Inteligencia Emocional en el Cliente Interno en una Empresa de Servicios de Telecomunicaciones de Villavicencio, durante la pandemia Covid 19

Autores

María Camila Carrillo Sánchez

Código 449126

María Camila Chávez González

Código 444313

Programa de Psicología

Universidad Cooperativa de Colombia

Campus Villavicencio

Seminario de Profundización Gestión Humana y Desarrollo Organizacional

María Alexandra Rubio González

Director de Investigación

Aida Ingrith Martínez Barreto

Codirector

Enero 27, 2021

Tabla de Contenidos

Resumen 4

Introducción 5

Planteamiento del problema 6

Justificación 8

Objetivos 10

Marco referencial 11

Metodología 20

Referencias 26

Apéndice A. Consentimiento Informado 32

Apéndice B. Guía de Entrevista semiestructurada 33

Lista de tablas

Tabla 1. Pilares del modelo de Goleman 12

Tabla 2. Criterios de inclusión 21

Tabla 3. Categorías de análisis 21

Resumen

La propuesta de investigación sobre Inteligencia Emocional en el Cliente Interno en una Empresa de Servicios de Telecomunicaciones de Villavicencio, durante la pandemia Covid 19, pretende ofrecer un análisis sobre el efecto que se crea a nivel de salud emocional debido a la presencia de factores estresores como el factor de riesgo, la ansiedad por la situación, el número de afectaciones que ha traído consigo el confinamiento.

Se utilizará una metodología de enfoque cualitativo, de tipo exploratorio con diseño fenomenológico, en el cual se realizará una muestra homogénea del cliente interno del sector servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Villavicencio. Utilizando las categorías de análisis del modelo de Goleman sobre inteligencia emocional.

El instrumento será una entrevista semiestructurada que se aplicará a los clientes internos de una empresa de telecomunicaciones, para analizar el nivel de inteligencia emocional bajo el modelo de Goleman.

Palabras clave: inteligencia, emocional, cliente interno, pandemia, servicios.

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIENTE INTERNO
DURANTE LA PANDEMIA

Introducción

En la actualidad las organizaciones tienen claro que el talento humano es el activo intangible que lleva a las organizaciones a buscar el cumplimiento de metas, es claro que dentro de la planeación hablar de un desempeño es la base para encontrar cambios que a nivel organizacional se fundamentan en la estructura de mejora continua; de ahí, que una de las necesidades inmediatas para alcanzar vincular la gestión de la innovación en función del talento humano creando elementos que orientan hacia el bienestar al interior de la organización; ahora bien, es claro que dentro de estos procesos es fundamental para el líder encontrar mecanismos que le permitan atender el estado emocional del personal, con fines de lograr mejores resultados (Ayala, 2016, p. 6)

Analizando la relevancia que tiene para las organizaciones la inteligencia emocional en el cliente interno, la importancia que tiene como medio para lograr que las habilidades y destrezas conduzcan al individuo a ser más asertivo en el desarrollo de las actividades procurando una mayor productividad y equilibrio en el ámbito personal y profesional lo que genera un resultado positivo para la organización y de quienes la constituyen.

En la actualidad el riesgo de afectación ante el virus Covid-19 deja entrever como el desajuste emocional del cliente interno ante el factor de riesgo puede crear elementos de cambio en el desarrollo de sus funciones, alteración de sus emociones, sentimientos negativos de ahí, la relevancia para indagar sobre como la inteligencia emocional se ve reflejada en el cliente interno y a su vez en la organización.

Planteamiento del problema

En todos los contextos organizacionales, los procesos de innovación se han asociado a la construcción de nuevas estrategias desde la gestión humana, de tal manera que el cliente interno es el activo intangible de mayor interés para los líderes que tienen deben velar por la salud del cliente interno en el desarrollo de sus actividades diarias; de ahí, la necesidad de buscar estrategias para mejorar el desempeño laboral y fortalecer la competitividad en el sector.

En palabras de Villa (2013), los cambios organizacionales se enfocan en el individuo y estos se encaminan a desarrollar protocolos desde la gestión para lograr un clima laboral adecuado y enfocado en lograr el máximo nivel de desempeño del cliente interno. En este punto, es relevante señalar que el comportamiento del individuo incide significativamente en el desarrollo de las actividades en el cargo; por lo tanto, Alles (2006) expresa que al interior de las organizaciones la interacción es determinante, logrando reconocer que ya sea en lo individual o colectivo el comportamiento está ligado a la ética, a la capacidad de relacionarse con los demás, a la motivación, al rol que tiene y la satisfacción.

En este sentido, encontrar cuales son los factores que inciden positiva o negativamente en el desempeño del individuo cada vez es más necesario, de ahí, que la psicología organizacional aporta a la gestión empresarial en el analisis del comportamiento del individuo; asi mismo, para Bravo (2017) hablar de inteligencia es diseñar espacios para trabajar la capacidad y competencias del personal, logrando que se activen los procesos cognitivos y de esta manera se pueda ser más eficiente en función de las necesidades inmediatas del cargo.

