



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel  
SA – Chimbote y Huancayo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Espinoza Tenocio, Ana Lizet (ORCID: 0000-0002-7234-8183)

Sanchez Pajuelo, Giuliana de los Angeles (ORCID: 0000-0002-0063-4623)

**ASESOR:**

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ  
2021

**Dedicatoria**

A Dios y nuestras familias por su apoyo incondicional y siempre estar en todo momento motivándonos a seguir adelante.

**Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo que me dio  
la oportunidad de poder licenciarnos.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos Éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	29

## Índice de tablas

Tabla 1: Variable: Inteligencia Emocional .....	12
Tabla 2: Variable: Gestión comercial .....	12
Tabla 3: Cruce entre Inteligencia emocional y planeación .....	15
Tabla 4: Cruce entre Inteligencia emocional y organización.....	16
Tabla 5: Cruce entre Inteligencia emocionaol y dirección .....	16
Tabla 6: Cruce entre Inteligencia emocional y control.....	17
Tabla 7: Cruce entre Inteligencia emocional y gestión comercial .....	18

## Resumen

Este estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

En el marco metodológico, esta investigación es de enfoque cuantitativa, de tipo aplicada y diseño no experimental, correlacional. La muestra fue conformada por 40 colaboradores y se aplicaron dos cuestionarios para obtener información sobre ambas variables.

La revisión y validación de los instrumentos de recojo de información estuvo a cargo de tres especialistas. Los datos fueron procesados por el software SPSS 25 y los resultados fueron expresados mediante tablas.

Finalmente, las pruebas de Rho de Spearman demostraron que existe una correlación positiva considerable para el cual se obtuvo un nivel de Sig. Bilateral de 0,000 que al ser inferior a 0,05.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Gestión, comercial, administración

## **Abstract**

The main objective of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and business management in the company Entel SA - Chimbote y Huancayo 2021.

In the methodological framework, this research has a quantitative approach, of an applied type and a non-experimental, correlational design. The sample consisted of 40 collaborators and two questionnaires were applied to obtain information on both variables.

The review and validation of the information collection instruments was in charge of three specialists. The data were processed by the SPSS 25 software and the results were expressed using tables.

Finally, the Spearman Rho tests showed that there is a considerable positive correlation, for which a Bilateral Sig level of 0.000 was obtained, which was lower than 0.05.

**Keywords:** Emotional intelligence, Management, commercial, administration

## I. INTRODUCCIÓN

En muchas empresas día a día toma mayor fuerza que los colaboradores con mayor potencial de ascender son aquellos que mejor manejan sus emociones. Se le conoce al manejo inteligente de emociones lo que gradualmente va a garantizar el triunfo dentro de una empresa, pues es lo que le va a proporcionar la motivación, seguridad y creatividad.

Manrique (2015). En su trabajo científico La cuestión de la inteligencia emocional – España. Todo ser vivo tiene entendimiento, es por esto que, desarrolla un comportamiento que aparenta ser el adecuado a un observador en una determinada situación. La inteligencia, es la aptitud que permite resolver situaciones problemáticas, y aprender tanto de los errores como de la experiencia.

Frafoso (2015). En el texto Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? - México. Organismos como la UNESCO y la OCDE resalta que, para retar con éxito el ámbito laboral, es fundamental que exista una apropiación de conocimientos teóricos y una aplicación efectiva de capacidades sociales.

Clarke, Cisneros y Paneca (2018). En su estudio el diagnóstico del atractivo y rentabilidad del punto de ventas - Cuba; indican que el cliente se ha vuelto más meticuloso al satisfacer sus necesidades, ha desarrollado así múltiples métodos para evaluar el atractivo de las actividades de las tiendas.

De la Villa, Ganzo (2018). En su estudio Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles – Colombia. El ámbito laboral simboliza un factor importante para el ser humano, considerándose a la satisfacción laboral como un indicador de éxito, por lo que, se hace importante verificar la convergencia que pueda haber entre la inteligencia emocional y la satisfacción de los colaboradores en sus sitios de trabajo.

Carmona, Vargas y Rosas (2015). En su estudio de la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral – Venezuela. El propósito fue reconocer la influencia que hay de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores en las organizaciones, ello consideró particularmente analizar cómo repercuten las diversas inteligencias relacionadas a la producción de conocimiento en la empresa.

Simonato (2018). En su estudio la innovación en el área comercial a través de la gestión de las experiencias – Argentina. El propósito fue exponer una alternativa para gestionar de manera adecuada el área comercial a través de situaciones en las que se desarrollan experiencias relacionadas con la creación de valor en mercados operados por diversas empresas.

El presente estudio se realizará en la Empresa Entel SA sede Chimbote y Huancayo, las cuales se encuentran ubicadas en Chimbote y Huancayo respectivamente, la cual brinda servicios de comunicación telefónica en todo el país. De igual manera, se ha venido percibiendo que esta institución en los últimos años ha presentado ciertos problemas con respecto a la inteligencia emocional en los colaboradores tales como: falta de comunicación de sus ideas de manera efectiva, personal que no entienden sus motivaciones y sus comportamientos por lo que no tienen empatía, problemas personales que aumentan su estrés y por ende su desempeño, conllevando todo lo mencionado a múltiples quejas por parte de los clientes que no los entienden por la vaga y poca precisa información brindada, generando en algunos casos la baja de sus líneas y/o servicios contratados. De acuerdo a lo indicado, lo que busca este estudio es establecer la influencia que presentan la inteligencia emocional y la gestión comercial en la operatividad de la empresa de Telecomunicaciones Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

A continuación, se describe la formulación del problema general: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?

Problemas específicos se describen: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?, ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?, ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la dirección total en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?, ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?

La justificación teórica del presente estudio es la siguiente: Vemos la manera de cómo se refleja la inteligencia emocional en estas sedes va mucho más allá de “demostrar o no simpatía” o de “manifestaciones sentimentales o de animadversión”. Así mismo, nos amparamos en las diversas teorías estudiadas por

los especialistas en la materia. En la justificación práctica: Se mejorará la sinergia –habilidades de equipo-orientada a alcanzar metas colectivas de manera conjunta, se requiere un mejor nivel de liderazgo que coadyuve a mejorar las relaciones de grupo, manejo de conflictos y calidad de comunicación, así como las estrategias de persuasión al cliente. De esta manera se justifica de manera social ya que permitirá una mejor imagen para la empresa, un cliente satisfecho y colaboradores capaces de afrontar situaciones adversas las cuales puedan darse día a día.

Se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa de Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. Se plantea como objetivos específicos: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

Se plantea como hipótesis general: Existe relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, No existe relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. Se plantea como hipótesis específicas: Existe relación entre la inteligencia emocional y planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. No existe relación entre la inteligencia emocional y planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Existe relación entre inteligencia emocional y organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, No existe relación entre inteligencia emocional y organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Existe relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, No existe relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Existe relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, No existe relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Rojas, (2016). En su trabajo investigativo, La inteligencia emocional en los colaboradores del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia-Colombia, tuvo como finalidad especificar el estado de inteligencia emocional de los empleados que ofrecen atención en el centro de salud en mención. La totalidad de empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia - Antioquia sobre la que se aplicó el estudio fue de 25 personas. Los integrantes realizan funciones que tienen relación con atención al cliente. El instrumento de recolección que se empleó es el Inventario de inteligencia emocional (BarOn) (IE Bar-On I-CE para adultos, 1997) reunidos en 5 componentes, los cuales son: Habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo general. De acuerdo a los hallazgos del estudio puede expresar que los elementos de la inteligencia emocional que sobresalen en los colaboradores del Hospital German Vélez Gutiérrez en el municipio de Betulia Antioquia son la relación intrapersonal y el estado emocional.

