



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL PERCIBIDO EN
VENEDORES DE TELEFONÍA MÓVIL, PERÚ 2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

GALY LORENA IZQUIERDO ABAD

ESTEFANY ELENA QUISPITONGO ARTEAGA

Asesor:

Sergio Alexis Dominguez Lara

Lima - Perú

2017

Resumen

Esta investigación tiene la finalidad de determinar la influencia de la Inteligencia Emocional (IE) en el Desempeño Laboral (DL) en vendedores de telefonía móvil, Perú 2017. La muestra estuvo conformada por la totalidad de vendedores de telefonía móvil, participaron 69 personas (55.1% mujeres) con edades comprendidas entre los 22 años y los 39 años de edad ($M = 29.25$, $DE = 4.667$). Se utilizó el Inventario Breve de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20), el cual evalúa las cinco dimensiones de la IE: *intrapersonal*, *interpersonal*, *manejo del estrés*, *adaptabilidad*, y *estado de ánimo*, por su parte el cuestionario de Desempeño Laboral (DL) comprende tres dimensiones *eficiencia*, *eficacia* y *calidad de servicio*. Luego de ejecutar un análisis de regresión múltiple sobre cada dimensión del DL, se evidenció que solo la *adaptabilidad* influye significativamente sobre la *eficiencia* ($\beta > .20$). La dimensión *manejo de estrés* ($\beta > .20$) así como *intrapersonal* y *adaptabilidad* (β cercano a $.20$) influyen significativamente sobre la *eficacia*. Además, se comprobó que la dimensión *manejo de estrés* y *estado de ánimo general* poseen una influencia significativa sobre la *calidad de servicio*. Se concluyó que la IE influye de forma positiva sobre el DL de los vendedores de una empresa de telefonía móvil.

Palabras clave: influencia, inteligencia emocional, desempeño laboral, vendedores.

Abstract

This research has the purpose of determining the influence of Emotional Intelligence (EI) on Job Performance (JP) in mobile telephony vendors, Peru 2017. The sample consisted of all mobile telephony vendors, 69 people participated (55.1% women) aged between 22 years and 39 years ($M = 29.25$, $SD = 4.667$). The Brief Inventory of Emotional Intelligence for the Elderly (EQ-I-M20) was used, which evaluates the five dimensions of EI: *intrapersonal*, *interpersonal*, *stress management*, *adaptability*, and *mood*; on the other hand the Job Performance questionnaire (JP) comprises three dimensions *efficiency*, *effectiveness* and *quality of service*. After performing a multiple regression analysis on each dimension of the JP, it was shown that only the *adaptability* influences significantly on the *efficiency* ($\beta > .20$). The *stress management* dimension ($\beta > .20$) as well as *intrapersonal* and *adaptability* (β close to $.20$) have a significant influence on *efficacy*. In addition, it was found that the *stress management* dimension and *general mood* have a significant influence on *quality of service*. It was concluded that EI positively influences the JP of mobile telephony vendors.

Key words: influence, emotional intelligence, job performance, vendors

Introducción

A nivel mundial, la globalización ha obligado a las organizaciones de distintos giros comerciales a mejorar permanentemente el desempeño laboral (DL) de su capital humano (CH) como alternativa para crecer y consolidarse (Puerto, 2010). Por razones como estas, se considera que el ser humano aporta mayor valor a las empresas, por lo que se contempla que el CH constituye un activo intangible que tiene la capacidad de apoyar el incremento de la productividad y competitividad. Según Valencia (2005), el éxito de cualquier organización se vincula estrechamente al desempeño de todas las personas que la integran –poseedoras de habilidades, conocimientos, relaciones sociales, actitudes, valores, etc.– sin importar su jerarquía, ubicación y condición. Por ello, la evaluación del desempeño, considerado un indicador del ajuste entre individuo y organización, y principalmente a cargo de profesionales de la psicología organizacional, se ha convertido en un componente fundamental de la gestión del CH (Chiavenato, 2009).

Si bien la valoración del DL aporta información del rendimiento que los trabajadores desarrollan y si desempeñan de manera efectiva sus labores (Muñoz, 2004; Pablos & Biedma, 2013) según las Naciones Unidas (2016) la crisis económica de Latinoamérica experimentada en 2015 hasta el 2016 ha deteriorado gradualmente el DL, ello indica que la resiliencia de los mercados laborales frente al contexto desfavorable se estaba debilitando en muchos países. Por estas razones las organizaciones más que nunca deben estar pendientes de la valoración del DL de sus trabajadores pues según Alveiro (2009) no solo se trata de una herramienta esencial para manejar el CH sino que permite dirigir sus acciones con miras a lograr la sostenibilidad de las organizaciones. Aunque es posible evaluar el DL solo cuando se tiene establecida una relación contractual entre empleador y empleado, es necesario contar con herramientas que permitan conocer aspectos laborales y personales que permitan predecir el DL del individuo antes de ingresar a su nuevo trabajo.

En el Perú, los diarios especializados en temas económicos notifican la existencia de diversos sistemas de evaluación con periodicidad anual y semestral (Gestión, 2016), cuyos resultados constituyen una herramienta que permite sentar las bases para la gestión del CH. Los resultados de la evaluación del DL permite identificar el potencial humano con que cuenta la institución, las necesidades del personal, la selección de nuevo personal o retiro de aquellos que no cumplan con el DL esperado (Castro, Palomino, Quiñones, Landa, &

Santos, 2007), lo cual genera costos a la empresa por capacitaciones, inversión de recursos en personal cesado, entre otros.

Según Palmar y Valero (2014), el DL debe estar alineado a las exigencias y requerimientos de la organización, y al ser considerado como el nivel de ejecución y cumplimiento que tienen las personas en su puesto de trabajo, puede estar condicionado por diversos factores que se relacionan entre sí. En este punto la organización debe tener en cuenta la habilidad de cada trabajador. Es por ello que la evaluación periódica del DL es necesaria para poder mantener el equilibrio entre las habilidades, la motivación laboral y los factores asociados (Cubillos, Velásquez & Reyes, 2014).

En este sentido, se entiende que el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que hace a fin de poder medir y observar esa acción en el contexto laboral específico. Entonces, el DL se define como la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (Silva, & Pérez, 2016). También puede ser entendido como las acciones que realiza una persona para la obtención de un resultado, la realización de actividades extras que agregan valor o a las actuaciones coherentes con la normatividad definidas por la empresa (Sanín, & Salanova, 2014). Por otro lado Chiavenato (2002), refiere que el DL consiste en la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

En síntesis, se entiende como DL al desenvolvimiento que tienen las personas en sus centros de labores, las que deben estar alineadas a las exigencias y requerimientos de la organización (Palmar & Valero, 2014).

En base a lo mencionado evaluar el DL implica un sistema formal de calificación tanto individual como del equipo, mediante un procedimiento sistemático para medir y evaluar los atributos, comportamiento y los resultados obtenidos en el trabajo, así como el absentismo para conocer la productividad del empleado y su posible mejora en el futuro, a fin de evaluar los logros e iniciar los planes de desarrollo, metas y objetivos (Chiang & San Martín, 2015).

El DL como constructo posee tres dimensiones: *eficacia*, *eficiencia* y *calidad de servicio*. La *eficacia* se refiere al grado en que se logran los objetivos de la empresa, es decir, alcanzar los resultados esperados. Esta dimensión consiste en concentrar los

esfuerzos en las actividades y procesos que deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados (Chiavenato, 2011; Mejía, 2014). Es decir, la capacidad de una organización para satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios, reflejando también la fuerza relativa de la organización desde el punto de vista de los clientes y el crecimiento de la organización (Schalock, et al., 2015).