Pregunta problema

¿Cómo se manifiesta la inteligencia Emocional en el cliente interno de una empresa del sector de comunicaciones de la ciudad de Villavicencio, durante la pandemia del COVID 19?

Justificación

La inteligencia emocional en el marco de la gestión empresarial se ha convertido en una herramienta que favorece en gran medida el potencial de la dinámica organizacional, por un lado, es conveniente analizar como la inteligencia emocional desde su conceptualización aporta a la conformación de elementos básicos para adquirir mayor experiencia y efectividad en el contexto. Como herramienta para comprender el mundo de un trabajador, la inteligencia emocional ha sido un motor indispensable porque permite identificar y potencializar las habilidades que debe poseer una persona que tiene a su cargo una empresa o está pensando en desarrollar un plan de negocio.

La investigación es pertinente en la población ya que permitirá reconocer las emociones del cliente interno en las organizaciones, en las que se propone analizar el desempeño frente al cargo, resaltando la inteligencia emocional como parte de un proceso para administrar o reconocer las emociones, en las que la evaluación desde el punto de vista psicológico se convierte en un modelo de trabajo desde la participación en el ámbito laboral y observando las relaciones a su alrededor. Otro aspecto que hace relevante el desarrollo investigativo; tiene que ver con el desarrollo emocional integral del cliente interno, que finalmente se verá reflejado en la eficiencia de sus actividades; bajo el contexto de análisis, aborda emociones y sentimientos que se conforman durante la interacción laboral y que vinculan habilidades como la empatía, desarrollan la capacidad de trabajo en equipo, la toma de decisiones, entre otras.

Con esta también se busca identificar como la inteligencia emocional aporta al desarrollo integral del cliente interno en las organizaciones durante la situación de pandemia generada por el Covid-19, estudiando la manera en que el cliente interno razona su entorno, además de su

desarrollo cognitivo y social. Es así como con la integración de la línea de investigación salud y sociedad se busca analizar la manera de como el bienestar del trabajador aporta no solo a la organización, sino que además aporta a la sociedad en donde se encuentra inmerso; generando una relación sinérgica en el contexto general.

Por otra parte, con los resultados se pretende que la organización analice los resultados obtenidos y a partir de ahí, replantear acciones de intervención desde el área de gestión de talento humano dirigidas al cliente interno, el cual se beneficiará a futuro con estrategias que mediante el proceso de inteligencia emocional logren generar cambios en la salud integral del mismo, además de propender por un mejor desempeño laboral. Así mismo, para la Universidad Cooperativa de Colombia y más exactamente la Facultad de psicología es una oportunidad para apoyar a las organizaciones de la ciudad de Villavicencio en los tiempos de adaptación por la pandemia de Covid-19, a través del principio rector de proyección e innovación social. Finalmente, como futuras profesionales en psicología se tendrá la oportunidad de encontrar un campo laboral para atender las necesidades del cliente interno en estas organizaciones.

Objetivos

Objetivo general

Describir la inteligencia emocional de los clientes internos del sector de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Villavicencio, en época de pandemia.

Objetivos específicos

Identificar los componentes de la inteligencia emocional, de los clientes internos del sector de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Villavicencio, en época de pandemia, a partir de la teoría de Goleman.

Describir los componentes de la inteligencia emocional, de los clientes internos del sector de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Villavicencio, en época de pandemia, a partir de la teoría de Goleman.

Marco referencial

Marco teórico

Con el fin de orientar un proceso de soporte teórico para la propuesta de investigación a continuación se presentan los referentes teóricos que aportan a la misma.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional en sus inicios en el año 1920 se consideraba parte de una capacidad de entender, gestionar y actuar con prudencia en las relaciones humanas, con la practicidad de esta, autores como González, Peñalver, Bresó (2011) abordaron la participación de esta inteligencia como una habilidad del individuo para controlar los sentimientos y las emociones propias, para de esta manera, lograr un cambio positivo en el entorno que le rodea.

> Un elemento a destacar desde la postura de Scott y Davis (2015) al considerar que es fundamental evaluar las emociones a partir de un contexto de recursos que orienta la práctica de habilidades, donde aprende a expresar emociones, actitudes y crea un mejor clima laboral, sin dejar de lado las oportunidades de mejora continua en el marco de la actividad laboral.

De lo anterior, se logra comprender que al estudiar las emociones al comprender que la percepción, regulación y control son funcionales para que las capacidades del individuo alcancen el mayor nivel de manejo, creando procesos cognitivos más asertivos aplicados en el entorno en el cual se desenvuelven.

Por otro lado, Vallés y Vallés (2000) reconoce que la inteligencia emocional toma como punto de partida las habilidades del individuo desde lo emocional hasta la capacidad que logra ir perfilando a raíz de las acciones de trabajo psicosocial que se arraigan al estado de durante las acciones a las que se enfrenta.

En este punto se evidencia que cuando se habla de reconocer los procesos de interacción social, el individuo se ve inmerso en las emociones que le generan este tipo de contactos, por lo tanto, ahí, es donde el pensamiento se convierte en una oportunidad para brindar un cambio desde el comportamiento, todo gracias a que logra trabajar las emociones mediante un reconocimiento de adaptación, logrando un mejor desempeño personal y este a su vez trasciende a lo laboral.