Pasmíño, (2021). En su estudio Inteligencia emocional y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa, Chorrillos 2021. Se planteó como objetivo general determinar cómo se relacionan la inteligencia emocional y la gestión administrativa de los colaboradores en el centro médico señalado con respecto al marco metodológico, esta investigación concierne a un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental, correlacional; la muestra estuvo compuesta por 51 trabajadores de la salud, en la cual aplicaron dos cuestionarios que recabaron información acerca de inteligencia emocional y gestión administrativa. Se utilizó el software SPSS para el tratamiento de la información recolectada y los resultados se expusieron en tablas. Al finalizar, las pruebas de Rho de Spearman permitió demostrar que la inteligencia emocional y la gestión administrativa se encuentran relacionadas, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,652 y un P-value de 0,001.

Flores, (2015). En su estudio Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega - Nicaragua, tuvo como objeto principal distinguir el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Se quiso constatar si se aplica continua

y adecuadamente los conceptos, los cuales les permita administrar óptima y productivamente la cooperativa. Se utilizó métodos empírico y teórico, con 15 empleados, 2 superiores de área y 1 gerente, se emplearon los instrumentos Revisión documental, Observación directa y Entrevista. Se resolvió que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se efectúa de manera parcial, puesto que no hubo un buen funcionamiento del proceso administrativo y la gestión empresarial, ya que se comprobó que existen vagos conocimientos administrativos de los órganos directivos que laboran y el escaso empeño de alguno de ellos.

Taípe, (2018). En su estudio Inteligencia Emocional y gestión educativa de los docentes de la institución educativa 36009, Yananaco Huancavelica – 2018, se planteó el objetivo: Establecer la relación que existe las variables analizadas en el nombre de la investigación. Es un estudio investigativo de carácter cuantitativo, no experimental, prospectiva de corte transversal, diseño descriptivo correlacional, que a su vez pretende enlazar las variables Inteligencia emocional y Gestión educativa. Población y muestra equivalen a 41 profesores; la técnica, fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario para las dos variables. La validez y confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante opiniones de especialistas y utilizando una medida estadística ponderada de las correlaciones entre los ítems. Los datos fueron analizados siguiendo pautas no paramétricas donde el nivel de error referente fue de 5% y un nivel de confianza del 95%. A partir de los resultados obtenidos, se pudo demostrar que, las variables tratadas se encuentran relacionadas de forma positiva débil; pues a mayor inteligencia emocional, la gestión educativa se dará levemente, así lo muestra el coeficiente de rho de Spearman de 0,320 y un p- valor de 0,041 < a la significancia a 0.05 (5%).

Gallo, (2019). En su estudio Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro médico Santa Teresita, Sullana-2019, su objetivo fue determinar si hay relación entre la primera variable enunciada en el título de la investigación y el rendimiento de los trabajadores, propuesto ante un concepto general con énfasis cuantitativo, la investigación fue de tipo básica, correlacionar, asociativa siendo su diseño de estudio fue no experimental, para la recopilación de datos se utilizó la encuesta como técnica y en ella se aplicó un cuestionario referido a dichas variables. Estos instrumentos se aplicaron a 60

colaboradores del centro médico Santa Teresita – Sullana. se usó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para la verificación de hipótesis en el cual resultó una correlación moderada positiva ( $\rho = 0,694$ ) entre dichas variables, y los resultados fueron altamente significativos ( $p=,000$ ): La inteligencia emocional tiene relación con el rendimiento laboral en los colaboradores de centro de salud Santa Teresita Sullana 2019.

Delgado, (2019). En su estudio Gestión administrativa y sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo Cajamarca-2019, se tuvo como finalidad plantear si la primera variable mencionada en el título del trabajo tiene algún tipo de relación con la segunda variable mencionada en el nombre de la investigación, en la cual, se utilizó una población muestra de 51 colaboradores guardan algún tipo de relación, se aplicó un diseño no experimental correlacional de corte transversal, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, se usó el programa científico SPSS versión 21.0 para procesar los datos obtenidos, el coeficiente de consistencia interna se usó para la confiabilidad del cuestionario aplicando una correlación bivariada a través del coeficiente Rho de Spearman, finalmente se consiguió como resultado que hay un nivel de correlación positiva de tipo muy fuerte ( $r_s = 0.840$ ) entre las variables señaladas en el estudio aplicado dentro de la entidad referente.

Zamudio, (2017). En su estudio Gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima- 2016, el propósito consistió en establecer la relación existente entre las variables señaladas en el departamento de orientación de la SUNARP. Se utilizó un procedimiento metodológico hipotético deductivo, tal método no es experimental y tiende en cuenta un diseño que es descriptivo y a su vez correlacionar la totalidad de individuos objeto de estudio, la cual, correspondió a 40 asesores de la institución en referencia, en la cual se optó por hacer la investigación con una población censal ya que tenía un número reducido. El propósito fue evidenciar cómo se encuentran relacionadas las variables gestión administrativa y la competencia emocional personal. El resultado obtenido fue 0,760, lo cual indica una relación positiva alta entre las variables en mención, por lo que se pudo concluir que, a través de los colaboradores se demuestra cómo es la gestión administrativa en una empresa.

Berta & Torres, (2019). En su estudio Impacto de la inteligencia emocional

en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima metropolitana, la investigación buscó establecer como la variable inteligencia emocional impacta sobre el desempeño laboral de quienes laboran en tecnología en Lima Metropolitana. Esta investigación tuvo como método descriptivo – explicativo. La muestra se aplicó a 300 trabajadores de áreas diferentes y de los cuatro Business United de la empresa, resaltando tres subvariables específicas para medir la inteligencia emocional: Regulación Emocional, Atención Emocional, Claridad Emocional. Se dedujeron los siguientes resultados: el coeficiente  $R=0.780$ , pudiendo concluir que, la Inteligencia Emocional de cada trabajador influye en el rendimiento laboral del mismo dentro de una empresa tecnológica en Lima Metropolitana. En conclusión, la variable analizada pudo ser caracterizada con tres criterios: baja, media y alta.

Fajardo (2017). En su estudio La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en línea Lima- 2017, tuvo como fin establecer si existe una relación causal entre las variables consideradas en su investigación aplicada a los recepcionistas de llamadas que laboran en el call center del Seguro Social. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico, hecho mediante un diseño correlacional, y la recolección de datos se llevó a cabo mediante una encuesta, la población fue de 175 colaboradores del Centro de Atención de Llamadas del Seguro Social, la muestra fue de 120 teleoperadoras aplicando un cuestionario en el que se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman para la comparación de las hipótesis, con lo que se concluyó: Se obtuvo un coeficiente de consistencia interna de 0,920 que al ser superior a 0,7 evidencia un set de datos confiable, en el que los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de EsSalud en Linea Lima, 2017; Obteniéndose un valor p-value igual a 0,925 en el rho de Spearman.

