



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los
colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista –
Callao, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Castillo Ojeda, Angie Mirella Nicole (ORCID: 0000-0002-6645-6575)

ASESOR:

Dr. Ramos Palacios, Wilder Fabio (ORCID: 0000-0002-3730-1638)

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta presente tesis, la dedico principalmente a Dios. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy a nivel humanitario y profesional. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindan a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme disfrutar una nueva aventura dentro de la Universidad, a mi familia por el apoyo constante que me brinda en cada decisión y proyecto que pueda tener en mente.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo de investigación	11
3.1.1 Tipo de investigación	11
3.1.2 Diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	18
3.5 Procedimientos:	22
3.6 Método de análisis de datos:	23
3.7 Aspectos éticos:.....	23
IV. RESULTADOS	24
4.1 Análisis descriptivo:	24
4.2 Prueba de hipótesis	35
4.2.1 Hipótesis general	35
4.2.2 Hipótesis específicas	36
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	46

VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Habilidades de comunicación.....	15
Tabla 2. Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional.....	16
Tabla 3. Distribución de la población.....	17
Tabla 4. Distribución de la muestra.....	18
Tabla 5. Cuestionario para evaluar las habilidades comunicativas.....	19
Tabla 6. Cuestionario para evaluar la inteligencia emocional.....	19
Tabla 7. Tabla Confiabilidad – Alfa de Crombach.....	20
Tabla 8. Validación del instrumento: Habilidades comunicativa.....	21
Tabla 9. Validación del instrumento: Inteligencia emocional.....	22
Tabla 10. Habilidades comunicativas.....	24
Tabla 11. Habilidades de recepción.....	25
Tabla 12. Habilidades de emisión.....	26
Tabla 13. Habilidades de comunicación no verbal.....	27
Tabla 14. Habilidades asertivas o de autoafirmación.....	28
Tabla 15. Inteligencia emocional.....	29
Tabla 16. Componente interpersonal.....	30
Tabla 17. Componente intrapersonal.....	31
Tabla 18. Componente de adaptabilidad.....	32
Tabla 19. Componente de manejo de estrés.....	33
Tabla 20. Componente de estado de ánimo en general.....	34

Tabla 21. Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.....	35
Tabla 22. Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas y el componente intrapersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.....	36
Tabla 23. Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas y el componente interpersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.....	37
Tabla 24. Correlación de Spearman entre las habilidades y el componente de adaptabilidad en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.....	39
Tabla 25. Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas y el componente de manejo del estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.....	40
Tabla 26. Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas y el componente del estado de ánimo en general en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.....	41

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Habilidades comunicativas.....	24
Figura 2. Habilidades de recepción.....	25
Figura 3. Habilidades de emisión.....	26
Figura 4. Habilidades de comunicación no verbal.....	27
Figura 5. Habilidades asertivas o de autoafirmación.....	28
Figura 6. Inteligencia emocional.....	29
Figura 7. Componente interpersonal.....	30
Figura 8. Componente intrapersonal.....	31
Figura 9. Componente de adaptabilidad.....	32
Figura 10. Componente de manejo de estrés.....	33
Figura 11. Componente de estado de ánimo en general.....	34

Resumen

El trabajo de investigación fue realizado en una empresa de telecomunicaciones ubicada en Bellavista, teniendo como objetivo general determinar la relación entre las habilidades de comunicación e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020.

Esta investigación comprende al tipo aplicado con un diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra está constituida por 217 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario tipo escala Likert, de la mano con ello se utilizó estadísticos descriptivos. Con respecto a la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente correlacional Spearman.

Los resultados que arrojó la investigación muestran que el 0.92% de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones perciben que las habilidades comunicativas son bajas, el 9.68% media y el 89.40% alta. En comparación con el 0.46% de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones perciben que la inteligencia emocional es baja, el 14.75% media y el 84.79% alta. Del mismo modo, se demostró que existe una relación significativa alta entre las habilidades comunicativas e inteligencia emocional en las colaboraciones de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao. Con referencia a los resultados obtenidos ($p=0.000 > 0.05$) se aceptada la hipótesis nula, por lo cual se tiene como conclusión que existe una correlación significativa y positiva considerable entre las habilidades de comunicativas ($\rho=0.718$) con relación a la inteligencia emocional.

Palabras clave: Comunicación, competencias, capacidad, auto-reflexión.

Abstract

The research work was carried out in a telecommunications company located in Bellavista, with the general objective of determining the relationship between communication skills and emotional intelligence in the employees of a telecommunications company, Bellavista - Callao, 2020.

This research includes the applied type with a non-experimental design of correlational level. The sample consisted of 217 collaborators, to whom a Likert scale questionnaire was applied, hand in hand with these descriptive statistics were used. Regarding the hypothesis test, the Spearman correlational coefficient was used.

The results of the research show that 0.92% of the employees of a telecommunications company perceive that communication skills are low, 9.68% medium and 89.40% high. In comparison with 0.46% of the collaborators of a telecommunications company perceive that emotional intelligence is low, 14.75% medium and 84.79% high. Similarly, it was demonstrated that there is a significant high relationship between communication skills and emotional intelligence in the collaborations of a telecommunications company, Bellavista - Callao. With reference to the results obtained ($p = 0.000 > 0.05$), the null hypothesis is accepted, for which it is concluded that there is a significant and considerable positive correlation between communication skills ($\rho = 0.718$) in relation to emotional intelligence.

Keywords: Communication, skills, ability, self-reflection.

I. INTRODUCCIÓN

En la vida cotidiana, la comunicación es un factor de suma importancia, debido a que la utilizamos para establecer correctas relaciones humanas, este proceso requiere de entendimiento mutuo entre emisor y receptor.

La comunicación no solo ayuda a satisfacer las necesidades, sino también permite expresar y explicar a la otra persona lo que estás viviendo, actualmente las habilidades comunicativas están sobrevaloradas, porque es el foco principal de la ruptura de las relaciones interpersonales (Diggory, 2019).

Para el ser humano es primordial la escucha activa del receptor utilizando los métodos de comunicación y aceptando las diferentes percepciones de cada persona.

Si nos remontamos a la atención al cliente, este proceso se convierte en un mecanismo indispensable, debido a que constituye la eficacia y satisfacción de los usuarios.

Gonzales (2016) hace referencia a la comunicación e inteligencia emocional, enfocándolas como dos piezas esenciales en el desarrollo de las relaciones humanas tanto en el ámbito personal como profesional, determinando la relación entre proveedor y consumidor.

La relación directa de cada empleado con el cliente es la pieza clave para evaluar la satisfacción y calidad de atención de una empresa. La estrategia base de los empleadores es lograr un ambiente cálido y cercano entre usuario y trabajador con el objetivo de fidelización. A este objetivo principal se le conoce como persuasión.

Según Cambria (2016), nos da a conocer que la comunicación tiene únicamente una finalidad que es la de informar.

Las habilidades comunicativas, se interpretan a manera de una composición de procesos lingüísticos que se fomentan en el transcurso de la vida con la finalidad de contribuir con productividad y eficiencia. Es por ello, que se debe conocer cómo utilizar con destreza y de manera correcta estas habilidades en los distintos escenarios diarios.

La escucha activa, empatía, feedback, resolución de conflictos, negociación, persuasión y credibilidad son instrumentos del proceso comunicativo. A partir de ellas nos desenvolvemos de manera proactiva en la atención al consumidor.

La comunicación efectiva es un proceso complejo que requiere atención no solo al contenido del mensaje, sino que también involucra la percepción de emociones, conocimiento, credibilidad y actitudes mejor conocido como lenguaje corporal (Cohn, 2015).

El rol principal para las telecomunicaciones, es usar de manera correcta las habilidades de comunicación, debido a ello dependerá la adecuada consecución de metas y objetivos, tales como, conectar de manera autentica con el receptor, escuchar sus necesidades e informar los detalles de solución, esto permitirá al emisor apropiarse del discurso e impulsar el crecimiento informativo. Por ello es trascendental tener claro el propósito del argumento, exponiendo las ideas de manera directa y específica, para Rojas & Gonzales (2018), el éxito de cualquier situación va condicionado por la comunicación que en que se establece, este influye en el ámbito psicológico de toda relación del ser humano, siendo este un proceso que logra afectar o favorecer el ajuste emocional y la eficiencia del individuo. (p. 3)

Hoy en día, la inteligencia emocional se ha ganado un gran espacio en la labor del operador, ya que determina la competencia de reconocer las sentimientos y emociones que permite tener el control en una conversación de forma indirecta.

Duggal (2020), desde el siglo XXI se ha revolucionado la forma de servir al cliente, ya que cuanto más tecnología tenemos en esta era digital, más mecanizamos, nos volvemos a depender de las máquinas para las tareas habituales, lo que ha ido sucediendo a lo largo del tiempo que el empleador buscaba ese ritmo de trabajo, sin embargo en los últimos años hemos notado un cambio con respecto a la manifestación de emociones en el ambiente laboral, cambiando la perspectiva de las sociedades a “la capacidad de ser consciente, controlar y expresarse Poseer emociones y manejar las relaciones interpersonales de una manera juiciosa y empática”.

Como en toda sociedad los clientes son la razón de ser de cada compañía, ya que ellos adquieren bienes o servicios presentados por la organización, sin embargo, en los últimos años se ha registrado un gran impacto en el área de atención al consumidor, debido a que independientemente de la calidad del producto, el usuario actual busca un trato humano y empático a través de la línea telefónica.

El coeficiente intelectual es importante para lograr el éxito en la vida diaria en muchos aspectos diferentes, sin embargo, la inteligencia emocional es un aspecto relevante para la mente, incluye diversas habilidades cognitivas que buscan las competencias humanas más allá de las tradicionales. (Drigas & Papoutsis, 2018).

La inteligencia emocional es de gran relevancia, ya que en términos generales adjunta habilidades psicológicas que nos permiten manifestar nuestras emociones y poder entender a los clientes. Nos motiva y da la capacidad de perseverar ante posibles frustraciones, teniendo control de nuestros impulsos, así mismo lograr facilitar la convivencia entre emisor y receptor bajo la medida de un estado de ánimo regulado. Para poner en práctica la inteligencia emocional es importante aprender a escuchar e identificar aspectos causantes de estrés, Herrera (2015) afirma que, la destreza de percibir con exactitud, valorar y manifestar emociones, es relacionada también a la destreza de generar y/o acceder a los sentimientos cuando facilitan el pensamiento o idea, asimismo la destreza de entender conocimiento emocional y emoción. (p.6).

El presente proyecto de investigación lleva como título, Habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020. Esta investigación cuantitativa, tiene como finalidad exponer la relación significativa existente entre las habilidades de comunicación y la inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Teniendo como objetivo general, determinar la relación entre las habilidades de comunicación e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020, mencionando también que se busca determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el componente

intrapersonal en colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020, asimismo determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el componente interpersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020, de la mano con ello determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el componente de adaptabilidad en colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020, del mismo modo, determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el componente de manejo del estrés en colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020, por último determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el componente del estado de ánimo en general en los colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020.

En consecuencia, la hipótesis general en este proyecto de investigación es que existe una relación significativa entre las habilidades de comunicación e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020, de la mano con ello, la primera hipótesis específica entre la variable “Habilidades comunicativas” y la dimensión número uno de la segunda variable “Componente intrapersonal” es que existe una correlación positiva alta, asimismo la segunda hipótesis específica por medio de la variable “Habilidades comunicativas” y la dimensión número dos de la segunda variable “Componente interpersonal” es que existe una correlación positiva baja, además la tercera hipótesis específica entre la variable “Habilidades comunicativas” y la dimensión número tres de la segunda variable “Componente de adaptabilidad” es que existe una correlación positiva baja, del mismo modo, la cuarta hipótesis específica entre la variable “Habilidades comunicativas” y la dimensión cuatro de la segunda “Componente de manejo del estrés” es que existe una correlación positiva alta, finalmente la quinta hipótesis específica entre la variable “Habilidades comunicativas” y la dimensión número cinco de la segunda “Componente del estado de ánimo en general” es que existe una correlación positiva alta.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, el presente fenómeno de estudio, ha sido investigado desde diversas perspectivas. En ese aspecto, se destacan los trabajos de Alarcón & Serrano (2018), Suca & Retamozo (2018), Quispe (2018), Damiano (2016), Diaz (2016).