Modelo de Goleman

Al hacer relación a la visión de inteligencia emocional que trabajo Goleman (2001), en el cual se describe la capacidad de un individuo para reconocer sus habilidades, es decir los puntos fuertes, comprendiendo que así podrá aprovechar el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad para motivarse a sí mismo. En la tabla 1 se observan los pilares que lo componen:

Tabla 1.

Pilares del modelo de Goleman

Categorías	Descripción
Autoconocimiento emocional	Hace referencia al conocimiento individual que tienen el cliente interno para ver el estado de ánimo y lograr un cambio interno. A su vez influye el comportamiento y los puntos fuertes o positivos.
Autocontrol emocional o autorregulación	Cuando logra identificar la emoción y evidenciar un control para afrontar la situación.
Automotivación	Tener la capacidad de automotivarse para minimizar las emociones negativas, logrando un cambio en su vida.
Reconocimiento de emociones ajenas y control de ellas	Cuando se adquiere un dominio para entender y comprender las emocionales logrando relacionarse de manera asertiva,
Control de las relaciones interpersonales (habilidades sociales):	Aquellas que le permiten a un individuo interactuar con otros, mediante una comunicación emocional fluida.

Nota: describe los 5 pilares del modelo de inteligencia emocional de Goleman, planteados por Cherniss y Goleman (2013)

Marco empírico

En Japón los autores Sasaki, Kuroda, Tsuno y Kawakami (2020) analizaron como los trabajadores del área de la salud, presentaron cambios asociados al deterioro mental debido a la situación de pandemia por Covid-19 en Japón. La metodología utilizada cuantitativa donde participaron 1448 empleados entre los meses de marzo y mayo de 2020, que respondieron el cuestionario para evaluar el miedo y la preocupación de los participantes por el COVID-19, la angustia psicológica y los síntomas físicos en T1 y T2. Los resultados reflejaron los cambios emocionales de temor, ansiedad, estrés debido al factor de riesgo; logrando concluir que es fundamental atender la salud mental del personal para mantener el desempeño organizacional.

Por otro lado en China Teng, Wu, Lin y Xu (2020) documentaron el estudio sobre los cambios que se generan en la salud mental del personal que labora en hoteles durante el periodo de cuarentana por la pandemia del Covid-19, con un estudio transversal en el cual participaron 170 empleados durante el periodo de mayo a junio de 2020; utilizaron el cuestionario la Escala de estrés (DASS-21) arrojando como resultado que en su mayoría presentan depresion moderada, también ansiedad con tendencia a episodios repetitivos. De ahí, que concluyen que es fundamental implementar estrategias para generar cambios en el estado de la salud mental del trabajador que le permita continuar desarrollando sus funciones sin alteraciones emocionales.

Song, Wang, Li, Yang, y Li, (2020) presentaron los resultados del estudio realizado en China, donde con un estudio transversal analizaron la salud mental y actitudes del personal que se reintegró al trabajo durante la pandemia de Covid-19, ellos evaluaron como la presencia de ansiedad, depresion, insomnio y somatización inciden en el desempeño laboral y la satisfacción del personal durante la jornada laboral. Encontraron que los factores asociados con la salud

mental, el principal factor de riesgo de las actitudes laborales también era la preocupación por el desempleo, y los principales factores de protección eran la resiliencia y el optimismo.

Oakman, Kinsman, Stuckey, Graham, Weale, (2020) señalaron que al realizar estudios sobre los efectos que se generan en el personal por realizar el trabajo en caso debido a la pandemia de Covid-19 en la que se busca identificar la salud física y mental. La metodología de revisión documental señaló que el impacto de la salud del personal vinculado laboralmente se vio afectada por emociones que alteraron el estado emocional y físico, comprendiendo que es fundamental reconocer que ellos señalaron padecer estrés, depresión, también cambios en la calidad de vida y los momentos de felicidad.

En el contexto internacional Sierra (2021) en Venezuela abordo un artículo que estudio como el colaborador debe recibir atención a la salud, a través de estrategias de inteligencia emocional que le permitan mantener un ritmo de trabajo en la organización, convirtiendo de esta manera, la mediación de las habilidades sociales en una oportunidad para desarrollar mejor la función laboral, se encontró en el estudio que la inteligencia emocional aporta al manejo de las emociones un control, la comprensión de las mismas y a su vez, un concepto de reconocimiento sobre las oportunidades mantener un equilibrio en la salud.

Wan y Daud (2021) analizaron en el estudio sobre la relación entre la política organizacional y la inteligencia emocional. La metodología fue cualitativa donde participaron 355 respondiendo cuestionarios como modelo práctico para relacionar un cambio interno en las empresas del gobierno en Malasia. Los resultados reflejaron que se crea un vínculo entre las dos variables de analisis al considerar que las políticas organizaciones requieren de la inteligencia emocional para formular un cambio positivo en las relaciones internas y favorece el trabajo en equipo gracias al liderazgo que se implanta en las organizaciones.