A continuación, se presentan las teorías realizadas de nuestra primera variable:

Inteligencia emocional:

Definición: Es la aptitud del individuo con la cual se le es posible comprender, hacer una distinción y controlar aquellas emociones de manera adecuada. (Fernández & Ramos, 2016)

Es la facilidad para darnos cuenta de las emociones en uno mismo y en los otros. (Mitterer, 2016)

Es definida como la capacidad con la cual, una persona puede reconocer su estado de ánimo y el de quienes la rodean, teniendo como objetivo el dominio y dirección de sus propias emociones. (Ruiz, 2018)

Importancia: Permite a toda persona poder identificar su estado de ánimo, detectando si la misma presenta emociones positivas o negativas, comprendiendo como tales tipos de sentimientos influyen en nuestro actuar. Si podemos conseguir comprendernos a nosotros mismos, entonces vamos a poder comprender el actuar de los demás, estableciendo con ellos tratos interpersonales a largo plazo y de forma correcta. (Valle, 2017)

Características: De acuerdo con Feldman (2006), Todo ser emocionalmente inteligente tiene ciertas características que la hacen única. Estas características son: ser positivos, saber dar y recibir, poseer la capacidad de empatía, identificar emociones propias, tener la facultad que permita expresar sentimientos sean estos positivos o negativos, motivar, saber enfrentar las dificultades y frustraciones.

Dimensiones de la Inteligencia emocional: Según Goleman (como se citó en Arrabal, 2018) para la variable considerada las dimensiones son las siguientes: Conciencia de sí mismo; indicó que es poder entender lo que sentimos en un determinado momento y utilizando nuestro mejor “recurso” para saber tomar decisiones que se sostienen en la capacidad de cada individuo y teniendo confianza en sí mismo.

Autorregulación; precisó que toda persona es capaz de valerse de sus emociones para favorecer la labor o tarea que está llevando en marcha y no sea interrumpida; se debe tener conciencia y paciencia para la realización de nuestras metas, poseemos la capacidad de reponernos ante cualquier situación como el estrés emocional.

Motivación; indicó que la motivación es el motor para emprender y caminar por las sendas con el objetivo de lograr nuestras metas, mediante esta habilidad nos protegemos a pesar de las dificultades y frustraciones en nuestro recorrido que pueden suceder en el trayecto.

Empatía, dijo que es saber entender el comportamiento de las demás, principalmente sus sentimientos y problemáticas, esto no quiere decir que tenemos

que estar de acuerdo con la manera de proceder de los demás ante un escenario de conflicto o algo que esté sucediendo.

Habilidades sociales, manifestó es saber utilizar las relaciones. Esto quiere decir que se debe tener la capacidad de relacionarse satisfactoriamente con los demás, respetando siempre sus ideas o emociones.

A continuación, se presentan las teorías realizadas de nuestra segunda variable:

Gestión comercial:

Definición: Se le define como el factor clave y responsable para todo método que se lleva a cabo con eficiencia y eficacia posibles al mando de la alta dirección, involucra todo el planeamiento y ejecución dentro de la empresa para otorgar estabilidad y continuidad hasta desarrollo en el tiempo. (Caldas, Carrión y Hera, 2017)

La gestión de la fuerza de ventas está instaurada en ciertos procesos de la productividad en la que se ha demostrado la relación del entorno y sus rendimientos para óptimas puntuaciones económicas. (Keller, 2012)

Es la función en la que un administrador busca coadyuvar en los resultados comerciales trazados, y en la cual se necesita estrategias comerciales bien estructuradas que identifican a un profesional de la gestión administrativa. Lo anterior porque, son diversos los factores predominantes que de ser bien comprendidos pueden resultar en herramientas competitivas de mercado. (Morales, 2013)

Objetivo: La fase clave del proceso de venta (o cierre de la compra), es el momento en el que el personal que oferta productos o bienes, pueden aplicar todo un sin número de técnicas de ventas para lograr que el cliente se decida por lo que se le está vendiendo ante otras opciones de compra, en ese punto final del ciclo de venta es donde puede ser medida su efectividad como profesional de venta, y a su vez predecir si más adelante puede producir rentabilidad y ganancia empresarial. Ante esto se necesita que los vendedores de la organización tengan conocimiento detallado de sus productos o servicios que van a ofrecer a los clientes. (Rodríguez, 2012)

Características: Los gestores son responsables del manejo de la consecución de metas empresariales implicando a los demás. Quien gestiona la

administración contempla y evalúa varias estrategias, calculando con precaución los momentos y espacios de control, protege en alguna medida la autonomía y descentralización ejecutiva. (Waldron, Vsanthakumar y Arulraj, 2014)

Dimensiones de la gestión comercial: Para Chiavenato (2019) la gestión comercial puede ser dividida en cuatro funciones y estas a su vez pueden ser definidas de la siguiente manera:

Planeación; indicó que las empresas no improvisan, todo se basa en una planeación ya estudiada, al empezar se plantean objetivos y cómo éstas serán obtenidas para volverlas realidad, cuáles serán los métodos, como debe desarrollarse, cuándo, cómo y cuál es el orden de prioridad.

Organización; manifestó que es la acción de distribuir funciones y responsabilidades a los colaboradores de una empresa en la que pondrán en marcha sus labores y como cumplir con sus objetivos planteados. Las funciones son otorgadas teniendo en cuenta el contexto del trabajo y las características del puesto.

Dirección; indicó que está asociado a todo gerente o jefe de una empresa, la manera de cómo direccionar, conducir, promover, ordenar e impulsar a los colaboradores para que estos mejoren sus funciones con eficacia y trabajo en equipo. Es la manera de llevar adelante cadenciosamente las relaciones entre la gerencia y los colaboradores, liderando y motivándolos para así cumplir con la misión de la empresa.

Control; precisó que se ocupa de la realización de los objetivos planteados por la empresa, el control se efectúa con algunos procedimientos como la evaluación de avances de lo planificado, la forma como está funcionando la empresa y otros; con el objetivo de verificar e informar acerca de los procesos de desarrollo y si es factible alguna corrección según sea el caso.

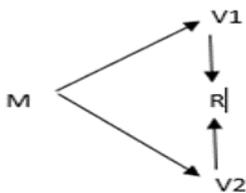
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo: El trabajo investigativo llevado a cabo es un estudio básico. En ese sentido, Carrasco (2015) indica que estudios como el básico buscan explorar en conocimientos científicos con evidencias realistas, lo cual brinda consistencia y riqueza científica para generar conocimiento. Así mismo Sánchez y Reyes (2015) manifiestan que la investigación básica permite mejorar las practicas científicas a través de problemáticas identificadas en la realidad. Del mismo modo, Rojas (2015) expresa que la investigación señalada vas más allá de una simple y llana referenciación, busca comprender el contexto real de la problemática bajo en términos de espacio y tiempo previamente definidos.

Diseño: El presente estudio investigativo es de carácter no experimental, en el mismo las variables que se estudian no son manipuladas más allá de los propósitos investigativos, ni son controladas. Así mismo la investigación también tendrá naturaleza correlacional ya que con el mismo se pretende establecer relaciones entre las variables previamente definidas, y de igual manera será un estudio descriptivo por lo que la información recolectada permitirá estimar la correlación entre las variables inteligencia emocional y gestión comercial. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

A continuación, presentamos el esquema del diseño no experimental que se caracteriza por ser correlacional.



M = Muestra

V1 = Inteligencia emocional

V2 = Gestión comercial

R = Relación de las variables

#### 3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Inteligencia emocional.

Variable Dependiente: Gestión comercial.

