de referencia para la investigación de la inteligencia emocional y su relación con la productividad, problema planteado como una investigación científica en el campo de la psicología industrial, aplicada a los servicios y específicamente al área de capacitación.

La inteligencia emocional es un factor importante para el éxito en la vida de cada individuo, ya que se refiere al manejo de las emociones a nuestro favor, nos ayuda en gran manera a cumplir con nuestros objetivos. El mal manejo de estas nos lleva a ser personas con ideas de fracaso, indiferentes, insatisfechas, desmotivadas y aburridas, lo cual sería como estar muertos en vida. También con la falta de inteligencia emocional tenemos problemas de relación laboral, escolar, social y afectiva. Por lo general las personas que no han desarrollado inteligencia emocional son personas que están decepcionadas de la vida, viven en el ayer, sin deseos de superación, piensan demasiado en sí mismos y sabotean sus capacidades utilizando el autochisme (autocrítica), son personas solitarias y desean el reconocimiento de los demás, carecen de amor, son violentas, con ideas suicidas, y hasta enfermas psicológicamente. La prevalencia del bajo coeficiente emocional no fomenta el amor propio y por lo mismo también carecen de amor a los demás, amor al trabajo, ya que nadie da lo que no tiene.

Según investigaciones realizadas por los estudiosos del tema de la inteligencia emocional, se ha llegado a determinar que las personas con honores académicos no resultan tan eficientes en su trabajo, ayudando esta conclusión a que se determine que es importante en algunos casos el rendimiento académico, pero mejor aun la inteligencia o la capacidad de las personas de controlar sus emociones que a lo largo pueden volverse negativas, afectando tanto al colaborador como a las personas que lo rodean y , por qué, no a la propia empresa.

También por la falta de inteligencia emocional se padece de estrés más frecuentemente, de alergias, de inflamaciones y hasta de gastritis. Las emociones ejercen un efecto poderoso en el sistema nervioso autónomo ya que liberan adrenalina, cortisol que es el antiestresante natural del cuerpo y prolactina, las cuales ayudan a mantener en equilibrio los diferentes sistemas del cuerpo. Dicho lo anterior cabe mencionar que el trabajador necesita tener inteligencia emocional, para cumplir con el rendimiento laboral que necesita su puesto de trabajo.

Ya que el papel que juega la psicología en la administración de recursos humanos es la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos relativos a seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria. Es por medio de esta disciplina que pueden saber con propiedad, y manejarse adecuadamente los distintos programas de recursos humanos con los que debería contar una empresa, entre ellos la capacitación constante y estratificada que no debe faltar para elevar el rendimiento de los trabajadores en su área de trabajo particular. Se analizó el coeficiente emocional de cada colaborador, el cual se obtuvo mediante la aplicación de pruebas, esto con el fin de tener como base parámetros medibles y cuantificables de la situación inicial, luego se capacitó al personal para que tengan bien claro este concepto de inteligencia emocional y los beneficios que se obtendrán mediante su aplicación, se elaboró el descriptor del puesto en base a las competencias emocionales, para establecer las competencias necesarias para el puesto y darle énfasis a esas competencias a la capacitación para reforzar esas áreas específicamente; asimismo se evaluó al finalizar el entrenamiento, para medir comparativamente su inteligencia emocional post-capacitación y su rendimiento laboral.

Por otro lado, esta investigación puede ser un buen aporte a la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencia Psicológicas, pues carecen de una biblioteca extensa sobre estudios acerca de inteligencia emocional, debido a que no es un tema que tenga muchos años y todavía hay quienes dudan de su existencia. Al lograr comprobar la

hipótesis se contribuye a su confiabilidad y muchas empresas mejorarán sus resultados capacitando a su personal para una buena canalización de emociones convertidas en rendimiento laboral, a la vez el empleado logrará beneficios emocionales, debido a que sus emociones serán controladas por él y no al contrario, también se espera obtener beneficios económicos ya que al aumentar su rendimiento, sus incentivos también deberán hacerlo, por otro lado los beneficios personales que se obtendrían serían en que las personas se sientan más seguras de sí mismas y mejoren sus relaciones interpersonales.

Como investigadoras consideramos que es muy importante empezar a abrir los ojos y expandir los horizontes para así ver desde otro punto de vista y otra perspectiva, por lo que creemos necesario estudiar más este tema de inteligencia emocional, que puede ser utilizado dentro de las empresas en el área de atención al cliente, de ventas y de publicidad, y para nuestra persona, porque si hacemos uso de esto podemos llegar a hacer que todo lo que parezca confuso, sea claro y ventajoso para las relaciones comerciales de la empresa, con lo que sabemos que también estamos aportando un grano de arena a nuestro país.

## MARCO TEÓRICO

### INTELIGENCIA EMOCIONAL

Mientras nuestras emociones han sido guías sabias en la evolución a largo plazo, las nuevas realidades que la civilización presente han surgido con tanta rapidez que la lenta marcha de la evolución no puede mantener el mismo ritmo. En efecto, las primeras leyes y declaraciones de la ética, pueden interpretarse como intentos por dominar, someter y domesticar la vida emocional.

Se mide a través del coeficiente, que según el pensamiento popular sirve para predecir quién tendrá éxito en la vida y quién no, lo cual es un verdadero mito de la inteligencia, porque aunque una persona posea un CI elevado nada le garantiza que tenga prestigio, felicidad, o incluso buenas calificaciones en el entorno escolar; todos estos pensamientos dejan a un lado la inteligencia emocional, que es una habilidad y determina lo bien que podemos utilizar nuestras capacidades o no.

En esencia todas las emociones, son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La palabra emoción tiene sus raíces del latín, “motere”, que significa mover y del prefijo E, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar.

Es el uso inteligente de las emociones, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados, es decir canalizar nuestras emociones, en vez de responder ante un estímulo de forma insatisfactoria, se busca otra respuesta, que sea a nuestro favor, podemos tomar las riendas de cualquier pensamiento destructivo, hacer ejercicios de relajación para sentirnos menos tensos, y abandonar cualquier conducta contraproducente.

## **Factores importantes para el desarrollo de la inteligencia emocional:**

**Inteligencia Interpersonal:** Es la capacidad para comprender a los demás, qué los motiva, cómo operan, cómo trabajar cooperativamente con ellos. Las personas que laboran en atención al cliente, ventas, política, maestros, médicos, psicólogos Industriales o son líderes religiosos de éxito, tienen probabilidades de ser individuos con elevado grado de inteligencia interpersonal.