Por otro lado, la eficiencia es el logro de los objetivos al menor costo posible, es decir, optimizando los recursos organizacionales y personales disponibles para el logro de los objetivos deseados (Chiavenato, 2011; Mejía, 2014). Entonces, una persona eficiente busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles, reflejando también la fuerza de la organización desde la perspectiva interna y del análisis económico de la organización, el cual intenta minimizar los costes generales de la empresa para poder aumentar la eficiencia organizacional, diseñando un sistema de control de la gestión económica (Schalock, et al., 2015).

Para Patterson y Johnson citado por González y Brea (2006), la *calidad de servicio* es un juicio global y duradero, siendo similar a la actitud general de la empresa. Esto quiere decir, que la calidad se vincula con los resultados a largo plazo; y se toma como estándar de comparación. Es decir, lo que el proveedor del servicio debe ofrecer, y que está en base a las expectativas previas de una organización, los competidores, la comunicación y las percepciones que se tienen.

La *calidad de servicio* es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todas las personas involucradas dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de las empresas del mismo rubro como estrategia de beneficio (Hernández, Chumaceiro & Atencio, 2009).

Por su parte, Mejía (2014) señala que la calidad del servicio, entendida como efectividad, es un concepto que involucra la *eficiencia* y la *eficacia*, esto quiere decir que el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables intentado así colmar las expectativas de los usuarios.

Para hablar de la importancia del DL, se debe comenzar mencionando que su medición tiene numerosas implicaciones y son diferentes según los objetivos de cada organización, como la mejora de la productividad, la promoción basada en la acción guiada, el pago por el desempeño, la asistencia de los empleados para promover su capacidad para un mayor

nivel de responsabilidad y desempeño. Los estudios en el dominio del rendimiento han atraído la atención de los investigadores y de los empresarios por muchos años para revelar la relación entre el DL y otros factores relacionados con este.

La mayoría de estos estudios se han hecho para tener una comprensión del efecto de diferentes factores en el DL de los individuos y las organizaciones. Dentro de estos factores destacan aquellos de índole personal entre los que se pueden mencionar a la motivación, conflictos, comunicación, liderazgo, inteligencia emocional (IE) y valores. Los estudios realizados sobre el factor de desempeño son diferentes del desempeño individual, organizacional o específico de la situación. Estos estudios mostraron que el alcance de la relación entre las variables era principalmente diferente entre sí. En otras palabras, al comparar la fuerza de la relación entre cada variable y el rendimiento, algunos factores (individuales, organizacionales o situacionales) se correlacionan más fuertemente con el rendimiento en comparación con otras variables (Shahhosseini, Silong, Ismaill & Uli, 2012).

En el estudio realizado por Feris y Castro (2006) demostraron que la satisfacción laboral y el clima organizacional pueden ser un obstáculo para el DL, ya que los factores extrínsecos (remuneración y reconocimiento público) e intrínsecos (los de carácter intangible como el cumplimiento y logro) influyen en el desempeño de los miembros de la organización y modifican el ambiente en la que se desenvuelve la organización.

Sanín y Salanova (2014) analizaron cómo la satisfacción laboral permite medir las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el DL (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas). De forma global, se observó que las dimensiones de crecimiento psicológico especialmente la apertura al cambio y la flexibilidad favorecieron a la adaptación de la persona, es decir, implica una versatilidad en el comportamiento, lo cual desencadenó que el trabajador realice sus actividades laborales de la mejor manera posible, cumpliendo con las normas de la organización y agregando valor a la misma, es decir: mejoraron su DL.

Karimi, Leggat, Donohue, Farrell y Couper (2013) realizaron un estudio cuya finalidad fue investigar hasta qué punto el trabajo y la IE están asociados con el bienestar y el desempeño en el trabajo, es así que evaluaron un grupo de enfermeras australianas, y encontraron que la IE tiene un efecto significativo en el bienestar de las enfermeras y en su DL.

Chan, Ahmad, Ngadiman y Siti (2015) desarrollaron un meta-análisis cualitativo cuyo objetivo fue determinar la relación entre la IE y el DL, así como los efectos de la IE sobre el DL. Revisaron en total 14 estudios empíricos cualitativos, cuantitativos y mixtos de diversos países realizados desde el año 2003 hasta el 2013. Los resultados generales demostraron que la IE tiene una relación positiva con el DL. Además, la mayoría de los estudios muestran un gran impacto de la IE sobre el DL.

En esta misma línea de investigación O'Boyle, Josep, Jin y Newman (2015) realizaron una revisión de recientes análisis empíricos que afirman una fuerte relación entre el desempeño en el trabajo y la IE. Asimismo los autores sugieren que esta relación sucede independientemente de la capacidad cognitiva y los rasgos de personalidad.

Asrar-ul-Haq, Anwar y Hassan (2017) en su estudio de revisión encontraron que la IE tiene un impacto significativo sobre el desempeño del docente, los hallazgos claves de la investigación revelaron que la autoconciencia emocional, autoconfianza, el logro, el desarrollo de otros y la gestión de conflictos tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral de los maestros.

De acuerdo con lo mencionado, es relevante contar con indicadores que permitan predecir el futuro DL, y tal es el caso de la IE. Según Carmona, Vargas y Rosas (2015) existe una alta relación entre la IE y el DL, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la IE y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra. Ello permite inferir que una adecuada IE es la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados en la organización como el DL.

Para Bar-On (2006) la IE es la interrelación de competencias emocionales y sociales, que determinan como nos entendemos, expresamos y comprendemos a los demás y nos enfrentamos demandas cotidianas. Por su parte, Mejía (2013) refiere que la IE es el conjunto de capacidades no cognitivas, competencias de habilidades aprendidas que influyen en la calidad de las personas para que puedan enfrentar de manera eficaz las demandas y presiones ambientales. Además relaciona a la IE con el cociente intelectual, señalando que el círculo emocional y cognitivo tienen la misma potencia en las cualidades de un individuo, relacionándose con el rendimiento escolar y laboral. Por ello, la mencionada definición es aplicable en el ámbito médico clínico, investigación, escolar y laboral. Además la IE posee cinco dimensiones (Bar-On, 2006).

La dimensión *intrapersonal* se fundamenta en que el individuo está consciente de sus propias emociones y de su autoexpresión (Fragoso, 2015), manteniendo la capacidad de reconocer sus limitaciones y posibilidades, como una persona que se respeta y acepta (Gálvez, 2017). Dentro de esta dimensión se encuentran los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, es decir, comprender los sentimientos y emociones, el saber diferenciarlos y conocer el porqué de estos; asertividad, que implica expresar los sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar el de los demás; autoconcepto, es decir, comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando lo negativo y positivo de uno mismo; autorrealización, que consiste en realizar lo que realmente se puede y disfruta hacer; independencia, implica autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo con los pensamientos y acciones (Ugarriza, 2001).

Por su parte, la dimensión *interpersonal* considera a la conciencia social y a las relaciones interpersonales como su base (Fragoso, 2015), pues comprende la capacidad de brindar y recibir afecto, además de la capacidad de mantener en el tiempo relaciones emocionales en forma placentera (Gálvez, 2017). Los componentes que comprenden son: empatía, consiste en percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás; relaciones interpersonales, se refiere a establecer y mantener relaciones satisfactorias; responsabilidad social, es decir, es demostrarse a sí mismo como una persona que coopera (Ugarriza, 2001).

Se considera que la dimensión *manejo de estrés* se apoya principalmente en el manejo y el control de las emociones (Fragoso, 2015), lo que significa que el individuo posee la habilidad de afrontar y aceptar en forma apropiada diferentes situaciones o condiciones que se le presenten, así como posee la capacidad de soportar situaciones con cierto nivel de dificultad que podrían afectarlo en forma significativa, haciéndole frente de manera positiva (Gálvez, 2017). Sus componentes son: tolerancia al estrés, que implica soportar eventos adversos, fuertes emociones, enfrentando activa y positivamente; control de los impulsos, es decir, resistir o postergar impulsos para controlar las emociones (Ugarriza, 2001).