Alarcón & Serrano (2018), en su investigación titulada *“Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores del hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la Provincia de Caylloma Arequipa 2018”*. Esta pesquisa tiene como finalidad estudiar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de la labor en el rubro de atención al consumidor en los trabajadores del Hotel peruano Kuntur Wasi, 2018; dicho estudio se desarrolla con un enfoque cuantitativo, transversal-no experimental, utilizando diversas encuestas de análisis y recolección de datos para responder las preguntas de indagación y comprobar la hipótesis previamente establecida, confiando en la exactitud del uso de la estadística, por lo consiguiente, esta investigación tiene como conclusión que se logra determinar la influencia de forma directa de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

Suca & Retamozo (2018), en su estudio *“Relación entre la personalidad del vendedor e inteligencia emocional en una empresa distribuidora de Arequipa”*; la cual como finalidad determinar la relación que existe entre la personalidad del consumidor y el índice de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa distribuidora en Arequipa. Este estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, no experimental-transversal, utilizando test de escala, las cuales tienen como objetivo definir, mostrar o examinar la relación entre sus variables de investigación, observando los hechos que se presentan en un tiempo determinado y un contexto real, sin manipular en forma intencional ninguna variable, por lo cual en esta investigación se tiene como conclusión que si existe una relación estadística entre la primera y la segunda dimensión asociándolas al mejor manejo del consumidor para el área de ventas.

Quispe (2018), desarrolla una investigación titulada *“La inteligencia emocional como predictor del desarrollo de competencias comunicativas y argumentativas en estudiantes de contabilidad de la universidad Inca Garcilaso de la Vega, Filial*

Chincha". Esta investigación tiene la finalidad de investigar al desarrollo de la inteligencia emocional en las competencias comunicativas. Dicha investigación se desarrolló con un diseño descriptivo ya que trabaja sobre las realidades y sus características fundamentales, asimismo es de tipo correlacional teniendo un enfoque cuantitativo, de la mano con ello, esta investigación tiene como conclusión que la variable es significativa para el desarrollo de capacidades argumentativas y comunicativas.

Damiano (2016), en su investigación titulada *"Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac-2016"*. Esta investigación sostiene como finalidad indagar la relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de atención en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Este estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, no experimental, de modo que no se llega a la manipulación deliberada de las variables, por lo contrario, se analiza los hechos y fenómenos de la actualidad, utilizando el método de cuestionarios que ayuda a definir una información verídica confiando en la precisión de la estadística, por lo cual en esta investigación se tiene como conclusión que existe una relación considerable entre la primera y segunda variable con respecto al grado de significancia.

Cordova & Ninfa (2018) en su investigación titulada *"Estrategias de comunicación y Satisfacción del usuario en Radio Sensación, distrito de Lurigancho - Chosica 2016"*, teniendo como finalidad argumentar la relación que existente entre las estrategias de comunicación y satisfacción del consumidor en Radio Sensación, 2018. Este estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, debido que, a partir de un análisis de cantidad de datos, se investiga y se describe el fenómeno de estudio, contando con un diseño no experimental - correlacional, de modo que no hay manipulación intencional de variables, buscando identificar que estas se encuentren 7 conectadas entre sí, por lo consiguiente un 52% de consumidores no se sienten identificados por Radio Sensación por los frecuentes cambios de programación.

Díaz (2016), en su investigación titulada *"Habilidades comunicativas en la entrevista clínica de médicos residentes de oncología del Iren-Norte, Trujillo -2016"*.

Esta investigación tiene como finalidad delimitar las habilidades comunicativas del morador de oncología en las entrevistas de la clínica, 2016. En este estudio se empleó un enfoque cuantitativo, puesto que, los resultados se presentan mediante alternativas numéricas obtenido de las encuestas recogidas en el centro de salud, contando con un diseño descriptivo – comparativo, de modo que esta investigación tiene como conclusión que el personal médico manifiesta un índice alto de satisfacción en relación a las habilidades comunicativas.

Orbea (2019) en su investigación titulada *“Relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes de bachillerato de una unidad educativa del Cantón Ambato”* realizada para obtener el título de psicóloga clínica en la universidad Pontificia Católica del Ecuador. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades sociales, teniendo un enfoque empírico cuantitativo de alcance correlacional descriptivo, transversal con una muestra de 187 estudiantes seleccionados a través de un muestreo no probabilístico, por lo cual en esta investigación se tiene como conclusión es de suma importancia que el sujeto desarrolle la inteligencia emocional para que pueda reconocer sus emociones y la de los terceros.

De la misma manera, en el ámbito internacional, se destacan las investigaciones de Bino (2016), Moyá (2016) y Risco (2008),

Bino (2016), en su estudio titulado *“Inteligencia emocional y atención al cliente”* realizado para lograr el título profesional de licenciada en psicología organizacional en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Esta investigación tiene como finalidad indagar la relación existente entre la inteligencia emocional y la calidad de atención en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de modo que no se manipula deliberadamente las variables, 8 por lo contrario, se analiza los fenómenos y hechos de la realidad, utilizando el método de cuestionarios que ayuda a definir una información verídica confiando en la precisión de la estadística, de modo que esta investigación tiene como conclusión que la variable tiene gran influencia en la atención al cliente según las opiniones recolectadas en el test y escala de Likert.

Moyá (2016), en su investigación titulada *“Habilidades comunicativas y comunicación política”* realizado en la Universidad Miguel Hernández, España. Esta investigación tiene como finalidad desarrollar una metodología de entrenamiento para las habilidades comunicativas que permiten potenciar las habilidades blandas en rapidez y eficacia entre emisor y receptor. Este estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, el cual busca recopilar los resultados correspondientes por las muestras dadas por los cuestionarios, en consecuencia, esta investigación tiene como conclusión que el entrenamiento de las habilidades sociales contribuye gratamente en el desarrollo de las principales habilidades que demanda la política actual.

Risco (2008), en su investigación titulada *“Desarrollo de la competencia comunicativa oral en el proceso de enseñanza – aprendizaje del idioma español como segunda lengua”* realizado en la Universidad de Granada, España. Esta investigación tiene como finalidad constatar si existe un grado de influencia y relación entre las estrategias empleadas en el ámbito oral y las habilidades comunicativas en el proceso de enseñanza. En este estudio tiene un enfoque cuantitativo – correlacional, debido a que busca investigar el vínculo que existe entre las variables, sin llegar a una manipulación intencional, ya que se limita a observar e identificar fenómenos relevantes, por consiguiente, se tiene como conclusión que se logró determinar que existe una correlación entre el desarrollo de la entonación, fluidez, pronunciación y las funciones comunicativas.

En cuanto a la variable habilidades comunicativas, se ha tomado la teoría de los efectos limitados

Raymond (2011) basada en la historia, la teoría de los efectos limitados se centra en las campañas políticas de persuasión, ya que los mensajes de comunicación de masas primero influyen en las personas que son líderes de opinión pública y luego se difunden en sus alrededores.

Según Botero (2012), el individuo genera una alta controversia cuando se enfrenta a dos ideas contradictorias o incompatibles entre sí (p. 138).

Esta teoría surge a lo largo de los años 40 en el ámbito funcionalismo - estructural como respuesta a la teoría de impacto directo, al hablar de la teoría de efectos limitados debemos tener en cuenta cuatro elementos importantes que son de influencia del receptor al momento de el recibimiento de un mensaje.

En primer lugar, tenemos al “interés”, este responde a la motivación de factores influyentes que produce el público respecto a la recepción del mensaje.

En segundo lugar, hablamos de la “exposición selectiva”, es decir, los medios de comunicación cooperan en la realización de los mensajes más adaptables a las actitudes y valores del receptor, teniendo como finalidad de reformación las opiniones ya existentes.

Como tercer punto, tenemos la “percepción selectiva”, la cual menciona que los factores externos actúan como intermediarios en la interpretación que el sujeto tiene del mensaje de acuerdo con sus actitudes y valores.

Finalmente hacemos referencia a la “memoria selectiva”, la comunicación eficaz determina que las personas recuerdan con mayor facilidad lo que les favorece a sus intereses propios en contraposición a la inclinación de intereses opuestos.

De la mano con ello, la teoría del funcionalismo.

El punto de vista funcionalista, también llamado funcionalismo, se centra en la estructura político-social, más que en la vida cotidiana, trabaja para la estabilidad del conjunto, ya que todos juegan un papel necesario en la vida (Crossman, 2020).

Todo fenómeno o acontecimiento desconocido se convierte en un problema a manejar facilitando diversas posibilidades de solución, esta teoría permite tomar cada casuística de problema y confrontarlo con diferentes alternativas.

De acuerdo con Corsi, Esposito & Baraldi (1996) menciona que, la conexión real entre diversas dificultades y sus probables alternativas de solución. Este estudio reside en examinar los resultados prácticos semejantes en proporción al dilema en cuestión.

La presentación del método funcionalista permite determinar causas y efectos específicos, este método no consiste en tomar relaciones de causa/efectos individuales, sino más bien trabaja en evidenciar las uniones de diversas causas con el mismo efecto o entre efectos diferentes de la misma causa.

Por otro lado, en referencia a la variable inteligencia emocional, se ha tomado la teoría de inteligencias múltiples

Madrigal (2007), manifiesto que lo que tiene un alto valor son la habilidad que se tiene para solucionar problemas o en todo caso desarrollar productos alternativos.

Es de suma importancia tener presente que cada ser humano tiene desarrollado ocho inteligencias, las cuales las utiliza en combinaciones diferentes durante el transcurso de su vida cotidiana asociándolas con diversos componentes principales, entre los cuales tenemos:

Autoconocimiento emocional, hace alusión al entendimiento de emociones, sensaciones o pasiones, y como estas podrían afectar.

Manejo de emociones, es el desarrollo de la capacidad basada en la conciencia propia, busca simplificar el camino para una acción efectiva frente a una casuística diaria.

Automotivación, tiene como objetivo determinar el dominio de las emociones y encaminarlas hacia un desenvolvimiento creativo, para desarrollar la habilidad de soportar circunstancias poco agradables.

Reconocimiento de emociones en los demás, es la habilidad pilar de cada persona, la empatía.

Manejo de relaciones, el establecer relaciones positivas con los terceros, es muy importante para el desarrollo personal, laboral y profesional, individual de cada ser humano, ya que muestra de manera exitosa nuestro índice de sensibilidad.

Es costumbre pensar que la inteligencia va de la mano con la capacidad unitaria, sin embargo, se propone que el enfoque de la inteligencia múltiple permite

problematizar en base a la manifestación del entendimiento más allá del universo cognoscente (Amarís, 2002).

Asimismo, la teoría legas o ingenuas Según Ramírez & Levy “el individuo no es consciente de la influencia que tiene sobre su manera de entender el mundo” (p.6).

Esta teoría surge desde los años 90, por Kelly y Heider, dio a lugar, debido a que orientaron el estudio al sentido común de cada ser humano, esta investigación se ha convertido en el foco para los procesos de percepción social.