“La inteligencia interpersonal es una capacidad correlativa, vuelta hacia el interior.

Es la capacidad de formar un modelo preciso y realista de uno mismo y ser capaz de usar ese modelo para operar eficazmente en la vida”.<sup>1</sup>

**En el entorno familiar:** Los niños primero deben alcanzar parámetros de autodominio, el comienzo de la capacidad de aliviar su propia ira y aflicción, ante la ausencia de sus padres; sus impulsos y excitación. La sintonía con los integrantes de la familia exige un poco de serenidad en uno mismo y esto el niño en la etapa de los primeros pasos comienza a ser capaz de esperar sin quejarse, de discutir o hacer berrinche para conseguir lo que quiere.

**Una competencia en el trabajo:** Que “Es lo bien o mal que la gente expresa sus propios sentimientos”<sup>2</sup>, ante los compañeros de trabajo, con sus clientes, con sus jefes y con sus compañeros de puestos inferiores en un ambiente laboral. Las aplicaciones de la inteligencia emocional en el trabajo del departamento de Servicio al Cliente son muchas, la inteligencia emocional resulta un instrumento eficaz para resolver una situación delicada

---

<sup>1</sup> Daniel Goleman, Duane Shultz, Psicología industrial, Editorial McGRAW-HILL, Tercera edición, México, 1991, 456 Páginas.

<sup>2</sup> Martin Doris, Karin Boeck, E.Q. Que es la inteligencia emocional, como lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida, Madrid, España, E.D.A.F.S.A., 6ta. Edición, pp.202

con un compañero, atender a un cliente difícil, perseverar en una tarea hasta completarla, y enfrentar otros retos que afecten nuestro éxito. La inteligencia emocional es utilizada para ayudarse a sí mismo, que es la forma intrapersonal; y ayudando a las demás personas, que es la forma interpersonal.

## **BENEFICIOS DE TRABAJAR CON INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nos ayuda a conocernos más y comprender que se necesitan ciertas características para determinados puestos. El darnos cuenta de lo que está mal nos ayuda a seguir el rumbo que necesitamos para desempeñar bien nuestras labores, reforzando nuestros puntos débiles.

La combinación de Inteligencia con la Inteligencia Emocional, nos hace personas preparadas para el éxito, para ello debemos tener: a) La perspectiva positiva, que nos ayuda a estar conformes con lo que hacemos, con nuestra vida y a alejarnos del mal humor, de las adicciones y depresiones. b) Las buenas relaciones personales, lo cual se consigue al ajustar la Inteligencia emocional con resultados medibles y observables.

Para ajustarse a su trabajo el colaborador refuerza tales como la responsabilidad, la consideración con los demás y la sociabilidad, para alcanzar el éxito laboral.

En la familia también se obtienen ventajas de un estilo de vida emocionalmente inteligente. Se cuenta con una comprensión más profunda y más apreciativa de la familia y de los amigos, existen menos emociones estresantes, se evita la preocupación, se sabe escuchar mejor y se tiene una salud mejor. Aunque los beneficios son grandes, es preferible abordar gradualmente un nuevo estilo de vida, en vez de intentar más de lo que se puede conseguir en un período dado.

“He descubierto, a la luz de mi experiencia, que si soy capaz de producir un clima caracterizado por la verdad, por el aprecio y por la comprensión, suceden cosas apasionantes. Dentro de ese clima, las personas y los grupos se distancian de la rigidez y tienden a la flexibilidad; se distancian de la vida estática y tienden a la vida móvil; se distancian de la dependencia de los demás y tienden a la aceptación de sí mismas; se distancian de las conductas previsibles y tienden a una creatividad imprevisible”<sup>3</sup>.

Los cambios de actitud interpersonal también pueden representar un desafío para los demás, de modo que también en esto es necesario aplicar la sensibilidad que requiere responder a pequeños estímulos llamados motivaciones de lo cual se hablará a continuación.

### **La motivación**

Al hablar de motivación se puede pensar en el empleo de energía en una dirección específica y para un fin específico. Desde la perspectiva de la inteligencia emocional, es utilizar nuestro sistema emocional para catalizar todo el proceso y mantenerlo en marcha. Existen cuatro fuentes de motivación que son: a) Nosotros mismos (nuestros pensamientos, nuestra respuesta moral, nuestro comportamiento, ya debemos estar familiarizados con todos estos conceptos). b) Amigos comprensivos, familiares y colegas (quienes son el equipo principal en nuestra vida). c) Un mentor emocional (una persona real o ficticia). d) Nuestro entorno (El aire, la luz, los sonidos y otros estímulos en el despacho).

### **La automotivación:**

Aprender a pensar de forma positiva es una forma de **Automotivación** debido a que los pensamientos son la fuente interior más importante de que disponemos para motivarnos. Los pensamientos distorsionados pueden ser muy destructivos, pero de gran utilidad son los diálogos interiores positivos.

---

<sup>3</sup> Carl Rogers, El camino del ser, [www.aisglobal.com](http://www.aisglobal.com)



No es difícil ver por qué los pensamientos negativos tales como soy muy malo redactando, nunca lograré terminar este informe, es una política estúpida pedir informes semanales. Los anteriores comentarios sólo pueden socavar nuestra confianza y entusiasmo, mientras que las afirmaciones positivas tienen efecto contrario, por ejemplo: “He hecho tantos informes que no me costará redactar éste”..., “Estos informes semanales son una buena oportunidad para que descubra qué áreas requieren mi atención”.

Los pensamientos positivos son un tónico para nuestra motivación; los negativos son una toxina.

Existe una serie de técnicas que podemos practicar para aprender a pensar de forma positiva, siendo algunas de ellas: Utilizar afirmaciones motivadoras, realizar juegos mentales, centrar nuestros pensamientos, emplear imágenes mentales, hacer autocríticas constructivas, y establecer metas significativas.

Utilizar afirmaciones motivadoras que fortalecen nuestro optimismo, tenacidad y resistencia, nos dicen que tenemos la capacidad y el empuje para llevar a cabo una tarea concreta. Debemos pensar en ellas como en las palabras de ánimo que nos gustaría que alguien nos dijese. Sólo que, en este caso, nos las decimos a nosotros mismos: ¡Puedo hacer este plan de marketing!, ¡He revisado a fondo todas las cifras!. ¡Nadie conoce tan bien el mercado!, ¡Pase lo que pase, terminaré este plan!.

