

Licenciatura en Psicología Organizacional

*“Relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral
en los asesores de la cuenta cobranzas Claro de Voicenter S.A”*

Jessica Monserrat Ortiz Correa

**Asunción – Paraguay
2019**

ÍNDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	2
CAPITULO I.....	4
1. Planteamiento del problema.....	4
1.1. Justificación.....	6
1.2. Objetivos de la investigación	7
1.2.1 Objetivo General	7
1.2.2 Objetivo Específicos	7
CAPITULO II	8
2. Marco teórico	8
2.1. Emoción.....	8
2.2. Inteligencia	8
2.3 Inteligencia emocional	8
2.3. Conceptos de inteligencia emocional	8
2.3.2. Fundamento Psicologico de la Inteligencia Emocional.....	9
2.3.3 Dimensiones de la inteligencia emocional	12
2.3.3.1. Autorregulación.....	12
2.3.3.2. Autocontrol.....	13
2.3.3.3. Confiabilidad.....	13
2.3.3.4. Integridad.....	14
2.3.3.5. Adaptabilidad.....	14
2.3.3.6. Innovación	14
2.3.4. Automotivación	15
2.3.4.1. Motivación de logro.....	16
2.3.4.2. Compromiso.....	16
2.3.4.3. Optimismo.....	17
2.3.5. Empatía.....	18
2.3.5.1. Comprensión de los demás.....	18
2.3.5.2. Desarrollo de los demás.....	18
2.3.5.3. Orientación hacia el servicio.....	19
2.3.5.4. Aprovechar la diversidad.....	20
2.3.5.5. Conciencia política.....	20
2.3.6. Habilidades sociales.....	20
2.3.6.1 Influencia.....	20
2.3.6.2 Comunicación.....	21
2.3.6.3 Liderazgo.....	22
2.3.6.4. Manejo de conflictos	22
2.3.6.5. Catalizador de cambio.....	23
2.3.6.6. Colaboración y cooperación.....	23
2.4. Dimensión total de la persona.....	24
2.4.1 La inteligencia emocional y sus consecuencias biológicas.....	25
2.5. Emociones en el centro del trabajo.....	26
2.5.1. Organizaciones inteligentes emocionalmente.....	28

2.5.2. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional	29
2.6. El modelo de la Inteligencia Emocional.....	32
2.7. Desempeño Laboral	34
2.8. ¿Qué se debe medir?.....	34
2.9. Evaluación de Desempeño.....	34
2.11 Métodos de Evaluación de desempeño.....	37
2.12 Propósitos de la evaluación del desempeño.	37
2.13 Personas que realizan la evaluación.	39
2.14 Ventajas de la evaluación del desempeño.	39
2.15 Desventajas de la evaluación del desempeño.....	41
CAPITULO III.....	42
3.1 Método	42
3.2 Tipo de Estudio.....	42
3.3 Hipótesis.....	42
3.4 Población y Muestra	43
3.5 Descripción de variables	44
3.5.1 Conceptual.....	44
3.5.2 Operacional	45
4. Implicaciones éticas	49
CAPITULO IV.....	50
5. Análisis de datos.	50
6. Conclusión	66
7. Recomendaciones.....	69
8. Bibliografía.....	70
9. Anexos.....	75

RESUMEN

Toda empresa dentro del mercado laboral debe velar por el bienestar físico y psicológico de su personal, pues es el único recurso vivo y dinámico capaz de decidir el manejo y funcionamiento de los recursos materiales que encaminan a la empresa hacia el crecimiento, desempeño y desarrollo de la misma. La presente investigación tiene como objetivo describir la relación que existe entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los asesores de la cuenta cobranzas Claro de Voicenter S.A durante el periodo de Marzo a Agosto del año 2019, este trabajo utiliza un método cuantitativo ya que pretende analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado, este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis. Dicho se menciona que los resultados obtenidos, se concluyó que a mayor inteligencia emocional mejor desempeño laboral.

Palabras clave: desempeño laboral, inteligencia emocional, comportamiento, análisis