En España Samparp y Teques (2020) elaboraron un artículo con la finalidad de analizar los efectos de la mediación de la inteligencia emocional y el liderazgo Utilizo una metodología cuantitativa con una muestra de 40 participantes a quienes fueron sometidos a sesiones de empoderamiento en inteligencia emocional y liderazgo. Los resultados arrojaron que mediante las evaluaciones los participantes presentaron emociones que en función al momento expresaban diferentes reacciones, realizando regulación de las emociones entrenamiento, refuerzo, apoyo social, comportamiento autocrático y comportamiento democrático.

Oliveros (2018) elaboró un artículo en el cual describe la perspectiva sobre Inteligencia Emocional a través de una investigación documental, de tipo expositivo, donde expresa que la conciencia emocional, la regulación emocional, la autonomía emocional, la competencia social y como se relacionan con el bienestar y como es fundamental que el cliente interno logre fijar metas para alcanzar en un periodo, donde el nivel de efectividad logran crear elementos claros para beneficiarse de estos, logrando un cambio en la organización y el manejo de las actividades directas.

En Perú Molina y Villavicencio (2016) señalaron que el objetivo de un estudio de tipo para establecer las estrategias de inteligencia emocional aplicada a la empresa distribuidora Casaval y su impacto en el desempeño laboral, utilizando la metodología cualitativa en el cual participaron 25 clientes internos quienes respondieron el cuestionario de CI. Los resultados expresaron que el nivel de desempeño del individuo estaba relacionado con sus factores motivacionales, al reconocer que en ocasiones presentaban un cambio directo en la relación de satisfacción y el reconocimiento. Se evidencio que el personal que mejor desempeño laboral tiene se caracteriza por manejar aptitudes positivas, individuos alegres, asertivos y con un buen manejo de trabajo en equipo.

En Portugal los investigadores Mónico, Mellão, Nobre, Parreira, y Carvalho, (2016) analizaron el papel de la inteligencia emocional como recurso del capital psicológico que las organizaciones tienen. Con una metodología cuantitativa la muestra de 301 trabajadores que respondieron a la escala de Inteligencia Emocional, Capital Psicológico y Espiritualidad Organizacional que arrojaron resultados de la participación y trabajo en equipo al reconocer que los valores organizaciones son una fuente de crecimiento, asociado a las actividades para promover la inteligencia emocional. Finalmente concluyeron que las concuerdan que el proceso de trabajo con el personal se enfoca en un beneficio de las oportunidades de manejo emocional que repercuten en el cambio organizacional.

El autor Ugoani (2016) realizó un estudio para explorar el grado de relación entre Inteligencia emocional y competitividad organizacional, para ello utilizaron una metodología cuantitativo, con una muestra de 45 participantes de una organización en la que analizaron como la inteligencia emocional a partir de escalas de una encuesta reflejaban las competencias del personal y como a partir de ahí, le liderazgo aporto a la construcción de una cultura proactiva donde concluyeron las importancia de las emociones para lograr el éxito organizacional.

En Cuba el estudio presentado por López y Martínez (2014) en el cual presentó como objetivo diagnosticar el como el liderazgo se convierte en una estructura de cambio. El estudio utilizo una metodología cuantitativa en al cual abordo la aplicación de test de inteligencia emocional a 234 personas vinculadas, además de entrevista a los 50 líderes considerando la importancia de conocer los procesos organizaciones que vienen desarrollando. Los resultados reflejaron que los líderes que promueven cambios asociados al manejo de la inteligencia emocional mediante un ciclo de liderazgo logran niveles de excelencia y eficiencia. Las conclusiones reflejan que en el

contexto del turismo cuando se promueve la motivación como una de las competencias de la inteligencia emocional los resultados organizacionales mejoran internamente.

En España De Oliveira Dos Santos (2013) presentaron un análisis de la relación que se crea entre la inteligencia emocional y la protección organizacional a partir de las acciones del cliente interno. La metodología cuantitativa relaciono como una muestra de 301 empleados, en rangos de edad de 18 y 67 el instrumento estrés organizacional y escala de Inteligencia Emocional. Los resultados exploraron como la inteligencia emocional aporta habilidades para las relaciones internas, creando oportunidades de desarrollo organizacional. El estudio concluye que una estrategia para reducir el nivel de estrés laboral es mediante la práctica la inteligencia emocional como factor protector.

En India los autores Rajagopal y Rekha (2004) con el estudio realizado sobre la Inteligencia emocional y la eficacia organizacional cuyo objetivo fue estudiar el personal directivo de Bilt Industrial Packaging Company para conocer la habilidad emocional. El método fue cuantitativo donde 134 participantes fueron evaluados para reconocer las competencias, las estructuras de analisis para encontrar una relación con las emociones y el ritmo de trabajo. Los resultados señalaron que la emoción es considerada una parte indispensable para que el individuo pueda ser más eficiente, a través de empoderamiento y manejo de emociones a partir de la motivación y el bienestar.