“Si nos sentimos un poco extraños diciéndonos estas cosas, lo que necesitamos es desarrollar el hábito de decirlas.

Dividir el trabajo en pequeñas tareas. A menudo nos sentimos abrumados por las responsabilidades laborales. Hay demasiado que hacer, muy poco tiempo para hacerlo y no contamos con los recursos necesarios. Una vez que empezamos a sentirnos abrumados, todo tipo de sentimientos negativos (frustración, ansiedad, miedo) se apoderan de nosotros, y antes de

que nos demos cuenta nuestra motivación ya nos ha abandonado y somos incapaces de cumplir con nuestras obligaciones”<sup>4</sup>.

De hecho, un informe de 30 páginas se convierte en un esfuerzo horrible. Pero si se piensa en él como 30 informes de una página, o seis informes de cinco páginas, parece relativamente manejable. Se debe tomar cualquier proyecto cuya motivación falla y convertirlo en minitareas; luego, abordarlas una por una.

Cuando se habla de hacer un seguimiento del comportamiento, se refiere a que las pautas del comportamiento son tendencias a actuar o acciones que se realizan una y otra vez, si se les somete a un seguimiento y examen para saber de qué manera afectan la motivación, se puede decidir cuales se deben mantener y cuales deben descartarse.

Suponiendo que estas son acciones que se han realizado en el pasado a la hora de preparar un informe como por ejemplo: pedir consejo a un montón de gente, estudiar los datos hasta tenerlos prácticamente memorizados, escribir la introducción antes de redactar cualquier otra sección, tomar un montón de notas en fichas, caminar de un lado a otro del despacho cuando nos falla la inspiración. Mediante el seguimiento de estas acciones decidiremos cuales comportamientos haremos de nuevo y cuales desecharemos.

## **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

La disciplina que ejerce enorme influjo sobre la calidad de la vida moderna **es la Psicología Industrial** que junto con la capacidad personal de cada individuo, decidirá el trabajo que ha de realizar y la manera de

---

<sup>4</sup> Weisinger, Hendiré, La inteligencia Emocional en el trabajo, Página 96 .

hacerlo, de esta psicología dependen, las responsabilidades, la remuneración y el tipo de satisfacción personal que procure el trabajo a la persona que lo realiza”.<sup>5</sup>

La psicología industrial también vela porque la planta, el equipo de trabajo y el ambiente de trabajo garanticen un buen rendimiento laboral.

## **EL TRABAJO**

Por su lado **el trabajo** es la actividad humana retribuida que proporciona un sentido de identidad, nos dice a nosotros mismos y a los demás lo que somos, mejora nuestro sentido de autoestima, afiliación y pertenencia. Si estamos frustrados o insatisfechos con él, lo más seguro es que volvamos tristes al hogar al finalizar la jornada. La insatisfacción en el trabajo puede perjudicar también la salud física, psíquica y emocional. El progreso de la empresa depende en gran medida del rendimiento en el puesto que se le denomina también Rendimiento Laboral.

## **EL RENDIMIENTO LABORAL**

Este término se refiere al tiempo y a la calidad de trabajo que el hombre realiza, invirtiendo tiempo y recursos en poca cantidad con grandes resultados.

La persona que dé lugar a la compasión, al apoyo mutuo y a la sinceridad en todas las cuestiones relevantes para el éxito de la organización superará a todas las demás en cuanto a rendimiento, ya sea en el departamento de atención al cliente como en cualquier departamento de la misma.

---

<sup>5</sup> Shultz, Duane, Psicología industrial, Pág. 244

No es corriente que la gente llegue lejos en la empresa siendo débil. Pero la compasión, el apoyo y la sinceridad no proceden de la debilidad, proceden del valor, que es la capacidad de ponerse en línea, de realizar un juicio difícil y de tener el coraje de mantenerlo, aunque el camino se ponga duro. Proceden de buscar en el corazón la palabra adecuada y de la tenacidad de mantenernos fieles a esa palabra, aunque nos sintamos completamente solos la primera vez que la pronunciamos. La inteligencia emocional está alejada de la debilidad. Procede de una fuerza interior que, unida a un corazón sensible, produce el verdadero carácter.

Poner a trabajar la inteligencia emocional en el mundo de la empresa es algo más que una fantasía. Es la manera más eficaz para obtener mayor rendimiento laboral, de ser más productivos en el mercado extremadamente competitivo de hoy. Pero este éxito no se consigue sin pagar a cambio un precio. Requiere valor, dedicación, sinceridad y compromiso, aun ante las diferencias intensas de opinión.

“La versión de la comunicación efectiva entre jefe y el empleado es que debe de haber menos jerarquía y más igualdad que quiere decir renunciar al formalismo y se comparte de verdad de tal manera que las dos personas que hablan están aprendiendo”<sup>6</sup>.

En el liderazgo por asociación, Rogers refiere que es cuando el jefe tiene sinceridad emocional y un sentimiento de fragilidad, de debilidad y de vulnerabilidad de manera que el empleado no se sienta solo a la hora de asumir sus responsabilidades y de cometer errores.

Debemos tener un interés, una atención profunda que supere por completo las conversaciones convencionales, es la manera de comunicarse diferente a la cual no se le da un nombre, pero que es el poder escuchar a fondo.

---

<sup>6</sup> Rogers, Carl., El camino del ser, Pág. 127

“Para vender la confianza debemos ser sinceros con los demás a la hora de compartir nuestros sentimientos, no andar con rodeos y hablar claramente. Esto es ser siempre nosotros en cualquier lugar y grupo en donde estemos, para que así los demás lo perciban y también hagan lo mismo”.<sup>7</sup>

"Cuando los trabajadores deben temer de forma constante por su puesto de trabajo, su capacidad de rendimiento se resiente. Cuando una persona tiene miedo trabaja tensa, la cuota de errores aumenta. La inseguridad perjudica el ambiente general en la empresa. Los compañeros pasan a ser, en primer lugar, la principal competencia por un puesto de trabajo"<sup>8</sup>.