La dimensión *adaptabilidad* se basa principalmente en el control del cambio (Fragoso, 2015), lo que significa que el individuo posee la capacidad de reconocer y resolver naturalmente los problemas que se le presentan, además puede comparar lo que siente con lo que realmente sucede a su alrededor (Gálvez, 2017). Los componentes que intervienen son: solución de problemas, incluye identificar y definir los problemas; prueba de la

realidad, es la correspondencia entre lo que experimenta y lo que en realidad existe; flexibilidad, que significa ajustar las emociones, pensamientos y conductas (Ugarriza, 2001).

Finalmente, la dimensión *estado de ánimo general* consiste en alcanzar la capacidad emocional de autoeficacia, es decir, la persona se percibe a sí misma de la forma como realmente desea sentirse (Ugarriza & Pajares, 2005). Los componentes que intervienen son: felicidad, es sentirse satisfecho con la vida; optimismo, es ver el aspecto más significativo de la vida (Ugarriza, 2001).

Al intentar estudiar cómo la IE influye en el ámbito laboral, se ha observado que el estado emocional del trabajador no es valorado en la evaluación del DL ya que se espera que en este ámbito la persona sea más racional que emocional, y se cree que las emociones pueden atenuar su desempeño. Respecto a ello, Mayer, Salovey y Caruso (2004) refieren que las emociones son parte importante del proceso del pensamiento de la persona, y que ignorarlas implicaría dejar de lado la sabiduría de las emociones propias y ajenas e invitar al fracaso como persona y trabajadores de la empresa.

En un centro laboral los trabajadores tienen la responsabilidad y la necesidad de desarrollar su IE, por medio de su autoconciencia, control de emociones y automotivación. Además que la IE es importante para mejorar la relación con los demás, desarrollando técnicas de comunicación, conocimiento interpersonal, teniendo en cuenta que el desarrollo de la IE en el área laboral comienza en la persona, sabiendo cuál es su importancia y utilidad para aplicar todas estas mejoras a la organización (Rico, 2002).

Los estudios internacionales sobre la influencia de la IE en el DL son relevantes ya que presentan como se relacionan estas variables en otros contextos laborales distintos al peruano. También, con la finalidad de conocer el comportamiento de estas variables a nivel nacional se presentan estudios que han abordados sobre el tema de investigación en ambos contextos.

Herrera (2017) realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar de qué manera la IE se relaciona con el DL de 152 trabajadores de una municipalidad. El 73% fueron varones, el 35.5% tuvieron de 31 a 40 años de edad, el 42.1% era casado y el 31.6% tenía educación superior técnica completa. Para medir la IE utilizó el cuestionario *Inteligencia Emocional* que fue creado y validado por Hernández (2008, en Herrera, 2017) el cual cuenta con cuatro dimensiones: *autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales*. Para medir el DL utilizó el instrumento *Desempeño Laboral* creado y validado

por Hernández (2008, en Herrera, 2017), que también cuenta con cuatro dimensiones: *calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento*. Manifestaron que existe relación directa y estadísticamente significativa entre la IE con el DL ($r = .729$; $p < .001$) y sus dimensiones *calidad del servicio* ($r = .567$; $p < .001$), *productividad* ($r = .610$; $p < .001$), *toma de decisiones* ($r = .483$; $p < .001$) y *conocimiento* ($r = .485$; $p < .001$).

Por otro lado, Yábar (2016) tuvo como objetivo determinar si la IE se relaciona con el DL del personal administrativo en el ámbito de la salud. La muestra estuvo conformada por 65 trabajadores de una micro red. Las características de la muestra, como edad y género, no están descritas por el autor. Se utilizó el *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S)*, el cual evalúa las dimensiones: *intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general*. Los resultados muestran una relación positiva y significativa entre la dimensión *interpersonal* y el DL ($r = .695$; $p < .001$); lo mismo ocurrió entre la dimensión *intrapersonal* y el DL ($r = .670$; $p < .001$), entre la dimensión *manejo del estrés* y el DL ($r = .645$; $p < .001$); entre la dimensión *adaptabilidad* y el DL ($r = .685$; $p < .001$), y entre la dimensión *estado de ánimo general* y el DL ($r = .720$; $p < .001$). Concluyeron que la IE está relacionada directamente con la variable DL ($r = .745$; $p < .001$).

Silva y Pérez (2016) desarrollaron un estudio con la finalidad de determinar la relación que existe entre la IE y el DL de los trabajadores de una empresa de confección y venta de prendas de vestir. La edad y el género de los trabajadores no se encuentran especificados por los autores. Los autores elaboraron y validaron dos cuestionarios para medir la IE y el DL, ambos mostraron alto grado de confiabilidad determinado por el coeficiente alfa de Cronbach de .961 y .962. Observaron que existe una relación directa entre la IE y el DL ($X^2 = 32.670$; $p < .001$) donde: a mayor IE mayor desempeño. No se especifica la relación según dimensiones. Concluyeron que la relación entre la IE y DL de los trabajadores es directa y significativa.

Aldosiry, Alkhadher, AlAqraa y Anderson (2016) realizaron una investigación con el objetivo de indagar sobre la relación entre IE y la productividad en ventas de automóviles.

La muestra estuvo constituida por 218 trabajadores en ventas, el 95,4% fueron hombres, el promedio de la edad fue de 37 ± 8.69 años, el tiempo de actividad laboral en la empresa fue de 6.8 ± 6.63 años. Para la medición de la IE se utilizó la *Escala de Evaluación de Emociones* que presenta 33 ítems, divididos en tres dimensiones: *autoevaluación, autorregulación y utilización de las emociones*. El instrumento presenta una confiabilidad

de .9 (alfa de Cronbach). También utilizó la *Escala de inteligencia efectiva* que presenta 27 ítems, divididos en cinco dimensiones: *precisión, paciencia, optimismo, tratar con uno mismo y tratar con otros*. El instrumento presenta una confiabilidad de .85 (alfa de Cronbach). La productividad de las ventas se midió a través del *Rendimiento total de ventas*, el cual presenta 12 ítems y evalúa los siguientes criterios: *autodesarrollo, comprensión del trabajo, iniciativa, trato con otros, aspecto general, exactitud, velocidad, uso efectivo del tiempo, uso del conocimiento, adherencia a las reglas, confiabilidad, relación con compañeros y adherencia al tiempo de asistencia*. El instrumento tiene un coeficiente de cronbach de .94. Los resultados evidenciaron que existe una correlación significativa y negativa entre la productividad de ventas con autoevaluación ($r = -.15, p < .05$), autorregulación ($r = -.13, p < .05$), utilización de emociones ($r = -.12, p < .05$). No hubo relación entre la productividad de ventas y la inteligencia efectiva ($r = -.02, p > .05$) ni con sus dimensiones: precisión ($r = .08, p > .05$), paciencia ($r = -.02, p > .05$), optimismo ($r = -.05, p > .05$), trato con uno mismo ($r = -.03, p > .05$) y trato con los demás ($r = -.05, p > .05$).

Cubas (2015) elaboró una investigación cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la IE y su DL de vendedores de una empresa de productos para el hogar. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores (el género y la edad no se especificaron). Para medir la IE se utilizó el *Inventario de Cociente Emocional de BarOn – ICE* que comprende 133 ítems divididos en 5 componentes y 15 subcomponentes, para evaluar el DL se elaboró un cuestionario de 117 ítems divididos en 10 dimensiones y 23 subdimensiones, a este último instrumento se le realizó la validación inter jueces y se evaluó su confiabilidad mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach obteniéndose un alto nivel de fiabilidad (.734). Los resultado reflejaron que existió relación directa altamente significativa entre el DL con la IE ($r = .790$ y $p < .01$) y con las dimensiones de la IE: *componente intrapersonal* ($r = .837, p < .01$), *interpersonal* ($r = .870, p < .01$) y *adaptabilidad* ($r = .671, p < .01$), pero no con el componente del *manejo del estrés* ($r = .256, p = .172$) ni con el *estado de ánimo general* ($r = .286, p = .126$). De forma global el autor concluyó que existió relación directa y altamente significativa entre la IE y el DL.