Tabla 1: Variable: Inteligencia Emocional

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Inteligencia Emocional	Inteligencia emocional, constituye la habilidad que le facilita a un sujeto identificar características propias de su estado de ánimo y del estado de ánimo de los demás, lo anterior, con la finalidad de que la persona pueda comportarse de forma adecuada. (Ruiz, 2018)	La inteligencia emocional se midió mediante un instrumento conformado por 26 preguntas, con cinco escalas de valoración el cual nos permite medir Las dimensiones como: Conciencia de sí mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales.	Conciencia de sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconfianza</li> <li>• Auto concepto</li> <li>• Comprensión emocional</li> <li>• Independencia</li> <li>• Auto control</li> <li>• Control de los impulsos</li> <li>• Optimismo</li> <li>• Felicidad</li> <li>• Conciencia social</li> <li>• Gestión de relaciones</li> <li>• Responsabilidad social</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	Ordinal
			Autorregulación		
			Motivación		
			Empatía		
			Habilidades Sociales		

Tabla 2: Variable: Gestión comercial

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalade medición
Gestión Comercial	Es la función que tiene como objetivo llevar la imagen de la empresa a la mente del cliente y hacerla residir allí mediante la satisfacción de sus necesidades ofreciéndole productos de calidad, todo esto buscando aportar ingresos económicos a la empresa por cuenta de transacciones comerciales llevadas con éxito en el ciclo de venta. (Morales, 2013)	La gestión administrativa fue medida mediante un cuestionario que contiene 28 ítems, los cuales comprenden cinco escalas de valoración y mide las dimensiones como: Planear, organizar, dirigir y controlar.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de procedimientos</li> <li>• Estrategias institucionales</li> <li>• Metas y objetivos</li> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Planes operativos</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Verificación del desempeño</li> <li>• Cumplimiento de metas y objetivos</li> <li>• Cumplimientos de políticas organizacionales</li> </ul>	Ordinal
			Organización		
			Dirección		
			Control		

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**Población:** Hernández y Mendoza (2018) Se le dice a la totalidad de fenómenos que se estudian y los cuales refieren ciertas características en común. Para el presente estudio investigativo la totalidad de individuos objetos de análisis fue el grupo de colaboradores de la empresa Entel Chimbote y Huancayo 2021. Los empleados que conformaron la población objeto de análisis fueron en total 40, los cuales pertenecen al área de operaciones y administrativa de la organización.

**Muestra:** Es el subconjunto que representa a una determinada población el cual se asume que el resultado obtenido es válido para la población. (Ríos, 2017). En la presente investigación, se tomaron los mismo 40 empleados operativos y administrativos de la empresa Entel Chimbote y Huancayo 2021 ya que la muestra es una población finita.

**Muestreo:** La selección de los participantes del estudio se ejecutó siguiendo las pautas de un muestreo no probabilístico intencional.

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

Para obtener datos relevantes de las variables importantes del estudio, la encuesta fue la técnica utilizada para recolectar los datos propios de cada variable. Con la técnica usada se pudo corroborar supuestos, permitiendo que el investigador estudiara cada grupo de interés identificado. (Guerrero y Guerrero, 2014).

El cuestionario utilizado estuvo integrado por 16 y 12 ítems para cada variable previamente definida. El instrumento que se aplicó tuvo como finalidad la recopilación de datos, hechos relevantes del campo de estudio, con gran énfasis en investigaciones de tipo cuantitativo. (Fábregas, Meneses, Rodríguez y Helene, 2016).

En el proceso de validez de instrumento participaron 3 expertos de cada temática tratada. La validez de un instrumento, busca determinar si realmente el instrumento aplicado a la población objetivo mide lo que el investigador busca cuantificar. (Corral, 2009)

Para lo relacionado al tema de la fiabilidad, se obtuvo un coeficiente de consistencia interna para la variable Inteligencia Emocional de 0,868 y para la variable Gestión Comercial de 0,781.

### **3.5 Procedimientos**

Definir pautas dirigidas hacia la recolección de datos y recursos utilizados. (Arias, 2020). Primero conversamos con los encargados de cada sede explicándoles la importancia del estudio mediante una video llamada con la cual tuvimos su aprobación y pudieron exponerlo a los demás colaboradores. Con esto pudimos tener un poco más de información como referencia a nuestro estudio. Finalmente desarrollamos la encuesta en la totalidad de nuestra población con la cual mediante el SPSS 25 se pudieron obtener resultados debidamente sintetizados y organizados en tablas informativas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La técnica para el tratamiento correspondiente de la información se orienta al contraste de hipótesis que pretenden mediante el contraste de las mismas, tanto nula como alterna responder a los objetivos del estudio. Primero procedimos a recolectar los datos a través de un formato Excel el cual nos sirvió de enlace para obtener la información que se buscaba extraer de los colaboradores de la empresa mediante cada encuesta. Posterior a ello clasificamos la información más relevante y con la ayuda de SPSS versión 25, pudimos hacer el contraste de la hipótesis y los objetivos y así explicar los resultados

### **3.7 Aspectos Éticos**

Uno de los fines que persigue la investigación científica, es el estudio de problemáticas económicas, sociales, financieras, empresariales; donde la sociedad y diversas organizaciones puedan salir beneficiadas. (Rodríguez y Huamanchumo, 2015). En esta investigación hemos considerando parámetros éticos establecidos en la Universidad César Vallejo, a su vez la empresa Entel aprobó la investigación de la misma para fines académicos.

#### IV. RESULTADOS

Para las variables Inteligencia Emocional y Gestión Comercial, se establecieron rangos valorativos para facilitar un entendimiento objetivo de los hallazgos principales con respecto a cada variable. Los rangos valorativos fueron: Bajo, Medio y Alto.

**Objetivo Especifico 1:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021

Tabla 3: Cruce entre Inteligencia emocional y planeación

	Inteligencia Emocional			Total	Correlaciones
	Bajo	Medio	Alto		
<b>Bajo</b>	5,0%	10,0%	0,0%	15,0%	Rho de Spearman
<b>Medio</b>	2,5%	40,0%	15,0%	57,5%	0,676
<b>Alto</b>	0,0%	2,5%	25,0%	27,5%	Sig.(bilateral)
Total	7,5%	52,5%	40,0%	100,0%	0,000

Tabla 3: Se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la hipótesis específica 1, se obtuvo correlación  $R=0,676$  entre inteligencia emocional y planeación, esto refiere que, existe una correlación positiva considerable. Es decir, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente buena inteligencia emocional dentro de la compañía, será posible alcanzar un mejor nivel de procedimientos, una mejor definición de estrategias institucionales y un planteamiento de objetivos y metas. Así mismo para realizar el contraste de hipótesis, se estimó un P-value de 0,000 que al ser menor a 0,05, sirvió de criterio de decisión para no aceptar la hipótesis nula y si aceptar la hipótesis alterna, teniendo en cuenta que hay una correlación positiva considerable entre la variable inteligencia emocional y la dimensión planeación, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes y se evidenció que la variable señalada predomina de forma media sobre el componente planeación en un 40,0%.

**Objetivo Especifico 2:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021 **H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional y organización en la empresa Entel

SA – Chimbote y Huancayo 2021. **H1:** Existe relación entre la inteligencia emocional y organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021

Nivel de significancia( $\alpha$ )=0.05

Tabla 4: Cruce entre Inteligencia emocional y organización

	Inteligencia Emocional			Total	Correlaciones	
	Bajo	Medio	Alto			
Organización	Bajo	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%	Rho de Spearman
	Medio	2,5%	40,0%	20,0%	62,5%	0,470
	Alto	0,0%	10,0%	20,0%	30,0%	Sig.(bilateral)
Total		7,5%	52,5%	40,0%	100,0%	0,002

Tabla 4: Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la hipótesis específica 2, se obtuvo correlación  $R=0,470$  entre inteligencia emocional y organización, existe una correlación positiva media. Es decir, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente buena inteligencia emocional, se hará más fácil establecer políticas institucionales y planes operativos acordes a las necesidades de la entidad. En el contraste de hipótesis se cuantificó un nivel de Sig. Bilateral de 0,002 que al ser menor a 0,05, sirvió para no aceptar la hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna, teniendo en cuenta la existencia de una relación positiva media entre la variable y dimensión enunciada, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional influye de forma media sobre el componente organización en un 40,0%.