La emoción se ha considerado tradicionalmente como un "estado mental desprovisto de razón". Una percepción común es que el "cociente inteligente" es el único predictor seguro del éxito. Pero los investigadores tienen una visión integrada de equilibrar las facetas racional y emocional de la mente humana para predecir un éxito seguro. Una persona que sea consciente de

los beneficios de la IE, reaccionaría conscientemente a los estímulos de una manera positiva para obtener los mejores resultados de esa situación y eventualmente emerger como un ganador.

Por otro lado, en el plano nacional Zarate (2012) consideró importante estudiar la relación entre inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones colombianas, utilizaron una metodología cuantitativa, donde la muestra fue de 339 individuos de ambos géneros en rangos de edad de 18 a 64 años con vinculación laboral en la ciudad de Bogotá, a quienes se les aplicó una encuesta de inteligencia emocional y liderazgo. Los resultados dejaron ver que los cambios actuales es funcional estructura un analisis desde la gestión organización que aborde la parte cognitiva del individuo a través de las emociones y como estos inciden en la posibilidad de encontrar un ambiente de mejora continua, de ahí, que valoran el liderazgo hacía del cliente interno, al considerar que esto aporta un cambio en la estructura de habilidades y competencias del personal creando una oportunidad de crecimiento para la organización.

Asi mismo, Villa (2013) aborda La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones, ella presenta una revisión documental en la que describe la participación de la inteligencia emocional como mecanismo para reconocer la gestión del modelo de liderazgo, capacidad de competitividad al ser aplicada en las organizaciones, asi mismo su revisión deja entrever como la gestión organizacional enfoca el punto de trabajo en mejorar la estabilidad emocional del personal para lograr que rendimiento sea más asertivo, sin embargo, al comprender que el comportamiento de las personas, los modelos de liderazgo, las actitudes, las habilidades interpersonales.

Martin, Dan y Menges (2010) elaboraron un documento para explorar el uso estratégico de la inteligencia emocional en entornos organizacionales: explorando el lado oscuro, en el cual, mediante una metodología cualitativa, con el método de revisión documental analizaron como a

través de la inteligencia emocional se comprende un conjunto de habilidades relacionadas con la detección, el uso, la comprensión y la gestión de las emociones; lo que ayuda al individuo a entender y controlar. El estudio concluye que estas aportan a la construcción de habilidades pro sociales desde el ámbito cognitivo y a su vez ayudan al desarrollo organizacional.

Metodología

Enfoque

El enfoque que se utilizará en esta investigación será de tipo cualitativo, teniendo en cuenta que permite estudiar la realidad en el contexto natural, así como analizar la relación, experiencia, comportamientos, de los participantes; (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 75).

Tipo de investigación

El tipo de investigación es de tipo descriptivo el cual, donde el autor Hernández, Fernández y Baptista, (2014), se presentará un análisis, sin que exista la manipulación de las categorías de análisis, de esta manera el fenómeno y la población permitirán establecer conclusiones a partir de los participantes (p. 79). En este caso hace referencia a la inteligencia emocional en el cliente interno en los tiempos de pandemia por Covid-19.

Diseño de investigación

El tipo de investigación es de tipo fenomenológico. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) estos estudios buscan indagar sobre el fenómeno que se estudia en particular, en el caso particular al cliente interno de una empresa del sector servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Villavicencio en tiempos de pandemia por Covid-19.

Población

La población son los clientes internos de la empresa de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Villavicencio, en época de pandemia COVID 19.

Muestra

En la siguiente investigación las muestras serán homogéneas, tomando como base que la unidad de análisis tiene características similares en función al fenómeno y su entorno, que para el

caso específico es la vinculación laboral de los clientes internos de la empresa de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Villavicencio, en época de pandemia Covid 19.

Tabla 2.

Criterios de inclusión

Unidades de Análisis	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Personas con vinculación laboral	-Rango de edad entre los 18 y 60 años	No cumplen con el rango de edad estipulado
	-Empleados de la empresa del sector servicios de telecomunicaciones	No laboran en la empresa del sector servicios de telecomunicaciones

Nota: describe los elementos que deben cumplir los participantes en el proceso a desarrollar. Elaboración Carrillo y Chávez (2021)

Categorías

A través del modelo teórico seleccionado, se presentan las categorías de análisis que permitirán explicar cómo la inteligencia emocional aporta a la salud del cliente interno de la empresa de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Villavicencio durante la pandemia de Covid-19

Tabla 3.

Categorías de análisis

Dimensiones	Descripción	Preguntas
Autoconocimiento emocional:	Hace referencia al conocimiento individual que tienen el cliente interno para ver el estado de animo y lograr un cambio interno. A su vez influye el comportamiento y los puntos fuertes o positivos.	1. ¿Qué cosas lo hacen enojar con facilidad? 2. Durante un día normal, ¿se considera una persona con alta o baja energía? 3. ¿Cómo le gustaría estar en 10 años? 4. Si se le presenta una situación que le aflija, ¿puede manifestar con facilidad sus sentimientos?