Esta teoría de legas, evidencia que el sentido común impacta en las relaciones intergrupales por la capacidad de impulsar el rechazo o la tolerancia hacia minorías sociales, debido a que el individuo no es consciente del grado de influencia que tiene un tercero al momento de la toma de decisiones.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta indagación desarrolla un enfoque cuantitativo, puesto siendo que Pita & Pértegas (2002), dicha investigación cuantitativa, estudia la determinación de la correlación que existe entre las variables.

3.1.1 Tipo de investigación

Esta indagación es tipo aplicada, dado que tiene por objetivo resolver una determinada problemática o planeamiento científico, teniendo como punto de enfoque la búsqueda y consolidación del conocimiento, por ende, ayuda al enriquecimiento científico y cultural, tal como lo expuso Lozada (2014), la investigación de tipo aplicada busca la reproducción de entendimiento con adaptación a las dificultades actuales de la sociedad. Es basada fundamentalmente del desarrollo de relación entre la teoría y el producto.

3.1.2 Diseño de investigación

Esta indagación es no experimental, debido que los fenómenos son analizados y observados en su ambiente diario, reuniendo datos en un momento definido, sin llegar a una manipulación intencional de las variables.

Complementario a ello, Fernández, Baptista y Hernández (2014), indicaron que, la averiguación no experimental es la de estudiar fenómenos en su área natural sin alteración alguna, para luego ser analizados.

El tipo de esta investigación es correlacional, puesto que demanda comprender el contacto o rango de asociación existente entre las dos variables; habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

La investigación correlacional es un tipo de investigación donde el investigador puede medir dos variables y evaluar la relación estadística entre ellas sin la intención de manipular las variables. (Price, 2013).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades comunicativas

- **Definición conceptual:**

Zambrano (2019), conocer como impartir o enunciar la información adecuada adentro de un marco social, declarándose por medio del uso comedido del lenguaje comunicativo, de acuerdo a lo que se ubica dado socialmente y conforme con las normas académicas.

- **Definición operacional:**

Consta de 4 dimensiones:

Habilidades de recepción, habilidades de comunicación no verbal, habilidades asertivas y de autoafirmación, habilidades de emisión, las cuales constan de 12 indicadores

- **Indicadores**

Atender al interlocutor
Mostrar empatía
Pedir información
Responder de manera adecuada a los mensajes
Información con precisión
Adecuado ritmo al hablar y tono de voz
Uso adecuado de mensajes verbales y no verbales
Autoexpresión positiva
Mostrar respeto a los pensamientos y sentimientos de los demás

- **Escala de medición**

Para el presente fenómeno de estudio, se determina la escala de medición de Likert, en acuerdo con ello Matas (2018) mencionó, dicha escala de medición es un instrumento donde el entrevistado o encuestado tiene la misión de indicar su desacuerdo o acuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, por lo cual esta escala es totalmente ordenada y unidireccional.

Variable 2: Inteligencia emocional

- **Definición conceptual:**

Agrupación de competencias emocionales, interpersonales y personales que inciden en la facultad de afrontamiento y adaptación de las peticiones y apremios de la situación (Shica, 2019).

- **Definición operacional:**

Considera 5 dimensiones:

Componente interpersonal, componente intrapersonal, componente de manejo de estrés, componente de adaptabilidad y componente de estado de ánimo en general.
Aplicando un cuestionario de 133 ítems

- **Indicadores**

Comprensión

Asertividad

Empatía

Relaciones interpersonales

Solución de problemas

Tolerancia del estrés

Control de los impulsos

Felicidad

Optimismo

- **Escala de medición**

Para el presente fenómeno de estudio, se decretó la escala de medición Likert de acuerdo con ello, Robinson (2014) mencionó En lugar de simplemente preguntar a los encuestados si están de acuerdo o aceptan una declaración de opinión, los ítems de esta medida preguntaron en qué medida estaban de acuerdo o en desacuerdo con ella, generalmente en una escala de 5 o 7 puntos de 1 (= totalmente de acuerdo) a 5 o 7. (= totalmente en desacuerdo), siendo 3 un sentimiento o categoría neutral.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Habilidades de comunicación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Habilidades de recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al interlocutor • Mostrar empatía • Pedir información 	1, 2,3		
Habilidades de emisión	<ul style="list-style-type: none"> • Responder de manera adecuada a los mensajes • Información con precisión 	3,5	Siempre (5) Casi siempre (4)	
Habilidades de comunicación no verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado ritmo al hablar y tono de voz • Uso adecuado de mensajes verbales y no verbales 	6,7	A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
Habilidades asertivas o de autoafirmación	<ul style="list-style-type: none"> • Autoexpresión positiva • Mostrar respeto a los pensamientos y sentimientos de los demás 	8,9		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Asertividad 	10, 11		
Componente intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales 	12, 13		
Componente de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas 	14		Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2)
Componente de manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia del estrés • Control de los impulsos 	15, 16		Nunca (1)
Componente del estado de ánimo en general	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimismos 	17, 18		

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población está compuesta por 500 colaboradores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, pertenecientes al distrito de Bellavista - Callao, 2020.

De la mano con ello, Lalangui (2017) menciona que, es el absoluto de personas, corporaciones o elementos con indoles semejantes de los cuales se utilizarían como unidades de muestro, conocido también con “universo”.

Tabla 3.

Distribución de la población

	Total
Colaboradores de una empresa de telecomunicaciones	500
Total	500

Muestra:

De acuerdo con Supo (2015), a partir de la investigación de una muestra establecida, lograremos una conclusión, la cual podemos trasladarla o inferirla hacia la población que fue obtenida dicha muestra.

Muestreo:

El presente proyecto se empleó un tipo de muestreo probabilístico simple de población finita.

Unidad de análisis:

Para el mencionado cálculo de las muestras en cada estrato, se calculó el tamaño de muestra por medio de un muestreo al azar simple para poblaciones finitas.

Con relación a ello, Mantilla (2015) “Se divide la población a estudiar en N individuos y en k estratos o subpoblaciones, atendiendo criterios que puedan tener relevancia en la investigación” (p.93).

$$N = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	500
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$N = \frac{(500)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(500 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = 217$$

Tabla 4.

Distribución de la muestra

	Contribuyentes
Colaboradores encargados de la atención al cliente	217
TOTAL	217

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica empleada fue la encuesta, puesto que nos permitió compilar la indagación, la cual posteriormente será procesada mediante un programa estadístico.

El instrumento aprovechado fue el cuestionario, el cual cuenta con dieciocho interrogantes, de las cuales nueve fueron para la primera variable y las nueve

preguntas restantes fueron para la segunda variable. El instrumento está orientado a colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

De acuerdo con ello, Gómez (2006) se refirió de que, todo instrumento debe compilar dos condiciones indispensables: validez y confiabilidad

Instrumentos de recolección de datos

Tabla 5.

Cuestionario para evaluar las habilidades comunicativas

FICHA TÉCNICA	
Autores	Vivian Nohely Zambrano Farfán
Año	2019
Objetivo	Determinar la relación entre las habilidades de comunicación e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020
Destinatario	Colaboradores
Forma de administración	Individual
Contenido	Consta de 4 dimensiones, 9 ítems
Puntuación	Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1)

Tabla 6.

Cuestionario para evaluar la inteligencia emocional

FICHA TÉCNICA	
Autores	Nilo Shica Aguilar
Año	2019

Objetivo	Determinar la relación entre las habilidades de comunicación e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicación, Bellavista – Callao, 2020
Destinatario	Colaboradores
Forma de administración	Individual
Contenido	Consta de 5 dimensiones, 9 ítems
Puntuación	Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1)

Validez De Constructo: Cronbach (Prueba Piloto)

Para la presente investigación, se supuso la fiabilidad de solidez de los instrumentos mediante el análisis de Alfa de Crombach, se observó que el coeficiente es de 0,837 para los 9 ítems de la variable habilidades comunicativas y 0,840 para los 9 ítems de la variable inteligencia emocional. Estos valores indican que la confiabilidad es alta en relación a ambas variables.

Habiéndose determinado los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Crombach, con el apoyo del software SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7.

Tabla Confiabilidad – Alfa de Crombach

	N° de ítems	Alfa de Crombach
Habilidades comunicativas	9	0,837
Inteligencia emocional	9	0,840

De acuerdo con Bernal (2010), la confiabilidad de una encuesta o cuestionario va de la mano a la solidez de los resultados obtenidos por los mismos encuestados que participaron en dicha investigación.

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Validez De Confiabilidad: Alfa De Cronbach (Prueba Piloto)

Se empleó la validez de contenido de los instrumentos: Habilidades comunicativas e inteligencia emocional de los colaboradores a través del juicio de especialistas de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, los cuales fueron:

- a) Mg. Carolina Sanchez Vega
- b) Mg. Pedro Uriarte Laynes
- c) Mg. Mary Dorys Bellodas Hurtado

La validez del instrumento se comprobará de la siguiente manera:

A. Validez de Constructo: Cronbach (prueba piloto)

B. Confiabilidad: Alfa de Cronbach (prueba piloto)

Tabla 8.

Validación del instrumento: Habilidades comunicativas

	Experto 1	Experto 1	Experto 1	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si

Relevancia	Si	Si	Si	Si
------------	----	----	----	----

Tabla 9.

Validación del instrumento: Inteligencia emocional

	Experto 1	Experto 1	Experto 1	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

El estadístico de fiabilidad de los ítems de la primera y segunda variable expresan que la prueba es confiable debido a que arrojó un valor de 0,803; con ello, el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems frecuentemente es moderada.

De conformidad con lo mencionado García (2002) la validez se refiere al juicio lógico sobre la relación que existe entre el aprendizaje y la valoración de expertos con respecto a cada ítem a evaluar.

3.5 Procedimientos:

Para el procesamiento del presente proyecto, se realizó una investigación de las variables mediante, libros, tesis, artículos y revistas virtuales. Posteriormente a ello, se verificó si la campaña de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones cumplía con los requisitos de las variables a estudiar.

Asimismo, se contactó con la supervisora general de la ya mencionada campaña de call center (centro de atención telefónica) para poder solicitar el permiso 23 correspondiente, a consecuencia nos facilitó los datos imprescindibles para ejecutar la presente tesis. La confirmación de la solicitud se llevó a cabo, a través, de correo electrónico.

Por otro lado, para la muestra piloto se realizó 30 encuestas virtuales a los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones, para ello el establecimiento nos ayudó a agilizar la comunicación proporcionándonos los sus correos electrónicos

3.6 Método de análisis de datos:

En esta presente indagación, se trabajará con el programa estadístico SPSS versión 25 y se emplearán gráficos porcentuales para demostrar los resultados obtenidos mediante el instrumento.

Este programa permite un importante ahorro de esfuerzo y tiempo, realizando el trabajo estadístico en segundos, haciendo posible los cálculos exactos (Bausela, 2005).

3.7 Aspectos éticos:

Toda indagación nacional o internacional, tiene validez científica con los autores correspondientes, los cuales se encuentran citados de manera adecuada y coherente, sin llegar a la alteración del contexto ni afectando la originalidad del autor.

Respecto a la recopilación de datos, se respetará la identificación de cada individuo que participe en la muestra, asimismo, dicho estudio es de total aceptación por las personas, en efecto, no fueron obligadas a la colaborar con el cuestionario.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo:

Tabla 10.