**Objetivo Especifico 3:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. **H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. **H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. Nivel de significancia( $\alpha$ )=0.05

Tabla 5: Cruce entre Inteligencia emocional y dirección

	Inteligencia Emocional			Total	Correlaciones	
	Bajo	Medio	Alto			
Dirección	Bajo	2,5%	7,5%	0,0%	10,0%	Rho de Spearman
	Medio	5,0%	37,5%	20,0%	62,5%	0,474
	Alto	0,0%	7,5%	20,0%	27,5%	Sig.(bilateral)
Total		7,5%	52,5%	40,0%	100,0%	0,002

Tabla 5: Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la hipótesis específica 3, se obtuvo un  $R=0,474$  entre inteligencia emocional y dirección, lo cual indica según la tabla referente que, existe una correlación positiva media. En otros términos, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente buena inteligencia emocional en la compañía, se hará más fácil desde la dirección de la empresa el liderazgo, comunicación, supervisión, y verificación del desempeño de los trabajadores. Así mismo, en el contraste de hipótesis se obtuvo un nivel de Sig. Bilateral de 0,002 que, al ser inferior a 0,05, sirvió como criterio de decisión para no aceptar la hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna, teniendo en cuenta la existencia de una relación positiva media entre la variable y la dimensión ya señaladas en la tabla 5, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional influye de forma media sobre el componente dirección en un 37,5%.

**Objetivo Especifico 4:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021  
**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. **H1:** Existe relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021  
 Nivel de significancia( $\alpha$ )=0.05

Tabla 6: Cruce entre Inteligencia emocional y control.

	Inteligencia Emocional			Total	Correlaciones
	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%	Rho de Spearman
Medio	7,5%	30,0%	15,0%	52,5%	0,104
Alto	0,0%	22,5%	20,0%	42,5%	Sig.(bilateral)
Total	7,5%	52,5%	40,0%	100,0%	0,522

Tabla 6: Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la hipótesis específica 4, se obtuvo correlación  $R=0,104$  entre inteligencia emocional y control, por lo cual existe una correlación positiva muy débil. Es decir, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente adecuada inteligencia emocional dentro de la compañía, se da levemente el cumplimiento de metas y objetivos y el cumplimiento de políticas organizacionales dentro de la entidad. Así mismo, para el contraste de hipótesis se obtuvo un nivel de Sig. Bilateral de 0,522

que, al ser superior a 0,05, sirvió como criterio de decisión para no rechazar la hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna, teniendo en cuenta la existencia de una relación positiva muy débil entre la variable inteligencia emocional y la dimensión control, siendo soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional solo influye de forma media sobre el componente control en un 30,0%.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa de Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

**H1:** Existe relación entre la inteligencia emocional y gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

Tabla 7: Cruce entre Inteligencia emocional y Gestión comercial.

	Inteligencia Emocional			Total	Correlaciones
	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	5,0%	10,0%	0,0%	15,0%	Rho de Spearman
Medio	2,5%	37,5%	22,5%	62,5%	0,535
Alto	0,0%	5,0%	17,5%	22,5%	Sig.(bilateral)
Total	7,5%	52,5%	40,0%	100,0%	0,000

Tabla 7: Se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la hipótesis general, alcanzándose una correlación  $R=0,535$  entre inteligencia emocional y gestión comercial, por lo que existe una correlación positiva considerable. Es decir, en la proporción que el colaborador de la empresa Entel SA presente buena Inteligencia Emocional dentro de la compañía, en esa misma proporción se puede dar un mejor nivel de gestión comercial dentro de la empresa. Se realizó el contraste de hipótesis donde se obtuvo un P-value de 0,000 que al ser inferior a 0,05, no permitió aceptar la hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna, lo anterior, teniendo en cuenta una correlación positiva considerable entre la variable inteligencia emocional y la variable gestión comercial, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional influye de forma media sobre la gestión comercial de la organización en un 37,5.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio investigativo presentó la siguiente hipótesis general: H1 Existe relación entre la inteligencia emocional y gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, H0 No existe relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. En relación a lo indicado procederemos a discutir los resultados más relevantes de los resultados obtenidos considerando tanto el objetivo general como los específicos con el fin de especificar qué correlación es la que se presenta entre las variables de la hipótesis general para el estudio realizado en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

El objetivo general es precisar la relación existente entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa de Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, para ello se usó la medida de dependencia lineal Rho de Spearman, alcanzándose  $R=0,535$  entre inteligencia emocional y gestión comercial, lo cual indica según la tabla referente que, existe una correlación positiva considerable, esto significa que, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente buena conciencia en sí mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales dentro de la compañía, en esa misma proporción se puede dar un mejor nivel de gestión comercial dentro de la empresa perfeccionado los componentes planeación, organización, dirección y control. Para aceptar la hipótesis general se empleó Rho de Spearman en el que se alcanzó un nivel de P-value de 0,000 que al ser inferior a 0,05, no se pudo aceptar la hipótesis nula, mientras si se pudo aceptar la hipótesis alterna, teniendo en cuenta la existencia de una relación positiva considerable entre las variables principales de la investigación, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional influye de forma media sobre la gestión comercial de la organización en un 37,5%. La misma que coincide con el estudio elaborado por Pasmíño, (2021) en su estudio Inteligencia emocional y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa, Chorillos 2021. Se tuvo como propósito precisar la correlación entre las variables principales del estudio aplicado en el personal del centro descrito. De acuerdo a la metodología, esta investigación presenta un énfasis cuantitativo, es de tipo aplicada y diseño no experimental, correlacional; la muestra estuvo conformada por 51 trabajadores de

la salud, y se concluyó que las variables analizadas se correlacionan significativamente.

En referencia al primer objetivo específico, se empleó también el estadígrafo Rho Spherman alcanzando un  $R=0,676$  entre inteligencia emocional y planeación, lo cual deja en manifiesto que, hay correlación positiva considerable. Es decir que, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente buena inteligencia emocional dentro de la compañía, será posible alcanzar un mejor nivel de planeación de objetivos y metas debidamente estudiado y estructurado. De igual manera, para realizar el contraste de hipótesis se obtuvo un P-value de 0,000 que al ser inferior a 0,05, no permitió aceptar la hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna, teniendo en cuenta la existencia de una relación positiva considerable entre la variable inteligencia emocional y la dimensión planeación, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional influye de forma media sobre el componente planeación en un 40,0%. En su investigación Flores, (2015), indica que planeación es la fase en la que las organizaciones determinan como van a lograr y a través de qué van a conseguir sus objetivos estratégicos, con ella se facilita un mejor rendimiento para la empresa reduciendo los riesgos y aprovechando de la mejor manera los recursos y el tiempo.

En referencia al segundo objetivo específico, se empleó también el estadígrafo alcanzándose  $R=0,470$  entre inteligencia emocional y organización, lo cual indica que, existe una correlación positiva media. Es decir, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente buena inteligencia emocional dentro de la compañía, se hará más fácil establecer una adecuada organización acordes a las necesidades de la entidad. De igual manera, para realizar el contraste de hipótesis se empleó un Rho de Spearman, con el cual se obtuvo un P-value de 0,002 que al ser inferior a 0,05, sirvió como criterio de decisión para no aceptar la hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna, teniendo en cuenta la existencia de una relación positiva media entre la variable inteligencia emocional y la dimensión organización, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional influye de forma media sobre el componente organización en un 40,0%. Bartra & Torres, (2019) señalan que, al interior de las organizaciones, es necesarios definir correctamente a los procesos

e interrelacionarlos para cumplir las metas que como empresa se trazan de manera previa, por lo cual, se requiere el esfuerzo de colaboradores y grupos de trabajo dependientes de cada departamento colocando a disposición de la empresa sus habilidades de tal forma que pueda mejorar la administración de la misma y así mismo pueda darse un ambiente laboral idóneo.