Autocontrol emocional o autorregulación	Cuando logra identificar la emoción y evidenciar un control para afrontar la situación.	1. Cuando se siente triste, ¿qué suele hacer? 2. Si se le presenta un problema, ¿cómo suele manejar dicha situación? 3. ¿cree usted que su productividad se ve muy afectada cuando se le presentan problemas personales? 4. Cuando hay una situación de presión en el trabajo, ¿usted cómo actúa normalmente? 5. ¿Cuándo fue la última vez que sintió avergonzado? ¿Qué ocurrió y como manejo la situación?
Automotivación	Tener la capacidad de automotivarse para minimizar las emociones negativas, logrando un cambio en su vida.	1. ¿Cuándo realiza un trabajo poco interesante, buscas la manera de realizarlo de buena manera? 2. ha desarrollado pautas de conducta productiva? 3. ¿Necesita del reconocimiento para lograr mis metas? 4. sabe recompensarte a ti mismo cuando logras una meta? 5. ¿Sabe decir que no cuando es necesario? 6. se recuperas rápido después de pasar por algún contratiempo?
Reconocimiento de emociones ajenas y control de ellas	Cuando se adquiere un dominio para entender y comprender las emocionales logrando relacionarse de manera asertiva,	1. ¿Qué hace cuando un compañero se le acerca a contarle una situación particular de su vida? 2. Cuando se presenta una discrepancia entre compañeros de la organización por algún tema en particular del trabajo

		y usted puede aportar una solución óptima, ¿qué haría? 3. Si un integrante de su equipo muestra inconformidad frente a varios aspectos del trabajo, usted ¿cómo controlaría la situación?
Control de las relaciones interpersonales (habilidades sociales):	Aquellas que le permiten a un individuo interactuar con otros, mediante una comunicación emocional fluida.	1. ¿Puede expresar los sentimientos de su equipo de trabajo? 2. puede contribuir a que el trabajo sea más interesante y variado? 3. trabajo más en grupo que individual? 4. tiene la habilidad de desarrollar un consenso con los demás 5. puede sugerir con facilidad ideas o soluciones para las personas con las laboro?

Nota: describe las categorías y subcategorías de inteligencia emocional: elaboración propia. (2021)

Instrumento

Para el proceso de investigación se realizará una entrevista semiestructurada, en la que el investigador previamente realiza la planeación de las preguntas con el fin de estructurar las categorías de análisis a partir del tema de inteligencia emocional en el cliente interno en tiempo de pandemia por Covid-19. (Hernández, Fernández y Baptista, (2014)

Las investigadoras a partir de la revisión documental realizada diseñarán el instrumento utilizando el modelo de Goleman sobre inteligencia emocional, que plantea las dimensiones de autoconocimiento emocional, autocontrol emocional o autorregulación y automotivación, Reconocimiento de emociones ajenas y control de ellas y Control de las relaciones interpersonales. Con ellas se procede a seleccionar preguntas para la entrevista estructurada.

El instrumento para su validación, se someterá juicio de expertos, el cual según las palabras de Escobar (2008), es un procedimiento que nace de la necesidad de estimar la validez de contenido de una prueba, con criterios tales como claridad, suficiencia, relevancia y coherencia (p. 30). En el análisis de la información obtenida, se utilizará el programa ATLAS TI, asignando las etiquetas según las características del análisis procedente de las categorías, para luego crear la red semántica.

Procedimiento

La propuesta de investigación se organiza en las siguientes fases de trabajo:

Fase 1: unidades de análisis: se realizará un acercamiento a las unidades de análisis con el fin de identificar las características particulares.

Fase 2: Plan de trabajo: se dará inicio a diseñar el plan de trabajo la elaboración y validez de contenido a través del juicio experto.

Fase 3: Aplicación de la entrevista: Se programará la aplicación de la entrevista estructurada a los clientes internos.

Fase 4: Transcripción: con la aplicación de la entrevista estructurada se procederá a realizar la transcripción de cada una.

Fase 5: Análisis de resultados: se dará inicio al análisis de los datos obtenidos con la aplicación del instrumento.

Fase 6: Informe final: con el análisis se procederá a elaborar el informe final.

Consideraciones éticas

Esta propuesta de investigación se fundamenta bajo los principios establecidos en el Código Deontológico y Bioético de psicólogo, las leyes y las resoluciones que protegen los derechos humanos, que contemplan la confidencialidad de datos en Colombia y otras disposiciones de la

profesión de Psicología (Ley 1090 de 2006). De esta manera la investigación se desarrollará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

-La exposición oral, impresa audiovisual u otra con fines didácticos, o divulgación científica se hará de forma confidencial, por lo cual se aplicará el consentimiento informado, previo a la aplicación del instrumento.

-Los registros de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas en medios escritos deberán ser conservados durante un tiempo, de manera que la información quedará bajo la responsabilidad de los investigadores que serán psicólogos.

-El desarrollo de la investigación se basará en principios éticos de respeto y dignidad, por lo cual se salvaguardará el bienestar y los derechos de los participantes.

Referencias

Alava, C. (2003). Psicología de las emociones y actitudes. Alfaomega Grupo editor.