Huacac (2014) realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la IE y el DL en los trabajadores de una empresa de energía eléctrica. Se aplicó un cuestionario a los 60 trabajadores de la empresa. (Género y edad no se encuentra especificado). Sin embargo, se observó que el 6% tenían el cargo de gerentes, el 19% a ejecutivos, el 16% a

profesionales, el 47% a técnicos y operarios y el 12% trabajadores administrativos. Para medir la IE utilizó el instrumento *Emotional/ Competence Inventory (ECI)* creado por Goleman (1998, en Huacac, 2014), pero traducido, evaluado y adaptado por Weisinger (2001 en Huacac, 2014), que presenta 54 ítems divididos en las dimensiones *autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, y habilidades sociales*. Para medir el DL utilizó el instrumento de escalas gráficas de Argueta (2007, en Huacac, 2014), que presenta 13 ítems divididos en sus componentes *calidad del trabajo, proactividad y toma de decisiones*. Ambos instrumentos mostraron alta confiabilidad determinados por el coeficiente alfa de Cronbach con .962 para el test del IE y .965 para el cuestionario del DL.

Los resultados del estudio demostraron que la relación entre la IE y el DL es directamente proporcional. A nivel de dimensiones, se observó correlación moderada entre *autoconocimiento* con *calidad de trabajo* ($r = .514; p < .001$) y con *proactividad* ($r = .561; p < .001$), y baja con *toma de decisiones* ($r = .376; p = .003$). Asimismo, se observó correlación moderada entre la *autorregulación* con la *calidad del trabajo* ($r = .460; p < .001$) y baja con la *toma de decisiones* ($r = .256; p = .048$). Por otro lado, existió correlación moderada entre la *motivación* con la *calidad del trabajo* ($r = .706; p < .001$), con la *proactividad* ($r = .609; p < .001$), la *toma de decisiones* ($r = .724; p < .001$); existió correlación leve entre la *empatía* y la *calidad de trabajo* ($r = .339; p = .008$); moderada entre habilidades sociales con *calidad del trabajo* ($r = .702; p < .001$), con *proactividad* ($r = .625; p < .001$) y con *toma de decisiones* ($r = .657; p < .001$)

Saldaña (2015) realizó un estudio con el objetivo de relacionar la IE con el DL en trabajadoras de una microfinanciera. La muestra estuvo constituida por 15 trabajadoras. (No se especifica la edad). Se utilizaron el *Inventario de la inteligencia emocional de BarOn* y una *Encuesta de Evaluación del Desempeño*, sobre este último no fueron especificadas la autoría y sus propiedades psicométricas (validez y confiabilidad). Se encontró una correlación significativa y positiva entre la IE y el DL ($r = .5; p < .05$), aunque no se reportó la relación entre las dimensiones de la IE y DL.

Shamsuddin y Abdul (2014) desarrollaron un estudio con el objetivo principal de investigar la relación entre la IE y el desempeño en el trabajo de 118 agentes de un *call center*. (62.75% mujeres, 53.4% entre 18 y 25 años de edad). El 35.6% del total de los trabajadores tenían una experiencia laboral mayor de 42 años, y una jornada laboral de 8 horas. Utilizaron la escala emocional de auto-informe conocida como *Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)*, la cual tiene como dimensiones: *evaluación del*

autoestima, valoración de emociones de otros, uso de propias emociones y regulación de emociones. Para la medición del DL realizaron una adaptación en base a los indicadores de desempeño del servicio (Sawyer, Srinivas, & Sijun, 2009). Se observó una relación positiva entre la IE y el DL ($r = .653$; $p < .05$). En el análisis de las dimensiones hubo correlación entre el *uso de la emoción* y DL ($r = .536$; $p < .05$), *regulación de emociones* y DL ($r = .192$; $p < .05$). No hubo relación significativa entre *evaluación del autoestima* y DL ($r = .135$; $p > .05$). Concluyeron que había una relación significativa entre la IE y el desempeño en el trabajo.

Román (2014) tuvo como objetivo determinar la relación entre la IE y el DL en el personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de una empresa textil. La muestra estuvo conformada por 54 trabajadores (El porcentaje del género y edad no se encontró especificado). Para evaluar la IE aplicaron el *Cuestionario de Coeficiente Emocional de Cooper*, que presenta cinco componentes: *autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales*. Para medir el DL, la empresa proporcionó su Sistema de Evaluación del Desempeño. Mediante la prueba Chi cuadrado comprobaron que a mayor IE le corresponde un mejor DL ($X^2 = 13.93$). No analizaron la relación entre las dimensiones. Concluyeron que existe una relación directa entre el nivel de IE y su DL.

Baksh, Saleem, Zaman, y Fida (2014) realizaron una investigación con el objetivo de comprender la relación de la IE y el DL de los profesores universitarios del sector público y privado de diferentes especialidades. La muestra estuvo constituida por 90 profesores, 70.2% fueron mujeres, 58.7% casados, 41.3% entre 26 y 30 años, y 40.4% con 5 o más años de experiencia laboral. En el estudio utilizaron métodos de recolección de datos primarios y secundarios, los datos primarios se obtuvieron mediante cuestionarios (no se detalla su nombre en el estudio), los datos secundarios se recogieron mediante Internet y de artículos de investigación en diferentes revistas. Como resultado obtuvieron que la IE está correlacionado moderada y positivamente al DL ($r = .723$; $p < .001$), además existió moderada correlación entre la IE con la *autogestión* ($r = .665$; $p < .001$), *automotivación* ($r = .478$; $p < .001$), *empatía* ($r = .520$; $p < .001$) y *habilidades sociales* ($r = .446$; $p < .001$), y la DL estuvo altamente correlacionado con la conciencia de sí mismo ($r = .955$; $p < .001$) y moderadamente con la *autogestión* ($r = .525$; $p < .001$). Concluyeron que existe una relación directa entre la IE y el nivel de productividad de los empleados.

En vista de los hallazgos observados, se formula la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la influencia de las dimensiones de la IE sobre el DL?, y en consecuencia el objetivo del estudio fue determinar la influencia de las dimensiones de la IE sobre el DL en vendedores de telefonía móvil de una empresa privada con sede en Lima. En la empresa privada de telefonía móvil se cuenta con dos perfiles de trabajadores; por un lado los vendedores de campo son aquellos que visitan empresas y clientes para realizar las ventas, y los vendedores de tienda, quienes atienden a los clientes que visitan las tiendas del operador de telefonía. Cada trabajador tiene un objetivo de ventas mensual, el cual debe ser cumplido para poder general mayores ingresos.

La investigación se justifica teóricamente ya que al tener en cuenta que la IE alude a la capacidad de reconocer los sentimientos propios, y de los demás, así como manejar adecuadamente las relaciones que se tiene con los demás, es posible entender por qué es importante en el DL. En los trabajadores del área de ventas esto puede ser beneficioso ya que un adecuado desarrollo de la IE les permitiría mejorar DL, reflejado numéricamente en sus ventas. En el DL, cada trabajador tiene que interactuar de forma interpersonal en el ambiente donde se desarrolla, muchas de estas interacciones incluye atender al cliente, coordinar y colaborar con colegas, informar a supervisores, recibir instrucciones, entre otros; se ha observado en los estudios revisados que aquellos trabajadores con alto nivel de IE presentan un alto desempeño en el trabajo, ya que explotan sus capacidades y presentan mayor rendimiento laboral. Es así que teóricamente se afirma que mostrar y controlar las emociones influye en conseguir logros laborales (Chan et al., 2015).

Sin embargo, aunque estudios peruanos como Cubas (2015) refieren que cuanto mayor es la IE mayor es el DL de un vendedor y viceversa, estudios como este han sido realizados en rubros distintos a la venta de teléfonos móviles como la empresa en estudio. En este caso los resultados de esta investigación representarán un significativo aporte a la literatura en el campo de la psicología organizacional peruana, al tiempo que fundamentará la realización de mayores investigaciones al respecto.