Los empleados que tienen el derecho de dar su opinión adoptan los objetivos de su empresa como propios y ponen todo su empeño en alcanzarlos ya que se sienten bien motivados. En algunas empresas los empleados participan de los beneficios de la empresa, obteniendo primas o acciones. John Simmos y William Mares investigaron los efectos de la gestión participativa en empresas que habían introducido esta forma de dirección obteniendo como beneficios que la productividad aumentara en un 10 por ciento y más; que el número de bajas por enfermedad y la fluctuación se redujeran a la mitad; que la autoestima de los empleados aumentara y disfrutaran más con su trabajo ya que la sensación de impotencia se redujo y aumentó la sensación de poder controlar las cosas.

La dirección participativa, por lo tanto, sale rentable a los empresarios y a los trabajadores pues con el estado anímico de los trabajadores aumenta también la productividad.

Las estrellas de los grupos son los líderes de un equipo de trabajo o cualquier equipo, son elocuentes y pueden convencer a las personas solo

---

<sup>7</sup> Ryback, David, “Trabaje con la inteligencia Emocional”, Pág. 61

<sup>8</sup> Simmon., Steve y John C. Simmons, E.O. Que es Inteligencia Emocional , Página 112

con darles a conocer sus ideas. Su nivel de rendimiento se mantiene entre lo más alto, pero casi nunca son el primer lugar, estas personas se motivan a sí mismos y a los demás para solucionar los problemas. Estas estrellas tienen una buena percepción social, lo cual quiere decir que perciben las necesidades y emociones de los demás, brindan ayuda y no tiene ningún problema con que se les ofrezca ayuda.

“Las personas equilibradas son aquellas que no se dejan perturbar por sus emociones, tienen estrategias para controlarlas y ayudan a que los demás tampoco se dejen llevar por sus emociones y las controlen también. Las personas equilibradas por lo regular son buenos oyentes, demuestran interés por los problemas de los demás y los incitan a hablar. También animan a sus compañeros a que aporten sus ideas para algún proyecto de la empresa y tienen buena relación con todos”<sup>9</sup>.

“Las personas equilibradas son aquellas personas que tienen buenas relaciones sociales, cuando necesitan algo lo obtienen inmediatamente y las personas dejan de hacer lo que están haciendo por ayudarlo, es decir son “genios sociales”. Tienen una gran capacidad de ganarse a las personas, son amables sinceramente, son optimistas y alegres. Estas personas para un grupo de trabajo son ganancia, porque consiguen sus propósitos en menor tiempo”.<sup>10</sup>

Son aquellas personas que siempre están alegres, confían en lo que hacen y en que todo les va a salir bien, siempre asumen sus tareas con entusiasmo y ponen una barrera para que los momentos difíciles no les quiten el buen humor. Las personas alegres disfrutan de la compañía de los demás y organizan encuentros con los miembros de su trabajo dentro y fuera del entorno laboral. Esto puede hacer al grupo más unido o que se divida entre los que son menos comunicativos y los que sí son comunicativos.

---

<sup>9</sup> Dr. Steve Simmons, Dr. John C. Simmons, E.O. Que es Inteligencia Emocional, Pág. 115

<sup>10</sup> Dr. Steve Simmons, Dr. John C. Simmons, E.O. Que es Inteligencia Emocional, Pág. 114

En la otra cara de la moneda se encuentran las personas desequilibradas que “sólo velan por sus propios intereses, son ambiciosas, no se preocupan por el resto del equipo y representan un peligro para la empresa. Estas se imponen en las conversaciones y hacen que se pierdan valiosas aportaciones de otros miembros de la empresa, quienes por esta razón van disminuyendo su moral. Entonces puede ser que el grupo haga caso omiso a soluciones que tendrían éxito tomando en cuenta sólo la opinión de estos arribistas solucionando problemas con estrategias poco efectivas”.<sup>11</sup>

No forman parte del grupo ni de los objetivos de este. Para estas personas la comodidad es lo más importante, no importando el éxito ni el rendimiento laboral, no están dispuestos a automotivarse ni a utilizar bien su energía, y se aprovechan de la lealtad de sus compañeros de trabajo al no delatar su haraganería. Estas personas son negativas por su actitud indiferente y además porque este tipo de actitudes se puede contagiar.

Según estudios realizados por el Psicólogo Estadounidense Martin Seligman encontró que el optimismo es el mejor argumento que todo empleado puede tener, porque haciendo estudios prolongados y pasando pruebas se comprobó que los pesimistas renunciaban y los optimistas superaban su calidad para atender al cliente.

Lo anterior talvez se deba a la necesidad de trascendencia también, ya que esta se refiere a la necesidad de obtener control sobre nuestra propia vida, tener elecciones y determinar nuestro propio destino. Relacionarse con el mundo en forma pasiva es contrario a la naturaleza humana. Aun cuando haya grandes diferencias entre la gente, todos tienen la capacidad de conocimiento y habilidades. Cuando no se usan estas capacidades, o se usan en forma incorrecta, el desarrollo y el funcionamiento de la personalidad se obstaculizan. Debido a que las personas no se guían por sus instintos, deben resolver sus problemas por medio de sus propios

---

<sup>11</sup> Dr. Steve Simmons, Dr. John C. Simmons, E.Q. Que es Inteligencia Emocional, Pág. 118

recursos incluyendo la cultura en la que viven. Cada persona en lo particular debe crear su propio mundo.

### **1.2.5 SERVICIO AL CLIENTE**

Para entender mejor el concepto de servicio al cliente es necesario que conozcamos por separado los conceptos de servicio y cliente.

#### **SERVICIO**

“Un servicio es la organización y el personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada ya sea telefónico; de inteligencia, organización secreta en un Estado para dirigir y organizar el espionaje”<sup>12</sup>. Es una prestación desempeñada por organizaciones y su personal para prestar un determinado servicio público, realizada en función de sus propios intereses y los de los usuarios.

#### **CLIENTE**

“El Cliente es la persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”<sup>13</sup>.

En este caso podemos decir que Servicio al Cliente es la organización y el personal destinados a cuidar los intereses o satisfacer necesidades de la persona que utiliza los servicios de una empresa.

---

<sup>12</sup> Enciclopedia Microsoft *Encarta 99*. “**Cliente**”

<sup>13</sup> Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation.



## TIPOS DE CLIENTES:

Los clientes pueden ser internos o externos.

**Los clientes internos** son aquellas personas que trabajan en la organización y **los clientes externos** son aquellos que compran los servicios o productos de la organización.