En referencia al tercer objetivo específico, se empleó también el estadígrafo alcanzándose un coeficiente de correlación  $R=0,474$  entre inteligencia emocional y dirección, lo cual indica según la tabla referente que, existe una correlación positiva media. Es decir, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente buena inteligencia emocional dentro de la compañía, se hará más fácil desde la dirección de la empresa el liderazgo, comunicación, supervisión, y verificación del desempeño de los trabajadores. De igual manera, para realizar el contraste de hipótesis se utilizó la medida de dependencia lineal Rho de Spearman, para el cual se obtuvo un P-value de 0,002 que al resultar menor a 0,05, sirvió como criterio de decisión para no aceptar la hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna, teniendo en cuenta de que hay una correlación positiva media entre la variable inteligencia emocional y la dimensión dirección, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional influye de forma media sobre el componente dirección en un 37,5%. Fajardo, (2019) En su estudio señala el predominio que tiene la inteligencia emocional sobre la calidad de trabajo realizado por el colaborador a través de su desempeño laboral, lo cual, hace posible que los estándares del proceso de selección de recurso humano para el área de recepción de llamadas de usuarios ya sea internos o externos se perfeccionen en el tiempo.

En referencia al cuarto objetivo específico, se empleó también el estadígrafo alcanzándose un coeficiente de correlación  $R=0,104$  entre inteligencia emocional y control, lo cual indica según la tabla referente que, existe una correlación positiva muy débil, por lo que es, a medida que el colaborador de la empresa Entel SA presente Inteligencia emocional adecuada dentro de la compañía, se logra lo establecido en términos de metas y objetivos y el cumplimiento de políticas organizacionales dentro de la entidad. De igual manera, al realizar el contraste de hipótesis se obtuvo un P-value de 0,522 que al ser superior a 0,05, permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, teniendo en cuenta la existencia de

una relación positiva muy débil entre la variable inteligencia emocional y la dimensión control, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes donde se evidenció que la inteligencia emocional sólo influye de forma media sobre el componente organización en un 30,0%. Fajardo (2017). En su estudio señala que el gerente debe tener seguridad de las actuaciones que tienen los integrantes de su empresa, las cuales conducen de forma sinérgica a toda la entidad hacia la consecución de las metas previamente definidas. El control administrativo comprende elementos como: determinar estándares de desempeño, cuantificar resultados obtenidos en el presente, comparar resultados obtenidos con normas definidas por la empresa, y por último plantear la ejecución de medidas correctivas cuando se identifican alteraciones en los desarrollos operativos y administrativos de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se puede inferir sobre la existencia de un tipo de relación positiva considerable entre las dos variables principales del proyecto investigativo realizado en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, con un  $R=0,535$ , a su vez se obtuvo un P-value de 0,000 que al ser inferior a 0,05, se tuvo como parámetro de decisión para no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, y siendo esto soportado por el cruzamiento de porcentajes se comprobó que la Inteligencia Emocional presenta un predominio de forma medio sobre la Gestión comercial de la organización en un 37,5%.
2. Se demostró con el objetivo específico 01 que, entre la variable inteligencia emocional y la dimensión planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, existe una correlación positiva considerable de un  $R=0,676$ , y a su vez se obtuvo un nivel de Sig. Bilateral de 0,000 que al ser inferior a 0,05, por lo que no fue posible aceptar la hipótesis nula y si aceptar la hipótesis alterna.
3. Se evidenció con el objetivo específico 02 que, la variable inteligencia emocional y la dimensión organización se encuentran correlacionadas de forma positiva media con un  $R=0,470$ . También cabe señalar que, al realizar el contraste de hipótesis para el estudio realizado en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, se obtuvo un nivel de Sig. Bilateral de 0,002 que al ser inferior a 0,05, sirvió como criterio de decisión para no aceptar a hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna.
4. Se demostró con el objetivo específico 03 que, evidentemente hay una relación positiva media con un  $R=0,474$  entre la variable inteligencia emocional y la dimensión dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, y a su vez se obtuvo un nivel de Sig. Bilateral de 0,002 que al ser inferior a 0,05, se consideró como criterio de decisión para no aceptar la hipótesis nula y si hacerlo con la hipótesis alterna.
5. Se demostró con el objetivo específico 03 que, la inteligencia emocional y la dimensión control están correlacionados de forma positiva media con un  $R=0,104$  en la investigación realizada en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, y que al efectuarse un contraste de hipótesis se obtuvo un nivel de Sig. Bilateral de 0,522 que al ser mayor a 0,05, hizo posible por un lado aceptar la hipótesis nula y por otro rechazar la hipótesis alternativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En relación al objetivo general, se logró determinar una correlación positiva considerable entre la variable inteligencia emocional y la variable gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, se recomienda implementar talleres de motivación en cuanto a temas relacionados con la primera variable para mejorar el nivel de gestión comercial en la empresa y esto les ayude a mantener una actitud positiva la cual permita poder interactuar de manera más eficiente con los clientes.

Se recomienda a los supervisores de tienda poder aplicar un cuestionario que permita identificar fuentes potenciales de estrés dentro de la organización, esto entre otras cosas porque hoy en día estamos pasando por una pandemia mundial la cual ha afectado a muchas familias y hace que influya significativamente en las emociones de los trabajadores y conlleve a que no se concentren en su trabajo del día a día.

Mediante la plataforma de Success Factor con la que cuenta la empresa, se recomienda realizar cursos relacionadas a inteligencia emocional y/o gestión comercial el objetivo es que una vez se culminen dichos cursos se haga una evaluación mediante la misma plataforma y en base a esos resultados se generen capacitaciones ya sean virtuales o presenciales donde se realicen simulaciones o roll player de atenciones complejas y/o que requieran mayor manejo de inteligencia emocional, así se podrá tener una mejor visión de qué asesores necesitan mayor apoyo en el manejo de sus emociones, esto permitirá una mejor atención al cliente y por lo tanto mayor cierre de ventas.

Se recomienda a los supervisores de tienda realicen constantemente evaluaciones in situ a las atenciones y brindar las sugerencias inmediatamente, esto mediante un check list en el cual detalla si el asesor cumple con los protocolos de atención y maneja su inteligencia emocional en sus atenciones, pues les permitirá tener una visión externa sobre su atención.

Finalmente se recomienda tomar día a día 10 minutos antes de abrir la tienda para realizar una reunión con los asesores y así el supervisor les pueda indicar su avance diario y a su vez complementar las sugerencias brindadas sobre las evaluaciones in situ realizadas diariamente.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2016) El Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Venezuela. Episteme
- Arrabal, E. M. (2018). Inteligencia emocional. España: ELEARNING S. L.
- Bartra K., Torres O., (2019). Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana (tesis de postgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%200\\_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%200_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caldas, M. Carrión, R. y Heras, A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017. Madrid: Editex.
- Carmona P., Vargas J., & Rosas R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional, 2(3),53-68. [fecha de Consulta 3 de mayo de 2021]. ISSN: 2443-4256. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>.
- Carrasco D. Metodología de la investigación científica. Editorial. Lima; 2015.
- Chabot, D. & Chabot, M. (2009). Pedagogía emocional. Sentir para aprender. Integración de la Inteligencia emocional en el aprendizaje. México: Alfaomega.
- Chiavenato I. Gestión del talento humano. 2019;
- Clarke M., Cisneros Y., & Paneca Y. (2018). Gestión Comercial: diagnóstico del atractivo y rentabilidad del punto de ventas. Ciencias Holguín, 24(4),11-25.[fecha de Consulta 30 de Abril de 2021]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181557161002>.
- Corral Y. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Rev ciencias la Educ. 2009;(33):228–47.
- Coon, D. y Mitterer, J. (2016). Introducción a la psicología: El acceso a la mente y la conducta. México: Cengage Learning.
- De la Villa M., & Ganzo S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Psicología desde el Caribe, 35(1), 18-32. Retrieved May 03, 2021, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&tlng=es).