Con los resultados de la presente investigación se evidenciará de forma estadística la influencia de cada una de las dimensiones de la IE sobre el desempeño de trabajadores en el rubro de ventas de telefonía móvil, ya que estudios anteriores solo han evaluado la relación bivariada entre la IE y el DL, lo que constituye el aporte teórico de la investigación.

Ante lo expuesto, la justificación práctica de la investigación radica en que al demostrar la influencia de las dimensiones de la IE sobre el DL se podrá contar con un indicador que permita predecir el rendimiento de los trabajadores desde etapas tempranas del proceso de recursos humanos como la selección de personal, concretamente, con la evaluación de la IE.

Evidencias científicas como esta fundamentarán su medición en todo postulante a puestos de ventas de la empresa en cuestión, lo que permitirá optimizar los procesos de selección del personal, reducción de costos por menor necesidad de capacitaciones, efectividad en las ventas, mayor rentabilidad, y mayores probabilidades de éxito empresarial.

Como hipótesis de trabajo, se espera que las dimensiones de la IE influyan de forma significativa y positiva sobre el DL, destacando el aporte de las dimensiones *intrapersonales, interpersonales y adaptabilidad* de la IE.

Método

Tipo y objetivo de la investigación

Estudio predictivo transversal (Ato, López, & Benavente, 2013), cuyo objetivo es conocer cuanta influencia ejercen las variables independiente (o predictoras), que en este caso son las dimensiones de la IE, sobre la variable criterio o la variable dependiente (DL).

Participantes

Se contó con la colaboración de la totalidad de vendedores de una empresa de telefonía móvil, y no existieron condiciones que ameritaran la exclusión de alguno. La empresa en estudio tiene a la fecha tres años dedicados a la comercialización de productos de telefonía móvil, maneja dos divisiones de ventas: Ventas corporativas y Tiendas Propias Franquiciadas. Se considera que cada trabajador debe cumplir con las competencias orientadas a la atención al cliente y orientación a resultados primordialmente. El personal encargado de las ventas es pieza clave por ser quienes tienen comunicación directa con los clientes actuales y potenciales de la empresa, y además, porque tienen la facultad de concretar la venta y de generar y mantener relaciones personales a corto y largo plazo con los clientes. Participaron 69 personas (55.1% mujeres) con edades comprendidas entre los 22 años y los 39 años de edad ($M = 29.25$, $DE = 4.667$), en su mayoría solteros (68.1%) y nacidos en Lima (79.7%). El grado de instrucción de la muestra fue variada: el 34.8% cuentan con educación superior universitaria, el 47.8% cuentan con educación técnica y el 17.4% cuentan con educación secundaria. Considerando el tiempo de servicio en la empresa, el 73.9% tiene menos de un año de servicio en la empresa, el 17.4% tiene entre uno y dos años de servicio, y el 8.7% tiene más de dos años.

Instrumentos

Inventario Breve de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20; Pérez, Gázquez, Mercader, & Molero, 2014). Consta de 20 ítems de cuatro alternativas de respuesta, que va desde *Nunca me ha pasado* hasta *Siempre me pasa*. Evalúa las cinco dimensiones de la IE (*intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad, y estado de ánimo*), cada una con cuatro ítems. Para ello fue utilizada la versión en español aplicado en universitarios limeños que mantuvo la estructura original de cinco factores evidenciándose

indicadores de confiabilidad favorables; es decir una consistencia interna superior a 0.7 por cada indicador (Domínguez, Merino, & Gutiérrez, 2016). La confiabilidad con los datos del presente estudio figura en la tabla 1 de la sección *Resultados*.

El cuestionario de DL (Silva & Pérez, 2016). Consta de 17 ítems de cinco alternativas de respuesta que va desde *Nunca* hasta *Siempre*. Evalúa las tres dimensiones de DL: *Eficiencia* (6 ítems), *Eficacia* (6 ítems) y *Calidad de servicio* (5 ítems). Fueron obtenidas evidencias de validez con la versión peruana a través del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo una confiabilidad del 0.961 en la inteligencia emocional y del 0.962 para el desempeño laboral. La confiabilidad con los datos del presente estudio figura en la tabla 1 de la sección *Resultados*.

Procedimiento

La técnica para recopilar la información fue la encuesta la cual se caracterizó por ser auto administrada, anónima y tendrá una duración aproximada de 30 minutos.

En cuanto a la recolección de la información, se buscó primeramente la aprobación del protocolo de investigación por la Universidad San Ignacio de Loyola, luego se solicitó el permiso de la gerencia de la empresa participante en el presente estudio para la realización del estudio dentro de sus instalaciones. Seguidamente se coordinó con el personal de recursos humanos para concertar las fechas en las cuales se aplicó el Inventario Breve de Inteligencia Emocional y el Cuestionario sobre el Desempeño Laboral. Es importante mencionar que tal aplicación de instrumentos se realizó en horarios diferentes al horario laboral.

Se tuvo en cuenta en el estudio aspectos éticos como la autonomía de los trabajadores al decidir participar de forma voluntaria en la investigación, para ello se le pidió firmar el formulario de consentimiento previa discusión sobre el objetivo del estudio y procedimientos a realizar. Se mantuvo en reserva la identificación de los participantes y si el estudio llegará a ser publicado no se divulgará sus datos personales.

Plan de análisis

En la evaluación de la data recibida se procedió a realizar el análisis de la confiabilidad de las puntuaciones a través del coeficiente α . Seguidamente se analizaron los supuestos de normalidad (por medio de la asimetría y curtosis) y la magnitud de las correlaciones bivariadas de cada estrategia de IE con el DL. Luego, se llevó a cabo el análisis de

regresión múltiple en donde se determina cuanta variabilidad en las puntuaciones de DL (criterio) es explicada por las variaciones en las dimensiones de la regulación emocional. El análisis correlacional y de regresión se realizó utilizando el paquete estadístico SPSS v23.0.

El enfoque que se tomó para interpretar los resultados se encuentran en función de la proporción de la variabilidad total del DL explicada por las dimensiones de la IE (R^2) y la magnitud de los coeficientes beta estandarizados (β).

Todos los indicadores se analizaron bajo un enfoque de magnitud del efecto. Los $r \geq .20$ fueron considerados como significativos (Ferguson, 2009). En cuanto al análisis de regresión realizado, un R^2 de .02, .13 y .26, fue calificado como pequeño, mediano, y grande, respectivamente (Ellis, 2010), y el $\beta \geq .20$ fueron considerados como significativos (Ferguson, 2009).

La decisión se basó en el hecho de que, considerando el tamaño muestral del grupo ($n < 80$), bajo el enfoque clásico de prueba de hipótesis (p -valor $< \alpha$) es más probable aceptar la hipótesis nula (p.e., ausencia de relación o de influencia estadísticamente significativa) en cada análisis realizado sin considerar las diferencias o relaciones reales que podrían existir entre las variables (Domínguez, 2016).

Resultados

Análisis descriptivo y correlacional

La desviación de los datos respecto a la normalidad univariada no fue elevada, dado que la magnitud de la asimetría (g_1) y curtosis (g_2) en la mayor parte de los casos estuvo dentro de un rango razonable (± 1.5) (Pérez & Medrano, 2010) (Tabla 1).

En general los coeficientes de confiabilidad son satisfactorios (Ugarriza & Pajares, 2004), siendo las dimensiones del IE con índices más confiables como *intrapersonal* y *manejo del estrés*. Entretanto, las dimensiones de DL tienen índices de confiabilidad moderada a baja (Tabla 1).