Para toda organización es vital que reconozcamos la importancia de la conducta del cliente como la llave para el éxito.

Se pueden identificar tres roles fundamentales de los clientes:

**Comprador;** Que es el que compra un producto.

**Pagador:** Es el cliente que paga por un servicio.

**Usuario o consumidor:** Hace uso de algo.

Debido a que la conducta del cliente abarca actividades mentales y físicas que influyen en acciones y decisiones para seleccionar, comprar o usar productos y servicios, es necesario que las personas que ocupan los cargos de servicio al cliente le den un buen trato y resuelvan los problemas o demandas que este exige, ya que en este mundo competitivo la calidad de servicio que se presta es determinante para obtener la preferencia de los clientes.

Los clientes reaccionan igual que nosotros ante la indiferencia. Con frecuencia, estamos tan enfrascados en acabar nuestro trabajo, en ser eficientes, ágiles y justos en nuestra interacción con los demás, que olvidamos que nuestros clientes y compañeros de trabajo también tienen sentimientos. Debido a esa debilidad sentimental es que surge la necesidad de mantener un equilibrio emocional en el personal de servicio al cliente ya que de ser así se podrá brindar un servicio de calidad como los clientes esperan.

El solo hecho de ser agradable y amigable en sus encuentros con otros

fomenta un lenguaje corporal positivo. La combinación de las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal aumentan la calidad de servicio. “El tono de voz y las palabras reflejan el estado de ánimo”<sup>14</sup>

## **HIPÓTESIS**

“El Rendimiento Laboral de las personas que laboran en el departamento de servicio al cliente esta determinado por el coeficiente de inteligencia emocional que poseen”.

## **VARIABLES**

### **Variable Independiente:**

Inteligencia Emocional es el uso inteligente de las emociones, hace que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que ayuden a guiar nuestro comportamiento.

Indicadores:

- La autoconfianza
- La adaptabilidad
- La Empatía
- El equilibrio entre la razón y las emociones
- El desarrollo personal
- La comunicación
- El Manejo de Conflictos
- La sinergia
- La serenidad
- La sencillez

---

<sup>14</sup> Tschohl, John, Sentimientos, servicio de calidad, hoy y siempre, Service Quality Institute, Minnesota, U.S.A. Pág.47.

## **VARIABLE DEPENDIENTE:**

Rendimiento Laboral que se refiere al tiempo y a la calidad de trabajo que el hombre realiza, invirtiendo tiempo y recursos en poca cantidad con grandes resultados.

Indicadores:

- Orientación a resultados
- Iniciativa
- La conciencia organizacional
- Lograr la identificación con la empresa
- El desarrollo personal
- Liderazgo
- La cooperación en equipo
- Gerencia del Cambio:
- Identidad con los Proyectos:
- Propiedad del trabajo:
- Satisfacción Laboral
- Competencia Laboral

## CAPITULO II

### TECNICAS E INSTRUMENTOS






#### **Muestra**

Se trabajó con una población de 25 personas, las cuales están en la agencia TELGUA Vista Hermosa, zona 15. Para que la población fuera parte de la muestra debieron ser personas de sexo masculino o femenino, solteros o casados, que su edad estuviera comprendida entre 18 a 40 años de edad. Se utilizó el muestreo estratificado, el cual se utiliza cuando la población está agrupada en pocos estratos (grupos), y cada uno de estos tiene muchos individuos, y el muestreo aleatorio estratificado para sacar una muestra aleatoria simple de cada uno de los estratos (grupos).











#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- **Entrevista Inicial por competencias:** Diálogo entre dos o más personas cuya finalidad es recabar información acerca de un tema determinado, con el fin de establecer las competencias del sujeto. Instrumento que ayudó a establecer las variables, inteligencia emocional y rendimiento laboral.

Por medio de este instrumento evaluamos los siguientes indicadores:














-  Experiencia en el área de servicio al cliente.
-  Formación académica.
-  Competencias emocionales acorde al perfil del puesto.
-  Orientación hacia el cliente.
-  Rendimiento laboral






- **Pre-test de Inteligencia Emocional:** Es una prueba que permite registrar un comportamiento emocional y obtener un pronóstico del coeficiente emocional de las personas. Este Instrumento permitió comprobar la variable independiente, inteligencia emocional, del trabajo en mención con el cual se midieron los siguientes indicadores antes de realizar las capacitaciones:

-  Autoconfianza
-  Adaptabilidad
-  Empatía
-  Equilibrio entre la razón y las emociones
-  Desarrollo personal
-  Comunicación
-  Manejo de conflictos
-  Sinergia
-  Serenidad
-  Sencillez




















• **Observación:** Instrumento que permite al investigador registrar información relativa a una situación cotidiana, por medio de este instrumento se logró confirmar si los resultados del coeficiente emocional y las competencias emocionales, tenían relación con la práctica del individuo en su área laboral.

Este Instrumento permitió comprobar la variable independiente (inteligencia emocional) y la variable dependiente (rendimiento laboral) del trabajo en mención con el cual se midieron los siguientes indicadores:

-  Autoconfianza
-  Adaptabilidad
-  Empatía
-  Equilibrio entre la razón y las emociones
-  Desarrollo personal
-  Comunicación
-  Manejo de conflictos
-  Sinergia
-  Serenidad
-  Sencillez
-  Orientación a resultados
-  Iniciativa
-  Conciencia organizacional

-  Indentificación con la empresa
-  Liderazgo
-  Cooperación en equipo
-  Satisfacción laboral
-  Competencia laboral






• **Matriz de Evaluación de Competencias Emocionales:** Instrumento utilizado para el registro y ponderación de conductas que reflejaron las competencias emocionales, que permitieron la comparación y evaluación al volver a registrar las mismas conductas después de las capacitaciones y talleres, las cuales fueron:

-  Autoconfianza
-  Despertar Estados Emocionales Alegres Y Llenos De Buen Humor
-  Autocontrol
-  Confiabilidad
-  Conciencia
-  Adaptabilidad
-  Orientación A Resultados
-  Iniciativa
-  Empatía
-  Conciencia Organizacional
-  Orientación Al Servicio
-  Desarrollo Personal
-  Liderazgo
-  Influencia
-  Comunicación
-  Gerencia Del Cambio
-  Manejo De Conflictos
-  Construcción De Redes
-  Cooperación En Equipo

• **Capacitación y adiestramiento sobre Inteligencia Emocional y Servicio al Cliente:** Transmisión de conocimiento con el fin de preparar, adiestra y guiar a personas para la realización de una nueva tarea o aprendizaje.