Habilidades comunicativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	2	,9
	MEDIO	21	9,7
	ALTO	194	89,4
	Total	217	100,0

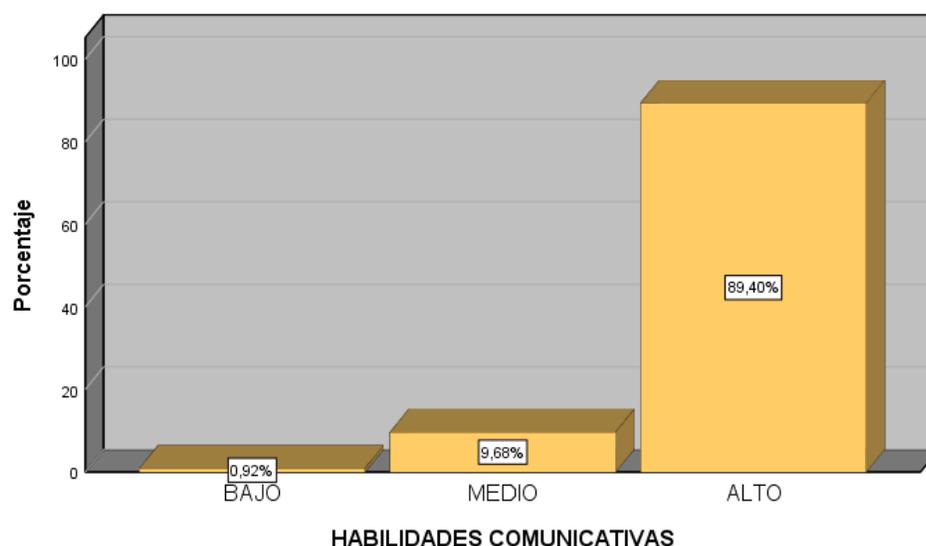


Figura 1. Habilidades comunicativas

En la tabla 10 y la figura 1 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.92% presentan un índice bajo de habilidades comunicativas, el 9.68% presentan un índice medio y finalmente el 89.40% presenta un índice alto de habilidades comunicativas. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que las habilidades comunicativas en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones son de suma importancia en el rubro de atención al cliente

Tabla 11.

Habilidades de recepción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	2	,9
	MEDIO	33	15,2
	ALTO	182	83,9
	Total	217	100,0

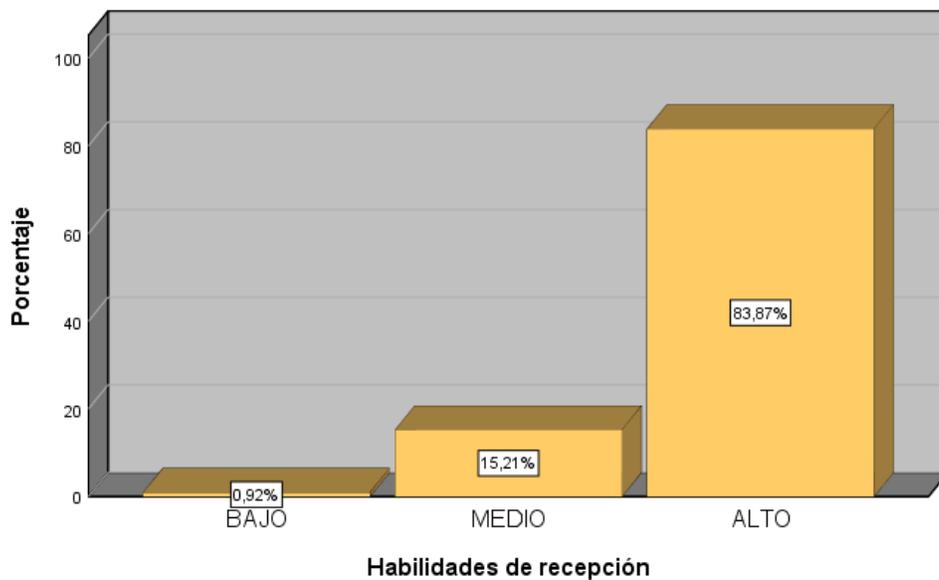


Figura 2. Habilidades de recepción

En la tabla 11 y la figura 2 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.92% presentan un índice bajo en habilidades de recepción, el 15.21% presentan un índice medio y finalmente el 83.87% presenta un índice alto en habilidades de recepción. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que las habilidades de recepción en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones son de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 12.

Habilidades de emisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	6	2,8
	MEDIO	9	4,1
	ALTO	202	93,1
	Total	217	100,0

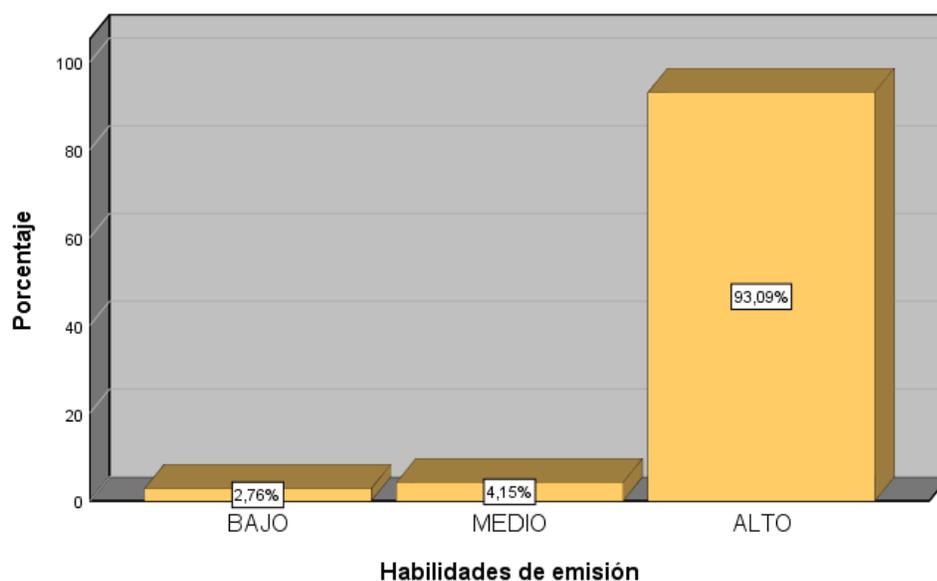


Figura 3. Habilidades de emisión

En la tabla 12 y la figura 3 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 2.76% presentan un índice bajo en habilidades de emisión, el 4.15% presentan un índice medio y finalmente el 93.09% presenta un índice alto en habilidades de emisión. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que las habilidades de emisión en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones son de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 13.

Habilidades de comunicación no verbal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	3	1,4
	MEDIO	14	6,5
	ALTO	200	92,2
	Total	217	100,0

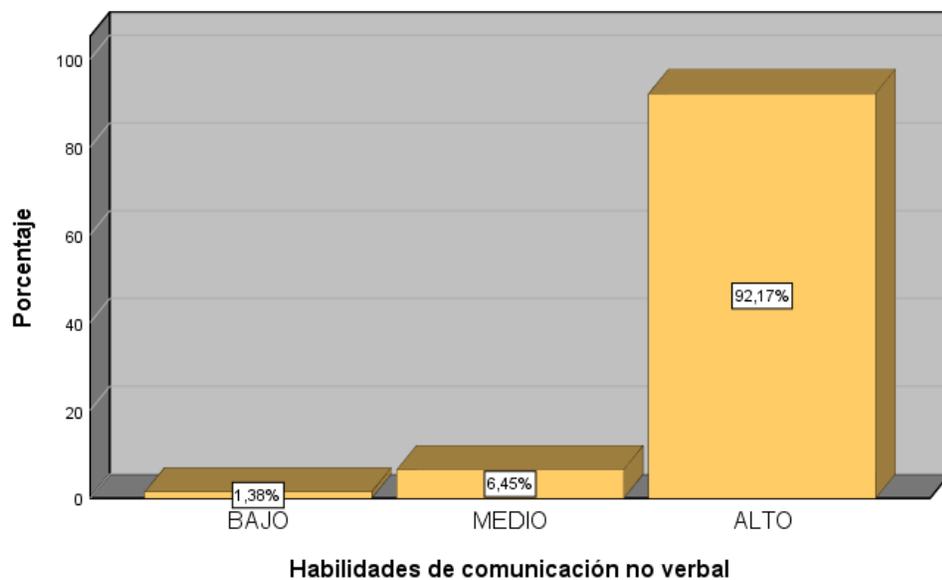


Figura 4. Habilidades de comunicación no verbal

En la tabla 13 y la figura 4 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 1.38% presentan un índice bajo en habilidades de comunicación no verbal, el 6.45% presentan un índice medio y finalmente el 92.17% presenta un índice alto en habilidades de comunicación no verbal. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que las habilidades de comunicación no verbal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones son de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 14.

Habilidades asertivas o de autoafirmación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	4	1,8
	MEDIO	16	7,4
	ALTO	197	90,8
	Total	217	100,0

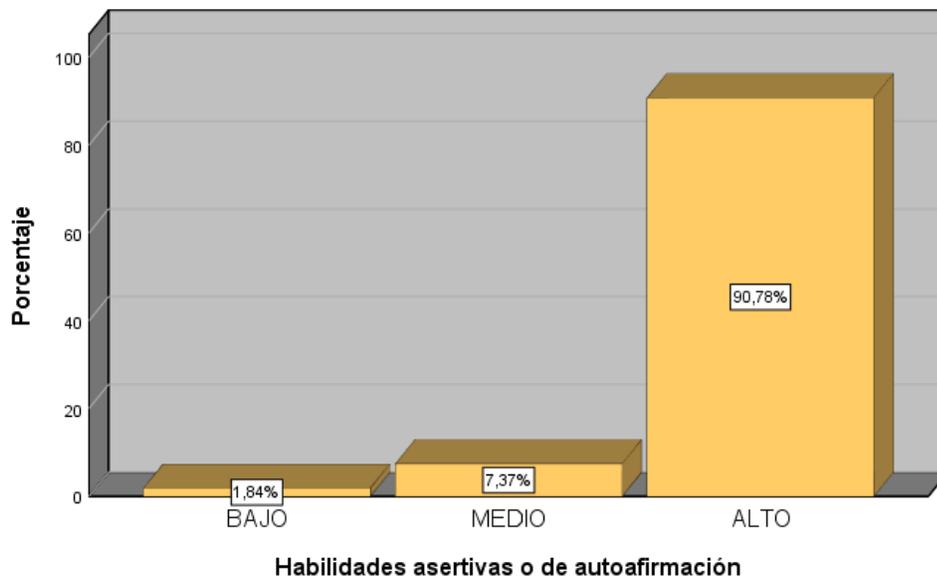


Figura 5. Habilidades asertivas o de autoafirmación

En la tabla 14 y la figura 5 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 1.84% presentan un índice bajo en habilidades asertivas o de autoafirmación, el 7.37% presentan un índice medio y finalmente el 60.78% presenta un índice alto en habilidades asertivas o de autoafirmación. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que las habilidades de asertivas o de autoafirmación en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones es de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 15.

Inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	,5
	MEDIO	32	14,7
	ALTO	184	84,8
	Total	217	100,0

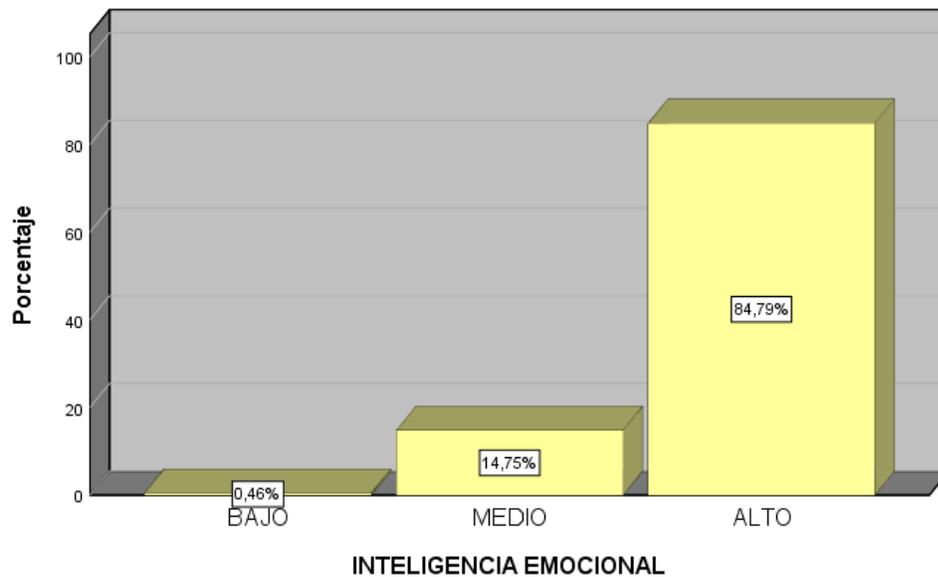


Figura 6. Inteligencia emocional

En la tabla 15 y la figura 6 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.46% presentan un índice bajo en inteligencia emocional, el 14.75% presentan un índice medio y finalmente el 84.79% presenta un índice alto en inteligencia emocional. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que la inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones es de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 16.