Tabla 1

Análisis descriptivo y correlacional de las dimensiones de la IE y el DL

	α	M	DE	g_1	g_2
Eficiencia	0.478	13.304	1.407	-0.499	-0.442
Eficacia	0.511	23.261	1.66	-0.947	0.228
Calidad de servicio	0.61	18.42	1.905	-2.206	7.818
Intrapersonal	0.854	12.464	3.008	-0.402	-1.121
Interpersonal	0.639	12.449	2.083	-0.142	-0.676
Manejo de estrés	0.861	5.870	2.189	1.757	5.278
Adaptabilidad	0.491	13.362	1.798	-0.238	-0.657
Estado de ánimo general	0.661	15.058	1.454	-1.7	1.797

Nota: M=Media; DE=Desviación estándar; g_1 =asimetría; g_2 =curtosis

La dimensión *eficacia* del DL tiene relación significativa con todas las dimensiones de la IE. Mientras que *calidad de servicio* presenta relación significativa con cuatro de las dimensiones de IE, por último la dimensión de *eficiencia* presenta relación significativa solo con tres (Tabla 2).

Tabla 2

Análisis correlacional entre las dimensiones de la IE y el DL

Dimensión	Eficiencia	Eficacia	Calidad de Servicio
Intrapersonal	.147	.414	.263
Interpersonal	.244	.357	.226
Manejo de estrés	.061	-.533	-.438
Adaptabilidad	.520	.411	.182
Estado de ánimo general	.243	.487	.379

Nota: en negrita: $r > .20$

Análisis de regresión

Se observa una influencia significativa y grande de las dimensiones de la IE sobre la *Eficiencia* ($R^2 = .25$). En el análisis individual de la influencia de las dimensiones de la IE sobre la *eficiencia*, indica que solo *adaptabilidad* influye significativamente ($\beta > .20$) (Tabla 3).

Tabla 3

Análisis de la influencia de las dimensiones de la IE sobre la Eficiencia

Eficiencia	β	t
Intrapersonal	-.052	-.428
Interpersonal	.122	.998
Manejo de estrés	.167	1.430
Adaptabilidad	.492	4.046
Estado de ánimo general	.072	.554
R^2 ajustado	.250	
F	5.540	

Se aprecia una influencia significativa y grande de las dimensiones de la IE sobre la *eficacia* ($R^2 = .436$). En el análisis sobre cada dimensión de la IE y la *eficacia*, indica que la dimensión *manejo de estrés* ($\beta > .20$), así como *intrapersonal*, y *adaptabilidad* (β cercano a .20) poseen una influencia significativa (Tabla 4).

Tabla 4

Análisis de la influencia de las dimensiones de la IE sobre la Eficacia

Eficacia	β	t
Intrapersonal	.188	1.775
Interpersonal	.095	.898
Manejo de estrés	-.38	-3.739
Adaptabilidad	.195	1.848
Estado de ánimo general	.169	1.503
R^2 ajustado	.436	
F	11.493	

Se presenta una influencia significativa y moderada de las dimensiones de la IE sobre la Calidad de Servicio ($R^2 = .201$). En el análisis sobre cada dimensión de la IE y la calidad de servicio, indica que la dimensión *manejo de estrés*, y *estado de ánimo general* de la IE poseen una influencia significativa, ($\beta > .20$) (Tabla 5).

Tabla 5

Análisis de la influencia de las dimensiones de la IE sobre la Calidad de Servicio

Calidad de Servicio	β	t
Intrapersonal	.129	1.027
Interpersonal	.05	.398
Manejo de estrés	-.319	-2.640
Adaptabilidad	-.006	-.05
Estado de ánimo general	.201	1.502
R^2 ajustado	.202	
F	4.432	

Discusión

Los vendedores están sometidos a un constante estrés, no solo por cumplir con sus proyectos personales, sino también por la presión que ejerce la jefatura por cumplir con las expectativas de la organización. Es probable que esta situación afecte su DL y repercute a su vez en el rendimiento de la empresa. Por ello, es de suma importancia que todo profesional en ventas tenga un manejo adecuado de sus emociones y relaciones interpersonales.

En ese sentido, esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la IE en el DL en vendedores de telefonía móvil, y a partir de los resultados, hacer recomendaciones o formular medidas correctivas de modo que mejore la *eficiencia* y *eficacia* del trabajador que garantice la rentabilidad de la empresa.

En cuanto a la dimensión *eficiencia* del DL, se determinó que solo la *adaptabilidad* está influyendo significativamente en este componente, aunque inicialmente se planteó que la dimensión *intrapersonal* e *interpersonal* también influirían. Esto puede explicarse porque para lograr la *eficiencia* al interior de las organizaciones se debe diseñar un sistema de control de gestión de recursos, que solo se logra con la *adaptabilidad* mediante la identificación y definición del problema económico, a evaluar lo que el trabajador necesita y lo que realmente tiene disponible, de tal forma que se logren optimizar los recursos disponibles y minimizar costos para aumentar la *eficiencia* de la empresa. Además, la *adaptabilidad* permitirá que los miembros de una organización a corto plazo se adapten a cambios inmediatos y a largo plazo a un entorno competitivo. Por otro lado, las dimensiones *intrapersonal* e *interpersonal* no influyen en la *eficiencia* ya que no son factores que impacten significativamente en la disposición de recursos, sino con el aspecto humano como las relaciones entre compañeros, y el reconocimiento de las propias emociones.

Respecto a la dimensión *eficacia* del DL, se determinó que los componentes *intrapersonales*, el *manejo del estrés*, y la *adaptabilidad* influyen significativamente sobre la *eficacia*. Es decir, la *eficacia* del DL se sostiene principalmente por la capacidad del trabajador en reconocer sus limitaciones y posibilidades, también tiene la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, reconociendo los aspectos positivos y negativos, así como resolver de forma natural los problemas comparando lo que se siente con lo que realmente sucede, esto permitirá que el vendedor logre los objetivos propuestos

por la empresa; así como un manejo del estrés adecuado, es decir el trabajador tiene la habilidad total para soportar eventos adversos, situaciones de estrés o fuertes emociones.

El otro componente del DL, la *calidad de servicio*, fue influenciado significativamente por el *manejo del estrés* y el *estado de ánimo general*. Esto significa que existe un adecuado ambiente laboral, ya que el personal se siente satisfecho, y ve con optimismo y un sentido positivo la vida. Un vendedor contento y satisfecho laboralmente aumenta las probabilidades de éxito, y su rendimiento. Por su parte, un trabajador al tener un buen *manejo del estrés*, este influye positivamente en el desarrollo de su actividad laboral y en consecuencia el servicio que se brinda de telefonía móvil, la cual se basa en la interrelación con el cliente y con su ambiente laboral. La *adaptabilidad* no fue significativa en relación a la *calidad de servicio*, esto no permitiría lograr resultados dentro del tiempo programado, considerando que el trabajador deba tener la capacidad de cambiar y adaptarse para brindar un adecuado servicio al cliente.

Estos resultados son congruentes con los observados por Yabar (2016), Cubas (2015) y Saldaña (2015) quienes encontraron que la IE está relacionado significativamente y en forma positiva con el DL. Esto puede explicarse a que los participantes tienen ciertas características sociodemográficas similares, como el lugar de la investigación (Lima) y el tipo de participante (Vendedores).

Los antecedentes indican que existe un vínculo de la IE con el DL (Cubas, 2015; Herrera, 2017; Huacac, 2014; Saldaña, 2015; Silva & Pérez, 2016; Yabar, 2016) en ausencia de estudios peruanos que evalúen la influencia de cada uno de los componentes de la IE. Por ejemplo, Yábar (2016) refirió que las dimensiones *intrapersonal*, *interpersonal*, *adaptabilidad*, *manejo del estrés* y *estado de ánimo* estaban relacionados de forma positiva y significativamente con el DL, o el reportado por Cubas (2015) quien encontró que el componente *intrapersonal*, *interpersonal* y *adaptabilidad* estaban relacionados significativamente con el DL. Aunque se encontró en la literatura resultados que coincidían con esta investigación como el de Baksh et al (2014), y Shamsuddin y Abdul (2014), pese a que no hay un reporte con las dimensiones específicas del DL en los estudios revisados. Esto puede deberse a que estas investigaciones fueron realizadas en contextos distintos, sin embargo es importante destacar la influencia de componentes como la *inteligencia intrapersonal*, *inteligencia interpersonal* y *adaptabilidad* en el rendimiento de trabajadores de otras actividades económicas.