Técnica que permitió brindar herramientas de conocimiento para el buen manejo de las emociones y la influencia que estas tienen en su rendimiento laboral.

Este Instrumento permitió reforzar conocimientos y conductas positivas con respecto a las emociones que mostraban los empleados colaboradores en el ámbito laboral y con ello se reforzó la variable independiente, la inteligencia emocional, con el cual se reforzaron los siguientes indicadores:

-  Autocontrol
-  Confiabilidad
-  Influencia
-  Conciencia organizacional
-  Manejo de conflictos

Los indicadores anteriores fueron los que mostraron la más baja ponderación según el resultado de la matriz de evaluación de competencias emocionales.






• **Post-test de Inteligencia Emocional:** Es una prueba que permite registrar un comportamiento emocional y obtener un pronóstico del coeficiente emocional de las personas. Este Instrumento permitió comprobar la variable independiente, inteligencia emocional, del trabajo en mención con el cual se midieron los siguientes indicadores después de realizar las capacitaciones:

-  Autoconfianza
-  Adaptabilidad
-  Empatía
-  Equilibrio entre la razón y las emociones
-  Desarrollo personal
-  Comunicación
-  Manejo de conflictos
-  Sinergia
-  Serenidad
-  Sencillez

- **Entrevista Final por Competencias:**

Instrumento que ayudó a establecer el rendimiento laboral y las competencias emocionales de cada uno de los integrantes de la muestra, a través de la entrevista estructurada, después de haber realizado el proceso de capacitación y adiestramiento.

Por medio de este instrumento evaluamos los resultados y el impacto de las capacitaciones y talleres de los siguientes indicadores:

-  Experiencia en el área de servicio al cliente.
-  Formación académica.
-  Competencias emocionales acorde al perfil del puesto.
-  Orientación hacia el cliente.
-  Rendimiento laboral

### **Técnicas de Análisis Estadísticos**

Se utilizaron tablas estadísticas de porcentaje, en la prueba final e inicial de Inteligencia Emocional, las cuales están representadas en gráficas de pie. Se realizaron para describir los datos cuantitativos de la prueba inicial de Inteligencia Emocional en la cual se determinó la población que poseía menor coeficiente emocional. Del mismo modo se describen los datos cuantitativos de la prueba final de Inteligencia Emocional, realizada luego de las capacitaciones y talleres para comprobar el impacto de las capacitaciones en el mejoramiento del coeficiente emocional. Posteriormente se analizaron los resultados obtenidos en ambas pruebas y así obtener la diferenciación de resultados entre el pre y post test.