Cano, V., & Tobal , M. (2001). Emociones y salud. *Revista cientifica de salud*, 34 -82. //www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf

Carrillo, J., Collado, S., Rojo, N., y Staats, A. (2006). El papel de las emociones positivas y negativas en la predicción de depresión: el principio de adición de las emociones en el Conductismo Psicológico. *Clinica y salud*, 59 -97. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742006000300005

Cherniss C. y Goleman D. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Primera edición. Digital. Editorial Kairos. https://www.recursosyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf

De Oliveira L., H.; Dos Santos M. M. (2013). Emotional intelligence and the protection of organizational stress. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 2, núm. 1, 2013, pp. 551-561 Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores Badajoz, España https://www.redalyc.org/pdf/3498/349852173041.pdf

González A, Peñalver J, Bresó E. (2011). La evaluación de la inteligencia emocional: ¿autoinformes o pruebas de habilidad? *Fórum de Recerca*;(16):699-712. http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/77307https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2153/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096918812&origin=resultslist&sort=plf-

f&src=s&st1=&st2=&sid=8a20211d306055efc4b2c73d3b5a1347&sot=b&sdt=b&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY+%28changes+in+the+employee+by+covid+19%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm

Liébana P., C., Fernández M., M. E., Bermejo H., J. C., Carabias M., M. R., Rodríguez B., M. A., & Villacieros D., M. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. Gerokomos. http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v23n2/comunicacion3.pdf

López B, R, y Martínez V, A. (2014). Inteligencia emocional y La ventana del líder en los directivos turísticos. *Ingeniería Industrial*, *35*(2), 229-239. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200010&lng=es&tlng=es.

Marina, E. (2011). La inteligencia según Howard Gardner. *Revista digital de la universidad de padres online,* 1. http://www.revista.universidaddepadres.es/index.php?option=com_content&view=article&id= 1108:la-inteligencia-segun-howard-gardner&catid=284:el-campus&Itemid=1078

Martin K., Dan S. Ch. Menges J. (2010). Uso estratégico de la inteligencia emocional en entornos organizacionales: explorando el lado oscuro. *Research in Organizational Behavior.* Volumen 30, 2010, p. 129-152. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191308510000109

Molina S. M. y Villavicencio R. O. (2016). *Estrategias de inteligencia emocional aplicada a la empresa distribuidora Casaval y su impacto en el desempeño laboral*. Tesis de grado.

Lima Peru. Recuperado de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5591/1/UPS-CT002789.pdf

Mónico, L., Mellão, N. Nobre-L., Parreira, P., & Carvalho, C. (2016). Inteligencia emocional y capital psicológico: ¿Cuál es el papel de la espiritualidad organizacional? *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (spe3), 45-50. https://dx.doi.org/10.19131/rpesm.0116

Oakman, J. Kinsman, N., Stuckey, R., Graham, M., Weale, V. (2020). Una revisión rápida de los efectos del trabajo en casa en la salud física y mental: ¿cómo optimizamos la salud? International Journal of Environmental Research and Public Health Volume 13, Article number 4539.

Oliveros P., Verónica B. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra Revista de Investigación, vol. 42, núm. 93, 2018 *Universidad Pedagógica Experimental Libertador*, Venezuela http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376157736006

Piqueras, R. J., Ramos, L. V., & Martínez, G. A. (2019). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y fisica. *Suma Psicológica, 16*(2), 87. https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf

Rajagopal N. y Rekha K. (2004). Inteligencia emocional (EI) y eficacia organizacional (OE): un estudio entre el personal directivo de Bilt Industrial Packaging Company (BIPCO), Coimbatore, Tamilnadu. Emotional Intelligence (EI) and Organisational Effectiveness (OE): A Study Among the Managerial Staff of Bilt Industrial Packaging Company

(BIPCO), Coimbatore, Tamilnadu. First Published August 1, 2004 Research Article. de https://doi.org/10.1177/0258042X0402900303

Riveros, A. E. (2012). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Ajayu,*. http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v12n2/v12n2a1.pdf

Samparp C., y Teques P. (2020). Percepción de liderazgo y satisfacción en nadadores: los efectos de mediación de la inteligencia emocional. *Revista Reto*s. Federación Española de Docentes de Educación Física. https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2153/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078749768&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=&st2=&sid=c41bf36c87cfd9526425584c62d42bb1&sot=b&sdt=b&sl=49&s=TITLE-ABS-KEY+%28liderazgo+inteligencia+emocional+%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=

Sasaki N. Kuroda R. Tsuno K. Kawakami N. (2020) El deterioro de la salud mental entre los trabajadores de la salud durante el brote de covid-19: un estudio de cohorte basado en la población de trabajadores en Japón. *Universidad de Tokyo*. https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2153/record/display.uri?eid=2-s2.0-85094824724&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=8a20211d306055efc4b2c73d3b5a1347&sot=b&sdt=b&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY+%28changes+in+the+employee+by+covid+19%29&relpos=80&citeCnt=3&searchTerm

Scott W, y Davis G. (2015). Organizations and organizing: Rational, natural and open systems perspectives. 1a ed. Nueva York: Routledge.