Con el presente estudio la empresa de telefonía móvil podrá implementar un programa de capacitación en IE para el personal ventas para que tengan un mejor control emocional de los eventos de estrés que pueden vivir en el desarrollo de sus actividades laborales. Este programa sería periódico y evaluativo para tener un panorama actualizado de la situación del vendedor. De este modo, se beneficia no solo el trabajador sino también la empresa, mejorando el nivel de ventas y en consecuencia la productividad de la empresa. Asimismo, un buen manejo de la IE permitirá al vendedor de telefonía móvil a aceptar un rechazo de forma adecuada, aumentará las probabilidades de éxito no solo a corto sino a largo plazo, motivará al vendedor a hacer más perseverante en el proceso de ventas. Finalmente, será capaz de manejar sus impulsos y su humor así como su capacidad de empatía. Es importante que la empresa, tome en cuenta la IE en el proceso de selección, ya que de esta manera, garantizaría tener profesionales en ventas capaces de tomar decisiones objetivas y acertadas, que tengan un mejor manejo de las situaciones a las que se enfrenta, con mayor tolerancia al estrés.

Entre algunas limitaciones que presentó esta investigación fueron no considerar el informe de ventas del trabajador, ya que la medición del DL se centró en el auto informe de parte del propio trabajador y no se consideró indicadores objetivos como el informe del jefe. Esto representó una potencial limitación, por no contar con los datos de cada trabajador con informes objetivos de sus ventas, que permitirían complementar a los resultados encontrados y tener una evaluación más integral sobre el desempeño del trabajador de la empresa móvil. Otra limitación fue que el tamaño de la organización estudiada no fue muy grande; aunque participaron todos los vendedores la muestra fue pequeña. Además, no se pudo contrastar los resultados con investigaciones nacionales ya que esta fue escasa respecto al tema de investigación.

Se recomienda tomar en cuenta en próximos estudios la inclusión de otros factores o aspectos para una evaluación objetiva como el informe de las ventas de cada vendedor. Asimismo, se realizarán estudios complementarios que confirmen los resultados encontrados en esta investigación, utilizando el análisis de regresión de tal forma que validen estos, y a partir de ello se hagan las medidas correctivas necesarias. Para próximas investigaciones se sugiere aplicar en organizaciones de mayor tamaño y que tengan un alcance regional o nacional. Tomando en cuenta los resultados del estudio, se recomienda considerar capacitaciones que ayuden a que el vendedor desarrolle de mejor forma su IE, específicamente en el *manejo del estrés*.

En conclusión, se ha demostrado al menos con la muestra estudiada, que el DL de los vendedores de telefonía móvil ha sido influenciado positivamente por el IE, resultado que permite esbozar estrategias a nivel organizacional principalmente para el factor humano, de forma tal que fortalezcan y sostengan a largo plazo lo encontrado en este estudio y redunde en mejores beneficios para la empresa.

Referencias

- Aldosiry, K. S., Alkhadher, O. H., AlAqraa, E. M., & Anderson, N. (2016). Relationships between emotional intelligence and sales performance in Kuwait. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 39-45
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 11(1), 1-22.
- Ato M., López J. J., & Benavente A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Asrar-ul-Haq, M., Anwar, S., & Hassan, M. (2017). Impact of emotional intelligence on teacher's performance in higher education institutions of Pakistan. *Future Business Journal*, 3(2), 87-97.
- Baksh, Q., Saleem, M., Zaman, G., & Fida, A. (2014). The Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance. *Journal of Managerial Sciences*, 8(2), 208-27
- Bar-on, R. (2006). The Bar-On model of Emotional-social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18 (Supl), 13-25
- Carmona, P., Vargas, J. G., & Rosas, R. E. (2015). Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68.
- Castro, A., Palomino, A. M., Quiñones, A., Landa, J., Santos, V. (2007). *Evaluación del desempeño para la empresa de transporte aerocondor*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Chamorro, A., & Tato, J. L. (2005). Globalización y competitividad de las empresas: los recursos humanos. *Análisis Económico*, 43(20), 167-186.
- Chan, S. W., Ahmad, M., Ngadiman, Y., & Siti, S. (2015). Emotional intelligence and job performance: A qualitative meta-analysis. *Advanced Science Letters*, 21(6), 2050-54.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc Trab*, 17(54), 159-165.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. (3.ª Ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3.ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª. Ed.). Bogotá: McGraw

- Cubas, A. (2015). *Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el DL del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012*. (Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú). Recuperado de <http://bit.ly/2z0bMAu>
- Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al DL en una entidad del Estado. *Suma Neg*, 5(10), 69-73
- Domínguez, S. (2016). Sobre el uso de la prueba de significación de la hipótesis nula en la investigación psicológica. *Cultura*, 30, 141 – 150.
- Domínguez, S., & Merino, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach? *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1326-1328.
- Domínguez, S., Merino, C., & Gutiérrez A. (2016). Estudio estructural de una medida breve de inteligencia emocional en adultos: el EQ-i-M20. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 13(2).
- Ellis, P. (2010). *The essential guide to effect sizes: Statistical power, meta-analysis, and the interpretation of research results*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Extremera, N., & Fernández, P. (2004). El papel de la Inteligencia Emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6(2), 1-17.
- Ferguson, C. J. (2009). An effect size primer: a guide for clinicians and researchers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(5), 532 – 538.
- Feris, T., & Castro, M., (2006). *La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización*. (Tesis de diplomado, Universidad de la Sabana, Chía, Colombia). Recuperado de <http://bit.ly/2yFx5eB>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 16(VI), 110-125.
- Gálvez, C. (2017). ¿Qué es la inteligencia? En F. Maureira (Ed.), *Inteligencia emocional* (pp. 63-76). España: Bubok Publishing SL.
- Gestión (2016). *¿Qué tipo de evaluación de desempeño quieren las empresas?* (2016, Diciembre). Gestión. Recuperado de <https://goo.gl/Q5EtcC>

- González, A. & Brea, F. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigación Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251 – 272.
- Hernández, J., Chumaceiro, J., & Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472.
- Herrera, G. (2017). *La Inteligencia Emocional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. (Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú). Recuperado de <http://bit.ly/2zgSnw0>
- Huacac, M. R. (2014). *La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, Tacna, Perú). Recuperado de <http://bit.ly/2wPQVyW>
- Karimi, L., Leggat, S., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2013). Emotional rescue: the role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *J Adv Nurs*, 70(1), 176-86.
- Mandell, B., & Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 387-404.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mejía, A. (2014). Indicadores de efectividad y eficacia. *Documentos Planning. Publicaciones periódica coleccionable*. Colombia. Recuperado de <http://bit.ly/1WS1NoT>
- Mejía, J. (2013). Reseña teórica de la Inteligencia Emocional: modelos e instrumentos de medición. *Revista Científica*, 17, 10-32.
- Morales, P. (2012). *Correlación y regresión, simple y múltiple*. Madrid: Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de: <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Regresion.pdf>
- Muñoz, C. (2004). Análisis del desempeño: nuevas tendencias en la llamada evaluación del personal. *Pensamiento y Gestión*, 16, 43-51.