Componente interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	,5
	MEDIO	8	3,7
	ALTO	208	95,9
	Total	217	100,0

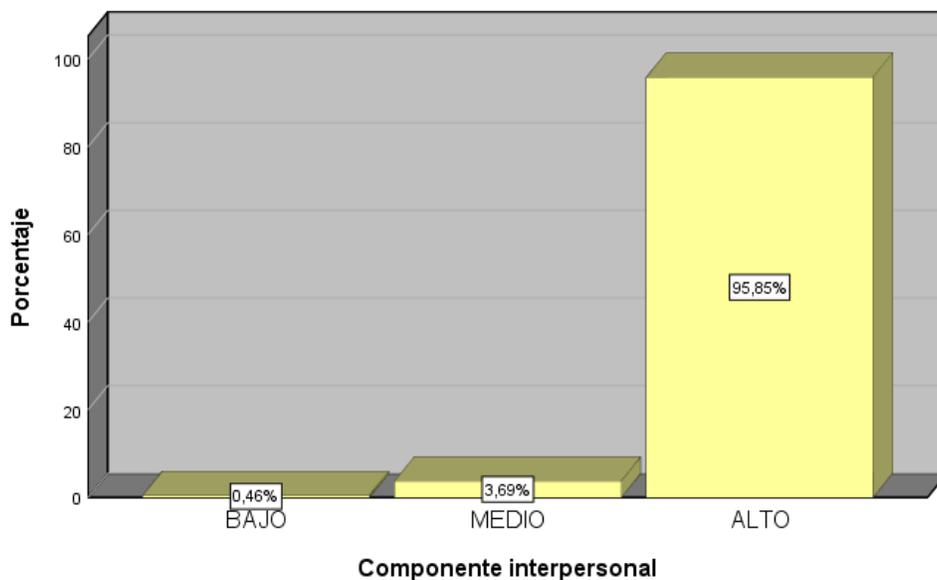


Figura 7. Componente interpersonal

En la tabla 16 y la figura 7 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.46% presentan un índice bajo en el componente interpersonal, el 3.69% presentan un índice medio y finalmente el 95.85% presenta un índice alto en el componente interpersonal. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que el componente interpersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones es de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 17.
Componente intrapersonal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	,5
	MEDIO	20	9,2
	ALTO	196	90,3
	Total	217	100,0

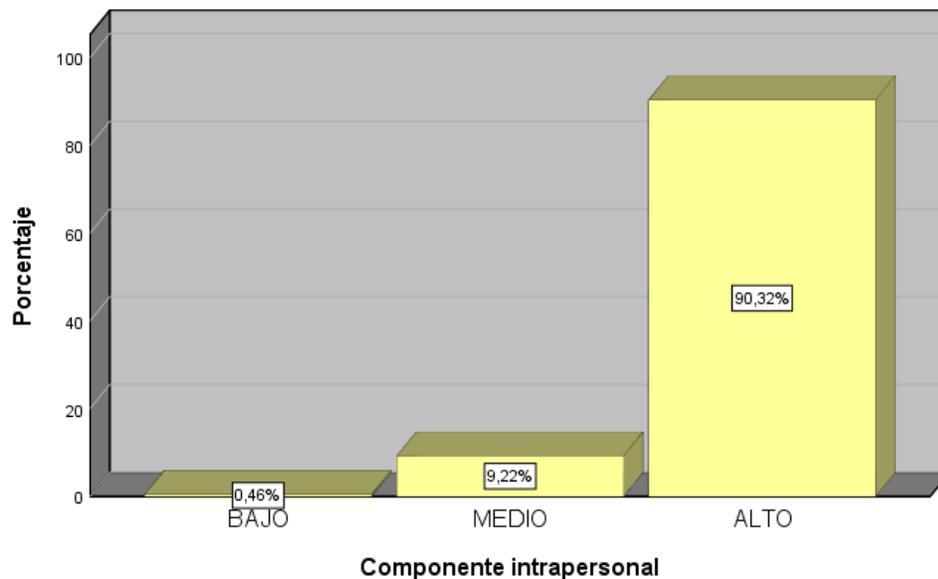


Figura 8. Componente intrapersonal

En la tabla 17 y la figura 8 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.46% presentan un índice bajo en el componente intrapersonal, el 9.22% presentan un índice medio y finalmente el 90.32% presenta un índice alto en el componente intrapersonal. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que el componente intrapersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones es de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 18.

Componente de adaptabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	20	9,2
	MEDIO	71	32,7
	ALTO	126	58,1
	Total	217	100,0

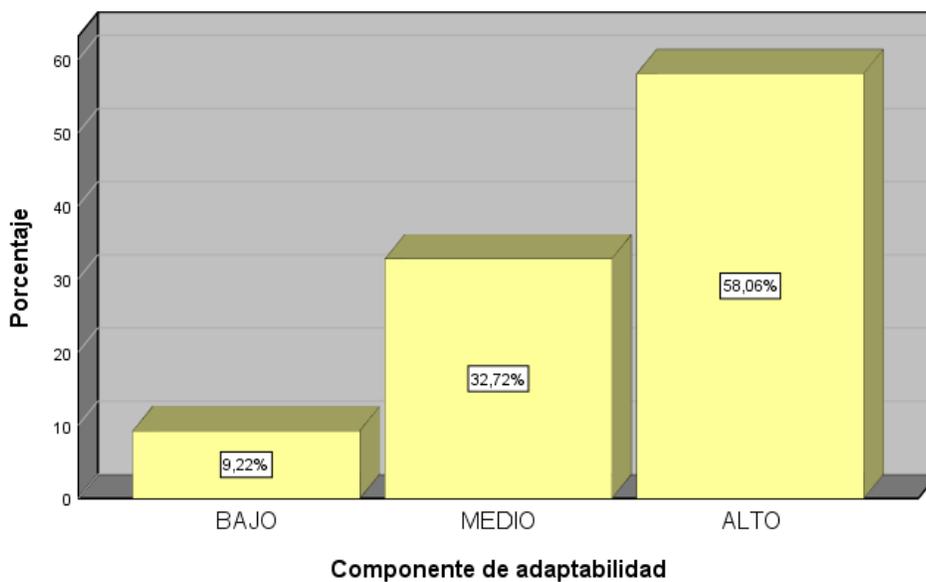


Figura 9. Componente de adaptabilidad

En la tabla 18 y la figura 9 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 9.22% presentan un índice bajo en el componente de adaptabilidad, el 32.72% presentan un índice medio y finalmente el 58.06% presenta un índice alto en el componente de adaptabilidad. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que el componente de adaptabilidad en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones es de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 19.

Componente de manejo de estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	,5
	MEDIO	5	2,3
	ALTO	211	97,2
	Total	217	100,0

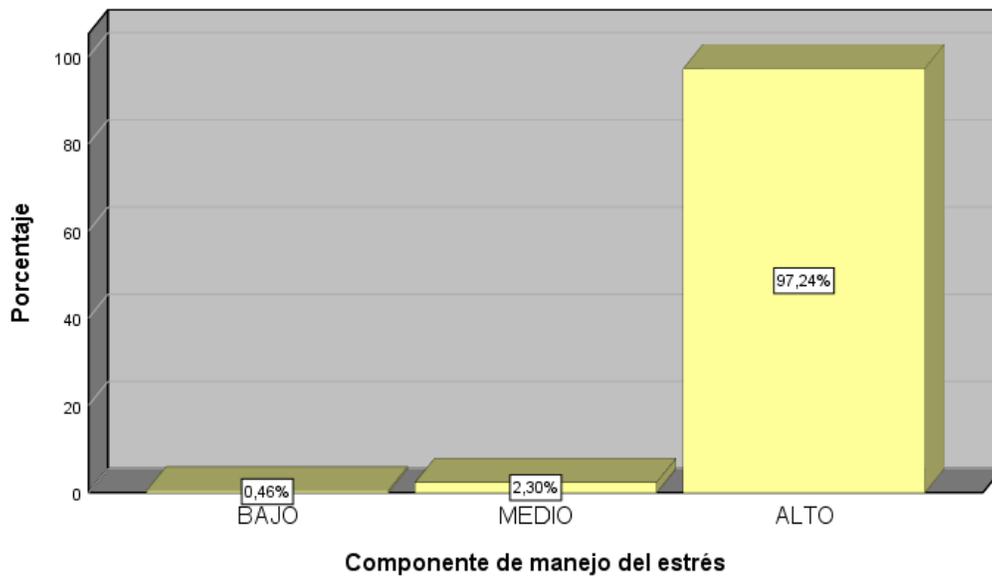


Figura 10. Componente de manejo de estrés

En la tabla 19 y la figura 10 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.46% presentan un índice bajo en el componente de manejo de estrés, el 2.30% presentan un índice medio y finalmente el 97.24% presenta un índice alto en el componente de manejo de estrés. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que el componente de manejo de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones es de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

Tabla 20.

Componente de estado de ánimo en general

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	2	,9
	MEDIO	5	2,3
	ALTO	210	96,8
	Total	217	100,0

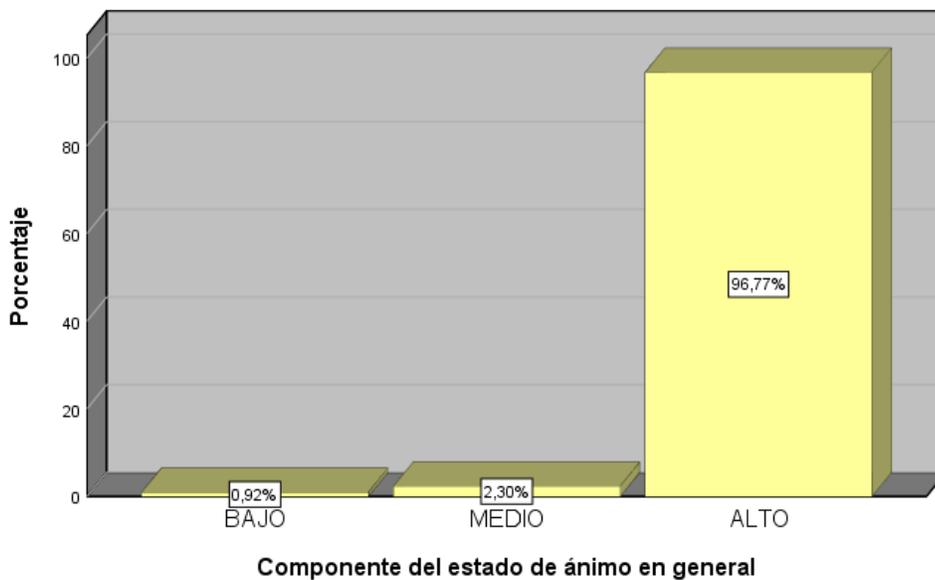


Figura 11. Componente del estado de ánimo en general

En la tabla 19 y la figura 10 se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.92% presentan un índice bajo en el componente de estado de ánimo en general, el 2.30% presentan un índice medio y finalmente el 96.77% presenta un índice alto en el componente de estado de ánimo en general. En conclusión, se puede determinar a través de los encuestados que el componente de estado de ánimo en general en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones es de suma importancia en el rubro de atención al cliente.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

Hi: Existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Ho: No existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p -valor < 0.05, rechazar Ho

Si p -valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 21.

Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

		Habilidades comunicativas	Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,718**
		N	217
	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,718**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	217

Tal cual se aprecia en la tabla 21, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.718 con respecto a la hipótesis general de las variables “Habilidades

comunicativas” e “Inteligencia emocional”, es decir, la investigación concorde con la correlación de Spearman presenta correlación positiva alta. En consecuencia, se constata que el índice de significancia es mayor al de significancia de investigación 0.05 ($p=0.000 > 0.05$), posteriormente se tiene como conclusión que, de acuerdo con la norma de decisión, es aceptada la hipótesis nula. Para poder concluir que las habilidades comunicativas se relacionan notablemente con la inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

4.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas y el componente intrapersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Ho: No existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas y el componente intrapersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechazar Ho

Si $p\text{-valor} > 0.05$, aceptar Ho

Tabla 22.

Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas y el componente intrapersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

		Habilidades comunicativas	Componente intrapersonal
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	,000

	N	217	217
Componente intrapersonal	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	217	217

Se aprecia en la tabla 22, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.544 con respecto a la hipótesis específica entre la variable “Habilidades comunicativas” y la primera dimensión de la segunda variable “Componente intrapersonal”, es decir, la investigación en relación con la correlación de Spearman presenta correlación positiva alta. A medida que, se constata que el índice de significancia es mayor al de significancia de investigación 0.05, posteriormente se tiene como conclusión que, conforme la norma de decisión, es aceptada la hipótesis nula. Para poder concluir que las habilidades comunicativas se relacionan notablemente con el componente intrapersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas y el componente interpersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Ho: No existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas y el componente interpersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 23.

Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas y el componente interpersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

		Habilidades comunicativas	Componente interpersonal
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	Coefficiente de correlación	,444**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	217
	Componente interpersonal	Coefficiente de correlación	,444**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	217

Tal cual se aprecia en la tabla 23, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.444 con respecto a la hipótesis específica entre la variable “Habilidades comunicativas” y la segunda dimensión de la segunda variable “Componente interpersonal”, es decir, la investigación de acuerdo con la correlación de Spearman presenta correlación positiva baja. Por lo cual, se constata que el índice de significancia es menor al de significancia de investigación 0.05, de la mano con ello, se tiene como conclusión que, en referencia a la norma de decisión, es rechazada la hipótesis nula. Para poder concluir que las habilidades comunicativas no tienen relación notable con el componente interpersonal en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones

Hipótesis específica 3

Hi: Existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas y el componente de adaptabilidad en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.0

Ho: No existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas y el componente de adaptabilidad en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 24.

Correlación de Spearman entre las habilidades y el componente de adaptabilidad en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

		Habilidades comunicativas	Componente de adaptabilidad
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,362**
		N	,000
		217	217
Rho de Spearman	Componente de adaptabilidad	Coeficiente de correlación	,362**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		217	217

Con forme se aprecia en la tabla 24, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.362 con respecto a la hipótesis específica entre “Habilidades comunicativas” y la tercera dimensión de “Componente de adaptabilidad”, es decir, la investigación de acuerdo la correlación de Spearman presenta correlación positiva baja A medida que, se constata que el índice de significancia es menor al de significancia de investigación 0.05, posteriormente se tiene como conclusión que, según la norma de elección , es rechazada la hipótesis nula. Para poder concluir que las habilidades comunicativas no tienen relación notable con el componente de adaptabilidad en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas y el componente de manejo del estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Ho: No existe grado de relación estadística significativa entre las habilidades comunicativas y el componente de manejo del estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 25.

Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas y el componente de manejo del estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

		Habilidades comunicativas	Componente de manejo del estrés
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,630**
		N	217
	Componente de manejo del estrés	Coeficiente de correlación	,630**
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	217	

De acuerdo se aprecia en la tabla 25, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.630 con respecto a la hipótesis específica entre la variable “Habilidades comunicativas” y la cuarta dimensión de la segunda “Componente de manejo del estrés”, es decir, la investigación con forme con la correlación de Spearman presenta correlación positiva alta. Por lo cual, se constata que el índice de significancia es mayor al de significancia de 40 investigación 0.05 ($p=0.000>0.05$),

posteriormente se tiene como conclusión que, de acuerdo con la norma de decisión, es aceptada la hipótesis nula. Para poder concluir que las habilidades comunicativas se relacionan notablemente con el componente de manejo del estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe grado de relación significativa entre las habilidades comunicativas y el componente del estado de ánimo en general en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Ho: No existe grado de relación significativa entre las habilidades comunicativas y el componente del estado de ánimo en general en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 26.

Correlación de Spearman entre las habilidades comunicativas y el componente del estado de ánimo en general en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020.

		Habilidades comunicativas	Componente del estado de ánimo en general
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,538**
		N	,000
			217
	Componente del estado de ánimo en general	Coefficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	
		N	217

Conforme se aprecia en la tabla 26, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.538 con respecto a la hipótesis específica entre la variable “Habilidades comunicativas” y la quinta dimensión de la segunda “Componente del estado de ánimo en general”, es decir, la investigación conforme con la correlación de Spearman presenta correlación positiva alta. A medida que, se constata que el índice de significancia es mayor al de significancia de investigación 0.05, en consecuencia, se tiene como conclusión que, conforme a la norma de decisión, es aceptada la hipótesis nula. Para poder concluir que las habilidades comunicativas se relacionan notablemente con el componente del estado de ánimo en general en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones

V. DISCUSIÓN

Conforme a la hipótesis general observada al presente fenómeno de estudio, el objetivo principal fue establecer la relación estadística existente entre las habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, por esta razón, se realizó una prueba estadística para determinar la correlación, la cual demostró que la inteligencia emocional tiene relación con las habilidades de comunicación en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, debido al resultado del coeficiente de Spearman (0.718), asimismo expone un índice de significancia real mayor al índice de significancia teórico. Por lo cual se puede determinar que existe una correlación significativa y positiva considerable entre las variables habilidades comunicativas e inteligencia emocional, lo que orienta que, a mejores habilidades comunicativas en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, mejor será la inteligencia emocional empleada en el rubro de atención al cliente. El hallazgo de la investigación se confirma con la tesis de Zambrano (2019) titulada “Taller de Inteligencia Emocional en el Desarrollo de Habilidades Comunicativas del 5to de secundaria de un Colegio de Lima” en la cual se demuestra la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades comunicativas, en consecuencia, la teoría de los efectos limitados tiene asociación con el objetivo general de esta investigación, debido a que esta teoría menciona como influye el receptor en la percepción del consumidor al facilitar un mensaje de interés común, lo cual responde como motivación emocional.

Asimismo, en la tesis de Shica (2019) que lleva como título “Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018”, se demostró en esta investigación que la primera variable se relaciona de forma significativa y directa con la segunda variable en la negociación de conflictos, en este sentido se corrobora el perfeccionamiento de las 42 capacidades de desarrollo integral y se demuestra desde la inicial conexión de la, asertividad, empatía, comunicación y atención como es posible lograr la optimización de la capacidad de la resolución conflictos.

De la mano con ello, Gonzales (2016), con la tesis titulada “Habilidades Comunicativas e Inteligencia Emocional de los estudiantes de Ciencias de la Salud, en función de variables psicosociales”, en esta investigación demuestra la relación existente entre la primera y segunda variable, Gonzales precisó que el propósito de su investigación es encontrar la significancia de las habilidades de comunicación e inteligencia emocional en el trato de los estudiantes de ciencias de la salud para optimizar la motivación de una comunicación profesional, abierta y sincera desarrollando la visión en establecer estrategias de intervención y formación que adapten la perspectiva de los pacientes.

Además, Quispe (2018), en la investigación titulada “La inteligencia emocional como predictor del desarrollo de competencias comunicativas y argumentativas en estudiantes de Contabilidad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Filial Chincha” corroboró que para el desenvolvimiento de las competencias comunicativas la inteligencia emocional es una variable argumentativa y significativa para la regularización de emociones y sentimientos en el crecimiento intelectual y emocional, esta comprende y percibe en el manejo de relaciones sociales. La variable predictora determina que existe la correlación en el desarrollo e implementación de las competencias comunicativas.

En sentido es importante señalar que se sostiene una relación significativa entre las habilidades comunicativas y la primera dimensión componente intrapersonal de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020. Se sostiene como indicador del resultado de Spearman

(0.544), hallando un índice de significancia mayor que el índice de significancia teórico. A medida que se puede determinar que existe una correlación positiva y significativa considerable entre la variable habilidades comunicativas y la primera dimensión componente intrapersonal de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, lo cual propone que, a mayor habilidad comunicativa en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, mejor será el componente intrapersonal en función a la atención al cliente. La investigación se confirma con la tesis de Zambrano (2019), en la cual se demuestra la relación de la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades comunicativas, del mismo modo la teoría del funcionalismo tiene relación con el primer objetivo específico de esta investigación, debido a que esta teoría permite tomar cada casuística de problemas para confrontarlo con diferentes alternativas de solución.

Cabe resaltar que no se sostiene una relación significativa entre las habilidades comunicativas y la segunda dimensión componente interpersonal de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020. Se sostiene como indicador del resultado de Spearman (0.444), hallando un índice de significancia menor real que el índice de significancia teórico. A medida que se puede determinar que no existe una correlación significativa y positiva considerable entre las habilidades comunicativas y la segunda dimensión componente interpersonal de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, lo cual propone que, a mayor habilidad comunicativa en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, menor será el componente intrapersonal en función a la atención al cliente. La investigación se confirma con la tesis de Zambrano (2019), en la cual se demuestra la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades comunicativas, de la mano con ello, la teoría de efectos limitados tiene asociación con el segundo objetivo específico, a manera que, esta teoría manifiesta que para una comunicación eficaz, debemos determinar la percepción selectiva, debido a que índice de los factores externos actúan como intermediarios en la interpretación que el sujeto tiene del mensaje de acuerdo con sus actitudes y valores.

En función a los resultados obtenidos, se verifica que no se sostiene una relación significativa entre la variable habilidades comunicativas y la tercera dimensión componente de adaptabilidad de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020. Por lo cual, se sostiene como indicador del resultado de Spearman (0.362), hallando un índice de 44 significancia menor real que el índice de significancia teórico. A medida que se puede determinar que no existe una correlación significativa y positiva considerable entre la variable habilidades comunicativas y la tercera dimensión componente de adaptabilidad de la segunda variable los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, lo cual propone que, a mayor habilidad comunicativa en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, menor será el componente de adaptabilidad en función a la atención al cliente. La investigación se confirma con la tesis de Zambrano (2019), en la cual se demuestra la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades comunicativas, en efecto, la teoría de inteligencias múltiples tiene relación con el tercer objetivo específico, debido a que, esta teoría menciona que cada ser humano tiene desarrollado ocho inteligencias, las cuales las utiliza en combinaciones diferentes durante el transcurso de su vida cotidiana asociándolas con diversos componentes principales.