- Delgado C., (2019). Gestión administrativa y sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San PabloCajamarca-2019, (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30236/Delgado\\_SCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30236/Delgado_SCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Fabregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). Técnicas de investigación social y educativa. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016.
- Fajardo, R. (2017). La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017, Perú (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10847/Fajardo\\_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Feldman, R. (2006). Psicología con aplicaciones en países de habla hispana. (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Fernández, P. & Ramos, N. (2016). Desarrolla tu inteligencia emocional. España: Editorial Kairós.
- Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega – Nicaragua (tesis de postgrado). Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?. Revista iberoamericana de educación superior, 6(16), 110-125. Recuperado en 30 de abril de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006&lng=es&tlng=es).
- Gallo, J. (2019), Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana-2019, (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42851>.
- Guiaja, M. & Guiaja, R. (2019). Metodología de la Investigación científica. Perú. GUIGRAF E.I.R.L.
- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias. México. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.

- Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación. México: McGraw Hill; 2014.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL.
- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Keller, P. K. (2012). Dirección de Marketing. Mexico: Pearson Educacion.
- López, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Primera Edición. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Manrique, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 35(128), 801-814. <https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352015000400008>.
- Martínez CP, Hernández HG, Niebles WA. Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Rev Espac. 2020;41(1):6–12.
- Pasmíño, J. (2021), Inteligencia emocional y gestión administrativa del personal que labora en el centro de salud Buenos Aires de Villa, Chorillos 2021. (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58342/Pasmi%  
1o\\_GJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58342/Pasmi%c3%b1o_GJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Rodríguez N. (2012). Gestión de Ventas. Recuperado de <https://utecno.files.wordpress.com/2013/06/gestion-de-ventas1.pdf>
- Rodríguez, J Huamanchumo,H. (2015). Metodología de la investigación en las Organizaciones. Perú: Summit.
- Rojas, S. (2016), La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia (tesis de postgrado). Universidad Lasallista. Colombia. Recuperado de [http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1760/1/Inteligencia\\_emo\\_cio\\_al\\_empleados\\_HospitalGermanVelezGutierrez.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1760/1/Inteligencia_emo_cio_al_empleados_HospitalGermanVelezGutierrez.pdf).
- Rojas Cairampoma, Marcelo (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria, 16(1),1-14.[fecha de Consulta 30 de Mayo de 2021]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>.

- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L
- Ruiz, F. (2018). Tu marca personal en acción. Un enfoque estratégico alrededor del proyecto de vida: Ediciones de la U.
- Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Bussines S. Lima: Bussines Suport.; 2015.
- Simonato, F. (2018). La innovación en el área comercial a través de la gestión de las experiencias. Ciencias Administrativas, (11),63-79.[fecha de Consulta 3 de Mayo de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337006>.
- Taipe, P. (2018), Inteligencia Emocional y gestión educativa de los docentes de la institucin educativa 36009, Yananaco Huancavelica – 2018 (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31021/taipe\\_vp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31021/taipe_vp.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Zamudio, R. (2017), Gestión administrativa y competencia emocional personal en el área de orientación de la SUNARP, Lima- 2016 (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7483/Zamudio\\_YRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7483/Zamudio_YRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Waldron, M. Vsanthakumar, J. y Arulraj, S. (2014) Improving the organization and management of extensión. India. Annamalai University
- Valle, M. I. (2017). Soporte socio-emocional. Chile: A Impresiones S.A.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?, ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?, ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la dirección total en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?, ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa de Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021</p>	<p>Hipótesis principal: Existe relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, No existe relación entre la inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.</p> <p>Hipótesis Secundaria: Existe relación entre la inteligencia emocional y planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021. No existe relación entre la inteligencia emocional y planeación en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Existe relación entre inteligencia emocional y organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, No existe relación entre inteligencia emocional y organización en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Existe relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, No existe relación entre la inteligencia emocional y la dirección en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, Existe relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021, No existe relación entre la inteligencia emocional y el control en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.</p>	<p>Variable 01 Inteligencia emocional</p> <p>Variable 02 Gestión administrativa</p>	<p>Dimensiones de Variable 01 Conciencia de sí mismo Autorregulación Motivación Empatía Habilidadessociales</p> <p>Dimensiones de Variable 01 Planeación Organización Dirección Control</p>	<p>Indicadores Variable 01 Autoconfianza Auto concepto Comprensión emocional Independencia Auto control Control de los impulsos. Optimismo Felicidad Conciencia social Gestión de Relaciones Responsabilidad social Solución de problemas Liderazgo. Indicadores Variable 02 Nivel de procedimientos Estrategias institucionales Metas y objetivos. Políticas institucionales Planes operativos Liderazgo Comunicación Supervisión Verificación del desempeño Cumplimiento demetas y objetivos Cumplimientos depolíticas organizacionales</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: No experimental Descriptivo Correlacional Transversal Población: 40 Muestra: 40 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal</p>

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**ESCUELA DE PREGRADO: ADMINISTRACION, CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA**  
**EMOCIONAL Y GESTION COMERCIAL**

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relaciona entre la inteligencia emocional y gestión comercial en la empresa Entel – Chimbote y Huancayo 2021.

INSTRUCCIONES: La presente encuesta es anónima por lo cual agradeceremos marque con un(x) la alternativa que más se ajuste a la verdad, para ello debe tener en cuenta la siguiente escala:

<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

Nº	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Escala de valoración				
		TA	A	I	D	TD
	<b>Conciencia en sí mismo</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>Autoconfianza</b>					
1	¿Por lo general evalúo mi desempeño de manera constante?					
	<b>Auto concepto</b>					
2	¿Por lo general soy una persona reflexiva, analizo los hechos antes de mi actuar?					
	<b>Comprensión emocional</b>					
3	¿Por lo general trato de meditar o reflexionar acerca de mis emociones?					
	<b>Autorregulación</b>					
	<b>Independencia</b>					
4	¿Por lo general en algunas situaciones prefiero tomar distancia frente a los demás?					
	<b>Control de emociones</b>					
5	¿Por lo general logro controlarme con facilidad cuando me altero?					
6	¿Usualmente cuando me lo planteo, logro concentrarme?					
7	¿Por lo general me centralizo en la efectividad de mi trabajo?					
	<b>Motivación</b>					
	<b>Optimismo</b>					
8	¿Por lo general soy perseverante en el logro de mis metas?					
	<b>Felicidad</b>					
9	¿Usualmente tengo muy bien establecidas mis metas y proyecto de vida?					
10	¿Por lo general me siento motivado y capaz de aportar en el logro de mis metas?					
	<b>Empatía</b>					
	<b>Conciencia social</b>					
11	¿Usualmente me doy cuenta de los sentimientos y preocupaciones de mis compañeros en el trabajo?					
	<b>Gestión de relaciones</b>					
12	¿Por lo general tengo habilidad para transmitir aliento y apoyo a mis compañeros de trabajo?					
	<b>Responsabilidad social</b>					
13	¿Usualmente en mis labores, me desenvuelvo y actúo de acuerdo al reglamento interno de la institución?					
	<b>Habilidades sociales</b>					
	<b>Solución de problemas</b>					
14	¿Por lo general me gusta afrontar y actuar con rapidez en la solución de conflictos?					
	<b>Liderazgo</b>					
15	¿Usualmente apoyo a mis compañeros de trabajo en su labor cotidiana?					
16	¿Por lo general animo e inspiro a mis compañeros de trabajo para lograr los objetivos y metas?					