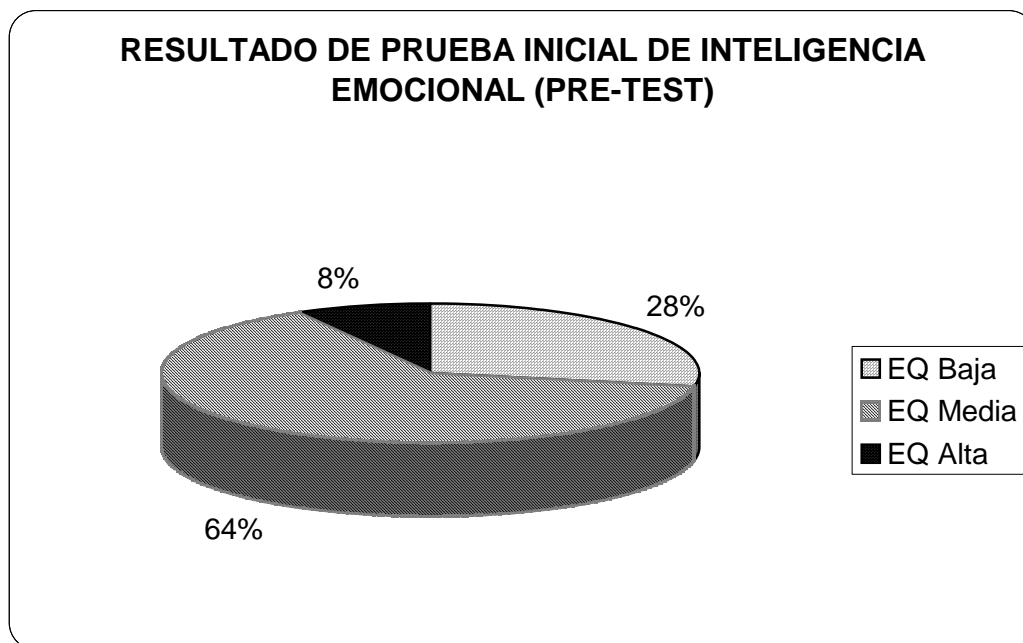


### CAPITULO III

#### Presentación, Análisis e Interpretación De Resultados

##### Prueba Inicial de Inteligencia Emocional

GRAFICA No. 1

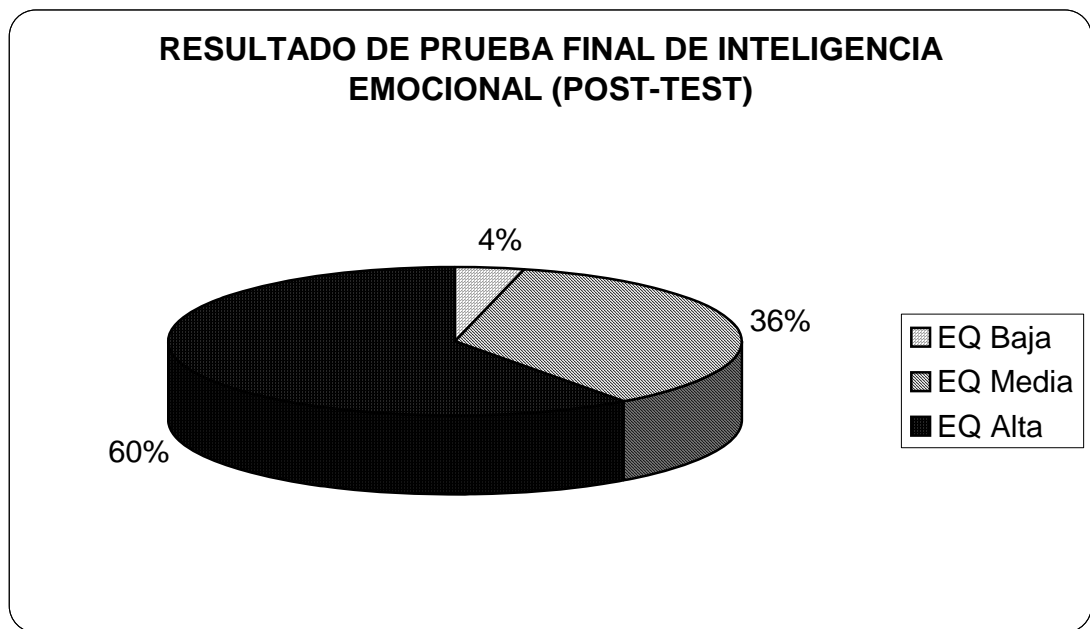


**Fuente:** Resultados de la aplicación del test de Inteligencia Emocional a 25 personas que laboran en el departamento de servicio al cliente de la Agencia de TELGUA, Vista Hermosa antes de realizar el proceso de investigación.

La gráfica demuestra que el 64% de la población meta (25 hombres y mujeres de 18 a 40 años de edad, que laboran en el departamento de servicio al cliente de TELGUA) posee un coeficiente emocional promedio o sobre la media de acuerdo con el test de inteligencia emocional, siendo este rango en donde se encuentra la mayoría de los empleados colaboradores. El 28% posee un coeficiente emocional bajo y el otro 8% posee coeficiente emocional alto.

Con la utilización de la técnica del pre-test y el respaldo de la matriz de evaluación de las competencias emocionales, se pudo determinar que la mayoría de los colaboradores no cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar y poner en práctica la Inteligencia emocional en sus puestos de trabajo, lo cual nos proporcionó un punto de referencia para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación y en base a ello realizar el plan de capacitación efectivo de acuerdo a las necesidades encontradas.

**GRAFICA No. 2**



**Fuente:** Resultados de la aplicación del test de Inteligencia Emocional a 25 personas que laboran en el departamento de servicio al cliente de la Agencia de TELGUA, Vista Hermosa después de realizar el proceso de investigación.

La gráfica proporciona los datos en relación a la aplicación final del test de inteligencia emocional y demuestra que el 60% posee coeficiente emocional alto, mientras que un 36% de la población obtuvieron puntajes de EQ media aumentando también dicho porcentaje antes de recibir la capacitación y sólo un 4% de la población mostraron EQ baja equivalente a 1 persona.

Al impartir las capacitaciones basadas en el diagnóstico de necesidades de capacitación en las áreas de inteligencia emocional y servicio al cliente se pudo comprobar el progreso en la práctica de la inteligencia emocional de los colaboradores, ya que más de la mitad de los colaboradores mostraron aumento en su nivel de inteligencia emocional, a la vez mediante la utilización de técnicas de servicio al cliente pudieron aumentar su productividad, la cual se ve reflejada en la calidad del servicio que prestan actualmente.

Se logró desarrollar en cada colaborador desarrollar la competencia emocional en la que habían obtenido una ponderación debajo de lo esperado para el puesto y a la vez se le dieron herramientas prácticas mediante las capacitaciones y talleres para conocer los tipos de clientes y las técnicas para brindarles un mejor servicio.

## ANÁLISIS CUALITATIVO

A través del proceso de investigación y la intervención de las personas involucradas se logró concluir y determinar que sí existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Mediante la entrevista inicial por competencias conocimos la percepción que tienen los jefes de la agencia acerca de las competencias emocionales, destacando deficiencia en el autocontrol, empatía, conciencia organizacional, influencia y manejo de conflictos de los empleados colaboradores, asimismo conocimos que el rendimiento laboral es deficiente debido a que algunos clientes que no son bien atendidos no regresan, obteniendo con ello bajas en las ventas y poca productividad, basados en esta información se realizó un diagnóstico para estructurar el plan de capacitación.

Se determinó el coeficiente emocional que presentan los empleados colaboradores antes de iniciar las capacitaciones mediante la aplicación del test de inteligencia emocional, cuyos resultados fueron determinantes para reconocer quienes necesitaban mayor refuerzo. Este test se aplicó a 25 empleados colaboradores del departamento de servicio al cliente, de sexo masculino y femenino, cuya edad comprende entre los 18 y los 40 años.

Confirmamos los resultados del test de inteligencia emocional y las entrevistas a los jefes, mediante la observación de conductas que presentó la población en el ámbito laboral, utilizando también la matriz de evaluación de competencias emocionales la cual hizo referencia a la ponderación de conductas que reflejan las competencias emocionales, y que permitió la comparación y evaluación al volver a registrar las mismas conductas después de las capacitaciones y talleres.

Gracias a la participación y colaboración de los participantes, se realizó un plan de capacitaciones sobre Inteligencia Emocional y Servicio al cliente, las capacitaciones y los talleres fueron impartidos a las 25 personas

seleccionadas de la muestra, haciendo énfasis en el autocontrol, confiabilidad, influencia, conciencia organizacional y manejo de conflictos, indicadores en donde habían obtenido baja ponderación según el resultado de la matriz de evaluación de competencias emocionales y la entrevista. Asimismo se realizaron talleres en donde se simulaban situaciones reales que pueden presentarse en el ámbito laboral en el desarrollo de sus labores teniendo contacto directo con el cliente.

Durante las capacitaciones los empleados colaboradores tuvieron la oportunidad de realizar actividades novedosas las cuales fueron aceptadas debido a que proporcionaban herramientas y técnicas altamente efectivas para su área de trabajo.

La evaluación final estableció el impacto y la influencia que tienen las capacitaciones y el adiestramiento en el comportamiento de los empleados colaboradores, mediante seguimiento y evaluaciones continuas de la adquisición de nuevas conductas.

Finalmente en la segunda entrevista por competencias realizada a los jefes de la agencia, se reconoció el impacto de las capacitaciones y talleres mostrando satisfacción y confianza del trabajo de campo realizado.

Fundamentadas en los datos de las pruebas de inteligencia emocional, la matriz de evaluación de competencias emocionales y la entrevista a los jefes, podemos determinar que las capacitaciones impactan en el cambio de conductas y que mediante la constante práctica de las competencias emocionales podemos incrementar nuestro coeficiente emocional, lo cual se denota en que los resultados obtenidos en la primera evaluación de inteligencia emocional el 64% de la población estaba dentro de la media y el 8% dentro de un coeficiente alto, comparado esto con el resultado de la evaluación final en donde el 60% de la población estaba dentro del coeficiente alto, el 35% dentro de la media y únicamente el 4% dentro de la baja.