En efecto, se percibe que sostiene una relación significativa entre la variable habilidades comunicativas y la cuarta dimensión componente de manejo del estrés de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020. Sostiene como indicador del resultado de Spearman (0.630), hallando un índice de significancia mayor real que el índice de significancia teórico. A medida que se puede determinar que existe una correlación significativa y positiva considerable entre la variable habilidades comunicativas y la cuarta dimensión componente de manejo del estrés de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, lo cual propone que, a mayor habilidad comunicativa en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, mejor será el componente de manejo del estrés en función a la atención al cliente. La investigación se confirma con la tesis de Zambrano (2019), en la cual se demuestra la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades comunicativas, del mismo

modo la teoría de legas o ingenuas tiene asociación con el cuarto objetivo específico, ya que, esta teoría está orientada al sentido común de cada ser humano y esta investigación se ha convertido en el foco para los procesos de percepción social.

Finalmente, se percibe que sostiene una relación significativa entre la variable habilidades comunicativas y la quinta dimensión componente del estado de ánimo en general de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020. Sostiene como indicador del resultado de Spearman (0.538), encontrando un índice de significancia mayor real que el índice de significancia teórico. A medida que se puede determinar que existe una correlación significativa y positiva considerable entre la variable habilidades comunicativas y la quinta dimensión componente del estado de ánimo en general de la segunda variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, lo cual propone que, a mayor habilidad comunicativa en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, mejor será el componente del estado de ánimo en general en función a la atención al cliente. La investigación se confirma con la tesis de Zambrano (2019), en la cual se demuestra la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades comunicativas, de la mano con ello la teoría de inteligencias múltiples tiene relación con el quinto objetivo, a manera que esta teoría menciona que es costumbre pensar que la inteligencia va de la mano con la capacidad unitaria, sin embargo, se propone que el enfoque de la inteligencia múltiple permite problematizar en base a la manifestación del entendimiento más allá del universo cognoscente

VI. CONCLUSIONES

1. Se precisa que existe una relación estadística significativa alta entre las habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao. En referencia a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula (H_0). Concluyendo que las habilidades comunicativas muestran una relación significativa de manera considerablemente positiva (0.718), respecto a la inteligencia emocional, a manera que, se puede constatar de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de

Bellavista – Callao, el 0.92% presentan un índice bajo de habilidades comunicativas, el 9.68% presentan un índice medio y finalmente el 89.40% presenta un índice alto de habilidades comunicativas, Por lo cual, el resultado confirma que el manejo de las habilidades comunicativas en conjunto con la inteligencia emocional incrementan de manera eficaz el buen trato hacia el cliente.

2. Se precisa que existe una relación estadística baja entre las habilidades comunicativas y la segunda dimensión componente interpersonal de la segunda variable. En referencia a los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula (H_0). Concluyendo que las habilidades comunicativas no muestran una relación significativa de manera considerablemente positiva (0.444), respecto al componente interpersonal, de la mano con ello, se puede constatar de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.46% presentan un índice bajo en el componente interpersonal, el 3.69% presentan un índice medio y finalmente el 95.85% presenta un índice alto en el componente interpersonal. En consecuencia, el resultado confirma que el componente interpersonal no es sumamente importante para el desarrollo de las habilidades comunicativas.

3. Se precisa que existe una relación estadística media entre las habilidades comunicativas y la primera dimensión componente intrapersonal de la segunda variable. En referencia a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula (H_0). Concluyendo que las habilidades comunicativas muestran una relación significativa de manera considerablemente positiva (0.544), respecto al componente intrapersonal, asimismo, se puede constatar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.46% presentan un índice bajo en el componente intrapersonal, el 9.22% presentan un índice medio y finalmente el 90.32% presenta un índice alto en el componente intrapersonal. Por lo cual, el resultado confirma que el componente

intrapersonal es sumamente importante para el desarrollo de las habilidades comunicativas. 47

4. Se precisa que existe una relación estadística baja entre las habilidades comunicativas y la tercera dimensión componente de adaptabilidad de la segunda variable. En referencia a los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula (H_0). Concluyendo que las habilidades comunicativas no muestran una relación significativa de manera considerablemente positiva (0.444), respecto al componente de adaptabilidad, a manera que, se presenta en el informe que se puede constatar de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Bellavista – Callao, el 9.22% presentan un índice bajo en el componente de adaptabilidad, el 32.72% presentan un índice medio y finalmente el 58.06% presenta un índice alto en el componente de adaptabilidad. Por ello, el resultado confirma que el componente de adaptabilidad que no es sumamente importante para el desarrollo de las habilidades comunicativas.

5. Se precisa que, existe una relación significativa alta entre las habilidades comunicativas y la cuarta dimensión componente de manejo del estrés de la segunda variable. En referencia a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula (H_0). Concluyendo que las habilidades comunicativas muestran una relación significativa de manera considerablemente positiva (0.630), respecto al componente de manejo del estrés, de la mano con ello, se presenta en el informe que se puede constatar que acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.46% presentan un índice bajo en el componente de manejo de estrés, el 2.30% presentan un índice medio y finalmente el 97.24% presenta un índice alto en el componente de manejo de estrés. Por lo cual, el resultado confirma que el componente manejo de estrés es sumamente importante para el desarrollo de las habilidades comunicativas.

6. Se precisa que, existe una relación estadística alta entre las habilidades comunicativas y la quinta dimensión componente del estado de ánimo en general de la segunda variable. En referencia a los resultados obtenidos se acepta la 48 hipótesis nula (H_0). Concluyendo que las habilidades comunicativas muestran una relación significativa de manera considerablemente positiva (0.630), respecto al componente del estado de ánimo en general, asimismo, se presenta en el informe que se puede constatar de acuerdo a las encuestas realizadas a los 217 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Bellavista – Callao, el 0.92% presentan un índice bajo en el componente de estado de ánimo en general, el 2.30% presentan un índice medio y finalmente el 96.77% presenta un índice alto en el componente de estado de ánimo en general. Por lo cual, el resultado confirma que el componente de estado de ánimo en general es sumamente importante para el desarrollo de las habilidades comunicativas.

VII. RECOMENDACIONES

Posteriormente del análisis de los resultados del presente fenómeno de estudio, se plantean las siguientes recomendaciones para los colaboradores y personal de estructura de una empresa de telecomunicaciones.

1. Es imprescindible las habilidades comunicativas en el ámbito empresarial, debido a que son las capacidades que tiene cada individuo para comunicarse con su entorno o ambiente laboral, es por ello que es recomendable la utilización de la comunicación eficaz y correcta en los diferentes pruebas y escenarios optando por una capacidad de lenguaje apto para identificar con quienes nos dirigimos al momento de expresarnos mostrando rasgos particulares de cada individuo y su personalidad.
2. La comunicación es uno de los pilares fundamentales de cada organización, es por ello que es recomendable implementar estrategias para reformar la comunicación interna y externa de la empresa, la cual se pueda hacer notar tras un buen desempeño laboral, a manera que resulta importante implementar

reuniones diarias para el fortalecimiento del desarrollo de las habilidades comunicativas e inteligencia emocional desde los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones hasta el personal de estructura de la misma, como supervisores, ejecutivos, jefes directos, entre otros.

3. En las organizaciones actuales, la inteligencia emocional es un término que cada vez se torna con mayor importancia, es por ello que las empresas hoy en día buscan profesionales capaces de reconocer y gestionar sus propias emociones como las ajenas, lo cual permite la adaptabilidad a las diferentes situaciones diarias, por ello es recomendable incentivar la creación de dinámicas de activación grupal para poder reducir el estrés y la presión laboral, teniendo como foco principal que cada colaborador maneje de forma eficaz la automotivación, autorregulación y autoconciencia.
4. Se tiene como definición de motivación laboral a la agrupación de factores capaces de mantener, dirigir y provocar la orientación grupal hacia un solo objetivo, por lo cual es recomendable fomentar estrategias de competencias semanales para medir los indicadores de manera individual y grupal solicitados por la empresa de una manera dinámica, para conocer las actualizaciones de gestión y cumplimiento meta a llegar, asimismo amenorar el índice de presión laboral creando un entorno competitivo y cercano.
5. Es sumamente importante la voluntad del colaborador con la atención al consumidor, por lo cual se recomienda ser proactivo con la gestión de atención al cliente, para poder lograr una comunicación cercana y cálida con el consumidor, facilitándole información veraz y eficaz, teniendo presente los objetivos principales de la organización, debido a que los colaboradores de la misma son el rostro de la empresa para el consumidor, de esta manera podemos llegar a la fidelización y recomendación de la marca.
6. El sentido del compromiso y responsabilidad es vital para cada organización a fin de poder alcanzar a un interés compartido, a manera que se tiene como

recomendación crear estrategias para formar un equipo de trabajo quienes apunten a un solo objetivo y se brinden ayuda mutua, no se busca ser un grupo de trabajo, sino un equipo donde todos se puedan esforzar para mostrar una actitud y aptitud positiva en el ambiente laboral.

REFERENCIAS

- Alarcón, L., Serrano, M (2018). *Influencia De La Inteligencia Emocional En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Hotel Kuntur Wasi Del Distrito De Cabanaconde De La Provincia De Caylloma Arequipa, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Agustín, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6791/THalhuli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amarís, M. (agosto – diciembre, 2002). Las Múltiples Inteligencias: *Psicología desde el Caribe*. 1(10). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301003.pdf>
- Bausela, E. (2005). Instrumento de análisis de datos cuantitativos: *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*. 2(4). Recuperado de: <laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>
- Bernal, C (2010). Metodología de la investigación. (Tercera edición). PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010 ISBN: 978-958-699-128-5 Área: Metodología. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bino, R (2016). *Inteligencia Emocional Y Atención Al Cliente* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Bino-Ross.pdf>
- Botero, N (2012). La teoría de la comunicación, las relaciones públicas y la investigación: una relación simbiótica. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 11 (21). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4915/491549020008.pdf>
- Cambria, A. (mayo, 2016). La importancia de la Comunicación Estratégica. *iee.es Instituto Español de Estudios Estratégicos*. Recuperado de: http://www.iee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEEO422016_Comunicacion_Estrategica_AntonioCambria.pdf
- Cohn, K. (noviembre, 2015). Developing Effective Communication Skills. *J Oncol Pract*, 3(6). Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2793758/>
- Cordova, K., Ninfa, L (2018). *Estrategias de comunicación y Satisfacción del usuario en Radio Sensación, distrito de Lurigancho - Chosica 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana De Las Américas, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/204/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cosri, G., Esposito, E., Baraldi, C (2009). Glosario sobre la teoría Social de Niklas Luhmann. Guadalajara, México: Editorial del hombre. Recuperado de: <https://bit.ly/2BndiDe>
- Crossman, A. (enero, 2020). Understanding Functionalist Theory: ThoughtCo. Recuperado de: <https://www.thoughtco.com/functionalist-perspective-3026625>

- Damiano, D (2016). *Inteligencia Emocional Y La Calidad En El Servicio De La Damiano Municipalidad Provincial De Andahuaylas, Región Apurímac – 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/453/Dhany%20Antoni_Tesis_Bachiller2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, R (2016). *Habilidades Comunicativas En La Entrevista Clínica De Médicos Residentes De Oncología Del Iren-Norte, Trujillo -2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2503>
- Diggory, K. (mayo, 2019). Communication Is the Key. *Explore Life*. Recuperado de: <https://www.explore-life.com/en/articles/communication-is-the-key>
- Drigas, A., Papoutsis, C. (mayo, 2018). A New Layered Model on Emotional Intelligence. *Behav Sci*, 8(5). Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5981239/>
- Duggal, N. (agosto, 2020). What Is Emotional Intelligence and Its Importance. *Simplilearn*. Recuperado de: <https://www.simplilearn.com/emotional-intelligence-what-why-and-how-article>
- García, S. (mayo, 2002). La Validez y la Confiabilidad en la Evaluación del Aprendizaje desde la Perspectiva Hermenéutica: *Scielo*. 23(67). Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000200006
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas. Recuperado de: <https://bit.ly/3fJQMDw>
- Gonzales, R. (2016). *Habilidades Comunicativas e Inteligencia Emocional de los estudiantes de Ciencias de la Salud, en función de variables psicosociales* (Tesis de pregrado). Universidad de La Laguna, España. Recuperado de: <https://bit.ly/30bpdO7>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P (2010). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana editores. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Herrera, J. (septiembre, 2015). Inteligencia emocional y Satisfacción del cliente, un estudio asociativo en un Contact Center. *Revista de Psicología UVM*, 5(9). Recuperado de: <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista-detalle.php/9/52/contenido/inteligencia-emocional-y-satisfaccion-del-cliente-unestudioasociativo-en-un-contact-center>
- Lalangui, D. (junio, 2018). Población y Muestra de Tesis: Perú Emprendimiento Contable. Recuperado de: <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- Lozada, J (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Dialnet*, 3(1). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