Nº	GESTIÓN COMERCIAL	Escala de valoración				
		TA	A	I	D	TD
	<b>Planeación</b>	4	3	2	1	0
	<b>Nivel de procedimientos</b>					
1	¿Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos y/o comerciales en función a objetivos?					
	<b>Estrategias institucionales</b>					
2	¿Considera usted que las estrategias institucionales involucren la participación de los trabajadores?					
	<b>Metas y objetivos</b>					
3	¿Considera usted que los objetivos y metas de la entidad están en función a las normas de gestión administrativa?					
4	¿Por lo general la planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos?					
	<b>Organización</b>					
	<b>Políticas institucionales</b>					
5	¿Considera usted, que las políticas institucionales comprenden las necesidades de la entidad?					
	<b>Planes Operativos</b>					
6	¿Por lo general se comparan periódicamente los resultados del plan operativo con las metas esperadas?					
	<b>Dirección</b>					
	<b>Liderazgo</b>					
7	¿Considera usted, que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo?					
	<b>Comunicación</b>					
8	¿Considera usted, que la dirección involucra asertivamente la participación de todo el Personal?					
	<b>Supervisión</b>					
9	¿Conoce usted, la misión y visión de la entidad?					
	<b>Verificación del desempeño</b>					
10	¿Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal?					
	<b>Control</b>					
	<b>Cumplimiento de metas y objetivos</b>					
11	¿Por lo general la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos?					
	<b>Cumplimientos de políticas organizacionales</b>					
12	¿Por lo general los trabajadores participan activamente en cumplimiento de las políticas organizacionales?					

## ANEXO 3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN COMERCIAL

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

**1.2. Investigador (a) (es):**

Bach. Espinoza Tenocio, Ana Lizet  
Bach. Sánchez Pajuelo Giuliana de los Angeles

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					98
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					98
Organización	Existe una organización lógica					98
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					98
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					98
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					98
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN

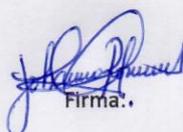
98

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

En lo personal pienso que dicha encuesta les permitirá obtener resultados adecuados de acuerdo a su investigación, ya que existe una buena relación entre las variables elegidas.

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

5. Nombre y apellidos: JOHANNA JUDITH ROMERO AZABACHE DNI: 43970575
6. Grado académico: Mg. en Administración Estratégica de Empresa
7. Centro de Trabajo: Fuerza Aérea del Perú
8. Formación Profesional: Lic. Administración

  
 Firma:

Fecha: 21 de junio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1 Título Del Trabajo De Investigación:**

Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

**1.2 Investigador (a) (es):**

Bach. Espinoza Tenocio, Ana Lizet  
 Bach. Sánchez Pajuelo Giuliana de los Angeles

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					98
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					98
Organización	Existe una organización lógica					98
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					98
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					98
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					98
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN

98

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

En lo personal pienso que dicha encuesta les permitirá obtener resultados adecuados de acuerdo a su investigación, ya que existe una buena relación entre las variables elegidas.

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: JOHANNA JUDITH ROMERO AZABACHE DNI: 43970575  
 Grado académico: Mg. en Administración Estratégica de Empresa  
 Centro de Trabajo: Fuerza Aérea del Perú  
 Formación Profesional: Lic. Administración

  
 Firma:

Fecha: 21 de junio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1 Título Del Trabajo De Investigación:**

Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

**1.2 Investigador (a) (es):**

Bach. Espinoza Tenocio, Ana Lizet

Bach. Sánchez Pajuelo Giuliana de los Angeles

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21- 40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					98
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					96
Organización	Existe una organización lógica					96
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					98
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					96
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					96
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					96
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN

97

3. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Esta encuesta es pertinente, porque le permitirá obtener resultados acordes con su investigación, donde existe una muy buena relación entre las variables

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: TITO ROJAS GUZMÁN

DNI 15688249

Grado académico: M(o) Docencia universitaria e investigación pedagógica

Centro de Trabajo: Consultor independiente

Formación profesional: Lic. Administración



Firma:

Fecha: 21 de junio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE GESTIÓN COMERCIAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

**1.2. Investigador (a) (es):**

Bach. Espinoza Tenocio, Ana Lizet  
 Bach. Sánchez Pajuelo Giuliana de los Angeles

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					98
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					98
Organización	Existe una organización lógica					98
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					98
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					98
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					98
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN

98

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:** Esta encuesta, permitirá obtener resultados acordes con su investigación, donde existe una muy buena relación entre las variables

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

S

Nombre y apellidos: TITO ROJAS GUZMÁN DNI 15688249  
 Grado académico: M(o) Docencia universitaria e investigación pedagógica  
 Centro de Trabajo: Consultor independiente  
 Formación profesional: Lic. Administración



Firma:

Fecha: 21 de junio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1 Título Del Trabajo De Investigación:**

Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

**1.2 Investigador (a) (es):**

Bach. Espinoza Tenocio, Ana Lizet

Bach. Sánchez Pajuelo Giuliana de los Angeles

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio.

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y apellidos: Abraham José García Yovera      DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública y Gubernamental

Centro de Trabajo: Universidad Cesar Vallejo-UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma

Fecha: 21 de junio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE GESTIÓN COMERCIAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

Inteligencia emocional y la gestión comercial en la empresa Entel SA – Chimbote y Huancayo 2021.

**1.2. Investigador (a) (es):**

Bach. Espinoza Tenocio, Ana Lizet

Bach. Sánchez Pajuelo Giuliana de los Angeles

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio.

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y apellidos: Abraham José García Yovera      DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública y Gubernamental

Centro de Trabajo: Universidad Cesar Vallejo-UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma

Fecha: 21 de junio de 2021

## ANEXO 4 FIABILIDAD

De acuerdo con Ruiz Bolívar (2002), se tienen en cuenta los siguientes rangos interpretativos para analizar el coeficiente de consistencia interna de alfa de Cronbach.

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0,81-1,00	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,01-0,20	Muy Baja

### **Instrumento de Inteligencia Emocional**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	16

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, puede evidenciarse un coeficiente de consistencia interna de 0.868 el cual es muy alto. Lo anterior, demostró que, el instrumento aplicado presentó una excelente confiabilidad, ya que tal criterio permitió inferir que los ítems de cada dimensión teórica, previamente definida, estuvieron fuertemente correlacionados entre sí, es decir midieron lo que se buscaba medir.

### **Instrumento de Gestión Comercial**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	12

Para lo concerniente al instrumento para cuantificar la Gestión Comercial en la empresa Entel, dimensión tras dimensión, este, presentó una confiabilidad alta de acuerdo a los criterios de interpretación referentes cuyo Alfa de Cronbach fue de 0,781.

## ANEXO 5

Escala propuesta establece amplitudes de forma rango-relacion.

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.91 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte
-0.76 a -0.90	Correlación negativa fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlacion entre variables
0.01 a 0.10	Correlacion positiva muy débil
0.11 a 0.25	Correlacion positiva débil
0.26 a 0.50	Correlacion positiva media
0.51 a 0.75	Correlacion positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlacion positiva fuerte