Comprobando y estableciendo la relación de estos resultados con el rendimiento laboral, mediante la entrevista por competencias final, realizada a los jefes de la agencia y del departamento de servicio al cliente.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 CONCLUSIONES

- En base a los resultados obtenidos a través de esta investigación se acepta la hipótesis que literalmente dice "El Rendimiento Laboral de las personas que laboran en el departamento de servicio al cliente esta determinado por el grado de inteligencia emocional que poseen".
- Asimismo basados en los resultados se llegó a la conclusión de que existe relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral del personal que labora en el Departamento de Servicio al Cliente de TELGUA, Vista hermosa, zona 15.
- Las empresas guatemaltecas de telefonía en el área de Servicio al Cliente no cuentan con el Clima Laboral adecuado para que los empleados colaboradores se sientan más identificados y comprometidos con su puesto de trabajo y con la empresa en general.
- Los empleados colaboradores en su mayoría mostraron apatía obteniendo como resultado que en su mayoría no poseen la competencia de controlar sus emociones lo cual se ve reflejado en su rendimiento laboral en cuanto al servicio que prestan al cliente.
- De las 25 personas evaluadas inicialmente antes de las capacitaciones, con el Test de Inteligencia emocional, se pudo determinar que el 28% de la población cuenta con Coeficiente Emocional Bajo y más de la mitad de ellos que corresponde al 64% demuestran como resultado poseer una Inteligencia Emocional Media, lo cual demuestra deficiencia en los colaboradores para manejar sus emociones y como consecuencia de ello bajo Rendimiento Laboral.

- Es necesario que el personal de Servicio al Cliente se capacite en el área emocional ya que la presente investigación demuestra que fue efectiva la capacitación, y el personal aprendió técnicas para poder manejar sus emociones, brindando así una mejor atención al cliente.
- Los resultados finales de la investigación basados en la post prueba de Inteligencia emocional, entrevistas y observación realizadas reflejan cambios positivos en la actitud y rendimiento laboral logrados mediante capacitaciones, dieron como resultado que más de la mitad de la población aumentaran su coeficiente emocional conjuntamente con su rendimiento laboral.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Realizar entrevista por competencias con bases en manuales y perfiles de puestos específicos del área, durante el proceso de reclutamiento y selección.
- Evaluar al personal de Servicio al Cliente para determinar su Coeficiente Emocional, y con ese dato crear un programa estratégico de capacitación del personal para que logre optimizar su capacidad de manejar sus emociones.
- Contar con un programa de capacitación constante para reforzar las áreas emocionales deficientes de los colaboradores.
- Fomentar y mejorar el Clima de la Organización mediante talleres vivenciales, para desarrollar la cooperación en equipo, la comunicación, el liderazgo, y desarrollar la competencia de despertar estados emocionales y alegres llenos de buen humor.
- Mostrar interés y apertura para que el empleado colaborador exprese sus temores, debilidades o inconvenientes en su área de labores, haciendo énfasis en el reconocimiento de la integridad e individualidad de cada uno de ellos, así como disminuyendo la brecha entre jefe y subordinado, creando un ambiente de igualdad.
- Contar con las instalaciones adecuadas, bien iluminadas, con ventilación adecuada y el mobiliario en buen estado, para que los empleados se sientan más a gusto en sus tiempos libres y hora de almuerzo.



## BIBLIOGRAFIA

- AMAR, André, de Becker Raymond, Ray Bret Koch (et.al), La psicología moderna de la A a la Z , Editorial Elespuru Hnos., Zamudio Bilbao, 1976.
- Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation.
- Cordero García, Maria Brina, Influencia de la motivación de los Trabajadores en la productividad , Tesario Orientación Vocacional y Laboral, Guatemala, 2,000, 46 Paginas.
- D.F.: Mc Graw Hill, Administración, una perspectiva Global, Editorial Kappeluz, Colombia.1988, Pàginas 532.
- Harris, O. Jeff, Administración de Recursos Humanos , La unidad básica de las relaciones humanas,Editorial Limusa,S.A., grupo Noriega Editores.
- Hernández Sampieri, Roberto, Metodología de la Investigación, México, 1998.
- Merani, Alberto L., Diccionario de Psicología, Editorial Grijalbo S.A.,México D.F., Tercera edición, 1976, 270 Páginas.
- Morales Pérez, Vilma Jeannette, La orientación Familiar como factor Significativo en el aumento de la Productividad laboral,
- Schultz, Duane P., Psicología Industrial, McGRAW-HILL, Tercera edición, México, 1991, 456 Paginas.
- Tschohl, John, Sentimientos, servicio de calidad, hoy y siempre, Service Quality Institute, Minnesota, U.S.A. Pág.47.

## RESUMEN

La presente investigación se pudo realizar gracias a la colaboración de la Empresa Claro Vista Hermosa quien nos abrió sus puertas para realizar el trabajo de campo que consistió en la aplicación del Test de Inteligencia Emocional de Psicoactiva. Con base en los resultados de evaluaciones, entrevistas y observaciones, se pudo determinar que los empleados necesitaban capacitaciones sobre como manejar sus emociones, ya que su rendimiento laboral no era el deseado, lo cual se veía reflejado en las quejas que los clientes manifestaban frecuentemente en la agencia.

Se impartieron 5 capacitaciones durante 1 mes, en las cuales se tocaron temas tales como: Inteligencia Emocional, Los diferentes tipos de clientes, Técnicas de Atención al Cliente, Como Atender y satisfacer las Necesidades del Cliente, se trabajaron talleres vivenciales en los que los colaboradores pusieron en practica lo aprendido durante la conferencia y resolución de conflictos que con frecuencia se presentan en la agencia.

Al finalizar las Capacitaciones se procedió a aplicar el test de Inteligencia Emocional, en la cual se pudo determinar que el EQ de los empleados mostró aumento de más de un 60% de punteo alto en el EQ de los trabajadores, punto positivo de nuestra investigación lo cual pudo constatarse con la evaluación por competencias efectuada por el jefe inmediato de los colaboradores antes y después de las conferencias.