Sierra L. A. (2021). Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano. *Revista Universidad Fermín* Toro. http://aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/66/133

Song, L. Wang, Y. Li, Z., Yang, Y. y Li, H. (2020). Salud mental y actitudes laborales entre las personas que reanudaron el trabajo durante la pandemia de COVID-19: un estudio transversal en China. *International Journal of Environmental Research and Public* Health Volume 17, Issue 14, 2 July 2020, Article number 5059, Pages 1-15. https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2153/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087871498&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=8a20211d306055efc4b2c73d3b5a1347&sot=b&sdt=b&sl=51&s=TITLE-ABS-KEY+%28changes+in+the+employee+by+covid+19%29&relpos=53&citeCnt=1&searchTerm

Teng, Y.-M., Wu, K.-S. Lin, K.-L. y Xu, D. (2020). Impacto en la salud mental del COVID-19 en los empleados de hoteles en cuarentena en China. Risk Management and Healthcare Policy. Volume 13, 2020, p. 2743-2751 https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2153/record/display.uri?eid=2-s2.0-85097908280&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=8a20211d306055efc4b2c73d3b5a1347&sot=b&sdt=b&sl=51&s=TITLE-ABS-

KEY+%28changes+in+the+employee+by+covid+19%29&relpos=62&citeCnt=0&searchTerm

Ugoani J. N. (2016). Inteligencia emocional y organizacional competitividad: enfoque del modelo de gestión. *Independent Journal of Management & Production*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5680405.pdf

Vallés A, Vallés C. (2000). Inteligencia Emocional. *Aplicaciones educativas*. España: Editorial EOS; p. 20-22.

Wan H. y Daud S. (2021). Gestionar el desarrollo sostenible de las empresas de enlace del gobierno (GLC) en Malasia a través de emocional inteligencia y política organizacional. *Revista internacional de innovación y desarrollo sostenible*. (Managing sustainable development of government link companies (GLCs) in Malaysia through emotional intelligence and organisational politics) Volumen 15, Número 1, 2021, p 126-141. https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2153/record/display.uri?eid=2-s2.0-85097382428&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=&st2=&sid=c0d4d1fe49fdfd4dab980290c0294d8f&sot=b&sdt=b&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY+%28organizational+emotional+intelligence%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=

Zarate T. R. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Universidad EAN*, Bogotá Colombia. http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n47/v28n47a08.pdf

Apéndice A. Consentimiento Informado

Fecha: Día ____ Mes ____ Año ____

Yo_____ Identificado con el documento_____

de_____ por voluntad propia doy mi consentimiento para realizar la entrevista expuesta por la empresa donde actualmente laboro.

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objeto del proceso de entrevista y el propósito de su realización. También recibí información sobre la forma en que se utilizarán los resultados.

Doy mi consentimiento para que los resultados sean conocidos por parte de

NOMBRE ENTIDAD CONTRATANTE_____

Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

_____

Firma

Apéndice B. Guía de Entrevista semiestructurada

Buenos días (tardes) somos estudiantes del programa de psicología y estamos adelantando una entrevista a los líderes de las empresas servicios de telecomunicaciones con el fin de conocer la percepción en relación a la inteligencia emocional y la relación con la productividad del cliente interno. Agradecemos su participación y le informamos que la información a grabar

Cargo: _____

Tiempo en el cargo: _____

Autoconocimiento emocional

1. ¿Qué cosas lo hacen enojar con facilidad?

2. Durante un día normal, ¿se considera una persona con alta o baja energía?

3. ¿Cómo le gustaría estar en 10 años?

4. Si se le presenta una situación que le aflija, ¿puede manifestar con facilidad sus sentimientos?

Autorregulación

5. Cuando se siente triste, ¿qué suele hacer?

6. Si se le presenta un problema, ¿cómo suele manejar dicha situación?

7. ¿cree usted que su productividad se ve muy afectada cuando se le presentan problemas personales?

8. Cuando hay una situación de presión en el trabajo, ¿usted cómo actúa normalmente?

9. ¿Cuándo fue la última vez que sintió avergonzado? ¿Qué ocurrió y como manejo la situación?

Reconocimiento de emociones ajenas y control de ellas

10. ¿Qué hace cuando un compañero se le acerca a contarle una situación particular de su vida?

11. Cuando se presenta una discrepancia entre compañeros de la organización por algún tema en particular del trabajo y usted puede aportar una solución óptima, ¿qué haría?

12. Si un integrante de su equipo muestra inconformidad frente a varios aspectos del trabajo, usted ¿cómo controlaría la situación?

Automotivación

13. ¿Cuándo realiza un trabajo poco interesante, buscas la manera de realizarlo de buena manera?

14. Ha desarrollado pautas de conducta productiva?

15. ¿Necesita del reconocimiento para lograr mis metas?

16. ¿Sabe recompensarte a ti mismo cuando logras una meta?

17. ¿Sabe decir que no cuando es necesario?

18. ¿Se recuperas rápido después de pasar por algún contratiempo?

Control de relaciones interpersonales

19. ¿Puede expresar los sentimientos de su equipo de trabajo?

20. ¿puede contribuir a que el trabajo sea más interesante y variado?

21. ¿Trabajo más en grupo que individual?

22. ¿Tiene la habilidad de desarrollar un consenso con los demás

23 ¿Puede sugerir con facilidad ideas o soluciones para las personas con las laboro?