- Naciones Unidas. (2016). *Estudio económico de América Latina y el Caribe*. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- O'Boyle E., Joseph D. Jin, J., & Newman, D. (2015). Why Does Self-Reported Emotional Intelligence Predict Job Performance? A Meta-Analytic Investigation of Mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 298-342.
- Olaya, G. & Coveñas, M. (2015). *Aplicación de la regresión logística binaria para determinar los factores sociales, familiares, económicos y psicológicos que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes ingresantes a la Universidad Nacional de Piura en la Facultad de Ciencias durante su primer año de estudios 2013*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú). Recuperado de <http://bit.ly/2yaJ0QP>
- Pablos, J. M., & Biedma, J. M. (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de recursos humanos en las administraciones públicas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 10, 1-18.
- Palmar R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188
- Pérez, M. C., Gázquez, J. J., Mercader, I., & Molero, M. (2014). Brief Emotional Intelligence Inventory for Senior Citizens (EQ-i-M20). *Psicothema*, 26(4), 524 – 30.
- Pérez, E. & Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(1), 58-66
- Puerto, D. P. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Revista Científica Pensamiento & Gestión*, 28, 171-195.
- Queipo, B., & Useche, M. (2002). El Desempeño Laboral en el departamento de mantenimiento Ambulatorio de la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(3), 486-496.
- Rico, C. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weisinger *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 10(2), 101-104.
- Roca, E. (2013). Inteligencia Emocional y Conceptos Afines: Autoestima Sana y Habilidades Sociales. *Congreso de IE y Bienestar*. Zaragoza, España.
- Román, M. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al Desempeño Laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero*

- de la empresa Vicunha T xtil – Vicunha Ecuador S.A.* (Tesis de Grado, Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador). Recuperado de <http://bit.ly/2kItar4>
- Said, E. (2013). *Habilidades cognitivas y socioemocionales*. Colombia: Universidad del Norte, p.94.
- Saldaña, M. L. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región " La Libertad" de la ONG Manuela Ramos*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://bit.ly/2g41GHm>
- Sanín, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1),1-22
- Schalock, R., Verdugo, M., Lee, C., Lee, T., Loon, J., Swart, K., et al. (2015). *Manual de la escala de eficacia y eficiencia organizacional (OEES) Un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales*. España: Publicaciones del INICO.
- Shahhosseini, M., Silong, A., Ismaill, I., & Uli, J. (2012). The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 241-246
- Shamsuddin, N., & Abdul, R. (2014). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 75–81
- Silva, K. M., & Pérez, J. A. (2016). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://bit.ly/2yhHdsT>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Persona*, 4, 129-160.
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA en una muestra de niños y adolescentes. *Revista Persona*, 8, 11-58.
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), 20-33.
- Yábar, K. (2016). *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla*. (Tesis de

Maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú). Recuperado de <http://bit.ly/2yi3wyc>

Anexo

Anexo 1.- Instrumento de medición

Cuestionario 1: Inventario Breve de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20)

Instrucciones: Estimado trabajador a continuación encontrará un cuestionario sobre inteligencia emocional en la empresa de telefonía móvil. A continuación se le presenta una serie de preguntas a las que se le pide responder con total sinceridad, le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Nunca me pasa	A veces me pasa	Casi siempre me pasa	Siempre me pasa
1. Entiendo cómo se sienten las otras personas.				
2. Me resulta difícil controlar mi ira (cólera).				
3. Me resulta fácil decir cómo me siento.				
4. Me siento seguro de mí mismo.				
5. Sé cómo se sienten las otras personas.				
6. Es fácil para mí entender cosas nuevas.				
7. Puedo hablar con facilidad acerca de mis sentimientos.				
8. Tengo mal genio.				
9. Ante preguntas difíciles, puedo dar buenas respuestas.				
10. Puedo describir mis sentimientos con facilidad.				
11. Cuando quiero puedo encontrar muchas formas de contestar a una pregunta difícil.				
12. Me enojo con facilidad.				
13. Me gusta hacer cosas para ayudar a los demás.				
14. Puedo resolver problemas de diferentes maneras.				
15. Me siento bien conmigo mismo.				
16. Es fácil para mí decir lo que siento				
17. Soy feliz con el tipo de persona que soy.				
18. Cuando me molesto, actúo sin pensar.				
19. Sé cuándo la gente está enfadada, incluso cuando no dicen				
20. Me gusta cómo me veo en general.				

Cuestionario 2: Cuestionario de Desempeño Laboral

Instrucciones: Estimado trabajador a continuación encontrará un cuestionario sobre desempeño laboral en la empresa de telefonía móvil. A continuación se le presenta una serie de preguntas a las que se le pide responder con total sinceridad, le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Cumplo con las tareas asignadas?					
2	¿Me muestro cortés con los clientes y con sus Compañeros?					
3	¿Aporto con nuevas ideas para mejorar los procesos?					
4	¿Me preocupo por alcanzar los objetivos de la empresa?					
5	¿Hago uso racional de los recursos?					
6	¿Brindo una adecuada orientación a los clientes?					
7	¿Entrego los trabajos de acuerdo a la programación previa y la cantidad establecida por la empresa?					
8	¿Resuelvo los imprevistos de su trabajo y mejoro los procedimientos?					
9	¿Soy cuidadoso con las instalaciones de la empresa?					
10	¿Realizo mi trabajo de acuerdo con los requerimientos de sus clientes?					
11	¿Mi producción disminuye cuando estoy bajo presión?					
12	¿Atiendo de manera adecuada a los clientes aunque su demora retrase mi trabajo?					
13	¿Conozco los costos y gastos en los que incurre la empresa para ofrecer un buen servicio?					
14	¿Mi trabajo lo desarrollo en los plazos y tiempos cumpliendo los procedimientos y metas que la empresa ha determinado?					
15	¿Considero que el trato al cliente interno y externo es amable?					
16	¿Me limito a cumplir las indicaciones recibidas por su jefe?					
17	¿Me siento identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la empresa?					

Anexo 2.- Protocolo para la aplicación de los cuestionarios

Con la finalidad de responder a los objetivos de la presente investigación, se han elaborado 2 instrumentos de medición: a) Inventario Breve de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20), y b) Cuestionario de Desempeño Laboral. A continuación se presenta el procedimiento e instrucciones para su aplicación:

1.- En cuanto a la recolección de la información, se buscó primeramente la aprobación del protocolo de investigación por la Universidad San Ignacio de Loyola.

2.- Luego se solicitó el permiso de la gerencia de la empresa participante en el presente estudio para la realización del estudio dentro de sus instalaciones.

3.- Seguidamente se coordinó con el personal de recursos humanos para concertar las fechas en las cuales se aplicó la encuesta.

4.- Es importante mencionar que tal aplicación de instrumentos se realizó en horarios diferentes al horario laboral.

5.- Se tuvo en cuenta en el estudio aspectos éticos como la autonomía de los trabajadores al decidir participar de forma voluntaria en la investigación, para ello se le pidió firmar el formulario de consentimiento previa discusión sobre el objetivo del estudio y procedimientos a realizar. Se mantuvo en reserva la identificación de los participantes y si el estudio llegará a ser publicado no se divulgará sus datos personales.

6.- Además, la encuesta será autoadministrada (la encuesta la realizará el propio investigador, no necesita de encuestadores), anónima y tendrá una duración aproximada de 30 minutos.

Anexo 3.- Ficha sociodemográfica

<p>Género</p> <p><input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer</p> <p>Edad _____ años</p>	<p>Estado Civil</p> <p><input type="checkbox"/> Soltero(a)</p> <p><input type="checkbox"/> Casado (a)</p> <p><input type="checkbox"/> Conviviente</p> <p><input type="checkbox"/> Divorciado (a)</p> <p><input type="checkbox"/> Viudo (a)</p>	<p>Lugar de Nacimiento</p> <p><input type="checkbox"/> Lima</p> <p><input type="checkbox"/> Fuera de Lima: _____</p>
<p>Grado de Instrucción</p> <p><input type="checkbox"/> Superior Universitario</p> <p><input type="checkbox"/> Superior Técnico</p> <p><input type="checkbox"/> Secundaria</p> <p><input type="checkbox"/> Primaria</p>	<p>Área donde laboran: _____</p> <p>Tiempo de Servicio en la empresa (en años): _____</p>	