- Madrigal, M. (2007, septiembre). Inteligencias múltiples: un nuevo paradigma: *Scielo*. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152007000200006
- Mantilla, F. (2015). Técnicas de Muestreo: Un enfoque a la investigación de mercados. (1ª ed). Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/10177>
- Matas, A. (enero – marzo, 2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa. Scielo*, 20(1), 38-47. Recuperado de: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Moyá, M (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política* (Tesis doctoral). Universidad Miguel Hernández, España. Recuperado de: <https://bit.ly/37iNMLL>
- Orbea, S. (2019). Relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes de bachillerato de una unidad educativa del Cantón Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2756/1/76917.pdf>
- Pita, S., Pértegas, S (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Complexo Hospitalario Universitario Juan Canalejo*. Recuperado de: <https://www.fisterra.com/formacion/metodologiainvestigacion/investigacioncuantitativa-cualitativa/>
- Prince, P (2013). Correlational Research. Recuperado de: <https://opentextbc.ca/researchmethods/chapter/correlational-research/>
- Quispe, I. (2018). *La inteligencia emocional como predictor del desarrollo de competencias comunicativas y argumentativas en estudiantes de Contabilidad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Filial Chincha* (Tesis doctoral). Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2299/TD%20PE%201896%20Q1%20-%20Quispe%20de%20la%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, L., Levy, S. (2009). Sentido común y conflicto: impacto de las teorías legas sobre relaciones intergrupales. *Scielo*. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200003
- Raymond, T. (junio, 2011). Survey of Broadcasting: Assignment 2: Question 6. Describe and define one theory about media impact: *Pronk Papers*. Recuperado de: <https://pronkpapers.wordpress.com/tag/limited-effects-theory/>
- Risco, R (2008). *Desarrollo de la competencia comunicativa oral en el proceso de enseñanza – aprendizaje del idioma español como segunda lengua* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España. Recuperado de: <https://hera.ugr.es/tesisugr/17664895.pdf>
- Robinson J. (2014). Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research: Springer Link, 978-94-007-0753-5_1654. Recuperado de: https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-94-007-0753-5_1654

- Rojas, M., Gonzáles, M. (julio – septiembre, 2018). Las habilidades comunicativas en el proceso formativo del profesional de la salud. *Scielo*, 32(3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412018000300020&lng=es&nrm=iso
- Shica, N (2019). *Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018* (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31148>
- Suca, Y., Retamozo, M (2018). *Relación Entre Personalidad Del Vendedor E Inteligencia Emocional En Una Empresa Distribuidora De Arequipa* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Agustín, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6844>
- Supo, J (2015). *Como empezar una tesis*. Arequipa – Perú. Bioestadístico EIRL. Recuperado de: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josca9supo-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>
- Zambrano, V (2019). *Taller de Inteligencia Emocional en el Desarrollo de Habilidades Comunicativas del 5to de secundaria de un Colegio de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32589>



ANEXO

ANEXO 1

Variable / Categorización	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Habilidades comunicativas	Zambrano (2019) saber expresar o comunicar la información apropiada dentro de un contexto social, manifestándose mediante el uso correcto del lenguaje conforme a lo que se encuentra aceptado socialmente y de acuerdo a las normas académicas.	Consta de 4 dimensiones: habilidades de recepción, habilidades de emisión, habilidades de comunicación no verbal y habilidades asertivas o de autoafirmación, consta de 12 indicadores	Habilidades de recepción Habilidades de emisión Habilidades de comunicación no Habilidades asertivas o de autoafirmación	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al interlocutor • Mostrar empatía <ul style="list-style-type: none"> • Pedir información • Responde de manera adecuada los mensajes. • Información con precisión • Adecuado ritmo al hablar y tono de voz • Uso adecuado de mensajes verbales y no verbales. • Autoexpresión positiva. • Mostrar respeto de los sentimientos y pensamientos de los demás



Definición conceptual	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	Agrupación de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra capacidad de adaptación y afrontamiento de las demandas y presiones del medio ambiente. Shica (2019)	Shica (2019) considera 5 dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés y Estado de ánimo en general. Aplicando un cuestionario de 133 ítems	Componente intrapersonal Componente interpersonal Componente de adaptabilidad Componente de manejo del estrés Componente del estado de ánimo en general	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Asertividad • Empatía • Relaciones interpersonales • Solución de problemas • Tolerancia al estrés • Control de los impulsos • Felicidad • Optimismo

**ANEXO 2****CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recibir sus apreciaciones de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, respecto a la relación que existe entre las habilidades de comunicación e inteligencia emocional

ESCALA VALORATIVA

EDAD:

CÓDIGO	CATEGORÍA
S	Siempre
CS	Casi siempre
AV	A veces
CN	Casi nunca
N	Nunca

Habilidades comunicativas e inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Bellavista – Callao, 2020		S	CS	AV	N	CS
1	¿La escucha activa juega un rol importante para identificar la consulta principal del cliente?					
2	¿Interactuar con el cliente muestra interés y ganas de ayudar?					
3	¿Indagar el conflicto o consulta facilita manejar la comunicación?					
4	¿El colaborador debe expresarse con claridad y propiedad para exponer sus ideas al cliente?					
5	¿Recopilar los datos que el cliente menciona en la consulta facilita la comunicación?					
6	¿Mostrar predisposición y una actitud positiva ameniza la comunicación?					



7	¿El colaborador debe utilizar un lenguaje, claro, preciso y comprensible al dirigirse al cliente?					
8	¿La entonación y modulación de la voz del colaborador demuestra interés en la comunicación con el consumidor?					
9	¿Es necesario el uso de frases de cortesía para incentivar a una comunicación bidireccional?					
10	¿Logras entender la consulta principal del cliente a pesar de haber factores que causan distracción?					
11	¿A pesar de que no resuelvas el problema principal del cliente, este se queda satisfecho con tu gestión?					
12	¿Al participar de una situación de conflicto te es fácil comprender la posición en ambos puntos de referencia?					
13	¿Al no sentirte a gusto con un cliente te es difícil resolver su consulta?					
14	¿Se tiene en cuenta los dos puntos de referencia para proponer posibles soluciones a los clientes?					
15	¿Al comunicarte con un cliente crítico muestras tolerancia?					
16	¿Has logrado controlar tus impulsos frente a una situación de conflicto?					
17	¿Sientes satisfacción cuando resuelves un conflicto de un cliente crítico?					
18	¿Muestras convicción al momento de expresar tus ideas?					

**ANEXO 3****FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE PREGRADO

TÍTULO DEL PROYECTO: HABILIDADES COMUNICATIVAS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, BELLAVISTA – CALLAO, 2020

MAESTRISTA: Periodismo y Marketing Digital

EXPERTO: Mg. Carolina Sánchez Vega

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente 19-20	Muy bueno 17-18	Bueno 15-16	Regular 13-14	Deficiente 11-12
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherente	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores del proyecto		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el pretest y el postest	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactados utilizando la técnica del avance del embudo, de lo general a lo particular		X			
8	Marco de referencia	Las preguntas o reactivos han sido redactados de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información, sistema de referencia	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación de las variables e indicadores de las hipótesis	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				
	PROMEDIO						

Opinión de aplicabilidad:

Promedio de valoración:

Lima, 24 de junio del año
2020

Firma del experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE PREGRADO

TÍTULO DEL PROYECTO: HABILIDADES COMUNICATIVAS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, BELLAVISTA – CALLAO, 2020

MAESTRISTA: Periodismo Especializado

EXPERTO: Mg. Pedro Uriarte Laynes

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno.

N°	Indicadores	Definición	Excelente 19-20	Muy bueno 17-18	Bueno 15-16	Regular 13-14	Deficiente 11-12
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherente	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores del proyecto	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el pretest y el postest	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactados utilizando la técnica del avance del embudo, de lo general a lo particular		X			
8	Marco de referencia	Las preguntas o reactivos han sido redactados de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información, sistema de referencia	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación de las variables e indicadores de las hipótesis	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				
	PROMEDIO						

Opinión de aplicabilidad:

Promedio de valoración:

Lima, 24 de junio del año
2020


.....
Firma del experto
DNI: 09279056

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE PREGRADO

TÍTULO DEL PROYECTO: HABILIDADES COMUNICATIVAS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, BELLAVISTA – CALLAO, 2020

MAESTRISTA: Comunicóloga

EXPERTO: Mg. Mary Bellodas Hurtado

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno.

N°	Indicadores	Definición	Excelente 19-20	Muy bueno 17-18	Bueno 15-16	Regular 13-14	Deficiente 11-12
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	✓				
2	Coherente	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores del proyecto		✓			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el pretest y el postest		✓			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	✓				
7	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactados utilizando la técnica del avance del embudo, de lo general a lo particular		✓			
8	Marco de referencia	Las preguntas o reactivos han sido redactados de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información, sistema de referencia	✓				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación de las variables e indicadores de las hipótesis	✓				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		✓			
	PROMEDIO						

Opinión de aplicabilidad:

Promedio de valoración:

Lima, 24 de junio del año
2020

Firma del experto

DNI: 06773594

ANEXO 4**Validez De Constructo: Cronbach****ESCALA DE ALL VARIABLES: HABILIDADES COMUNICATIVAS****Resumen de procesamiento de casos****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	9

ESCALA DE ALL VARIABLES: INTELIGENCIA EMOCIONAL**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	9



Validez De Confiabilidad: Alfa De Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	18

ANEXO 5

**SOLICITO: Permiso para realizar
Proyecto de Investigación.**

Helen Ortiz

SUPERVISORA DE LA CAMPAÑA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA
MAJOREL

Yo, CASTILLO OJEDA ANGIE MIRELLA NICOLE, identificada con DNI N°
74357891, CU N° 7000996448, con domicilio Mz 8 Lt 5 Ventanilla Alta – Ampliación “B”.
Respetuosamente me presento y expongo:

Estando cursando el noveno ciclo de la carrera profesional de Ciencias de la
Comunicación en la Universidad César Vallejo Filial Callao, solicito a Ud. permiso para
realizar trabajo de Investigación en su campaña sobre “HABILIDADES COMUNICATIVAS
E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES, BELLAVISTA – CALLAO, 2020” para optar el Título de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ventanilla, 27/06/2020



CASTILLO OJEDA ANGIE MIRELLA NICOLE

DNI N° 74357891



ANEXO 6

Qualytel Teleservices Saus Sucursal del Perú |
Av. Óscar R. Benavides 3866 | Bellavista – Callao | Perú
RUC: 20547334532



Bellavista, 29 de Junio del 2020

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, me comunico a usted Señorita.

CASTILLO OJEDA ANGIE MIRELLA NICOLE identificado(a) con DNI;
74357891 con CU N° **7000996448**, la aceptación de la solicitud.

Atentamente,

Helen Ortiz
Supervisora de la Campaña