

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁREA DE VENTAS EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE SALES AREA

Marlon Tinajero Jiménez
marlon.tinajero@utc.edu.ec
Universidad Técnica de Cotopaxi

Vicente David Catota Mesías
david199102@gmail.com
Universidad Técnica de Cotopaxi

Edgar Catota Mesías
isaacromi1005@gmail.com
CECAP “Blaise Pascal

RESUMEN

La inteligencia emocional desde su introducción como constructo ligado al desarrollo social, psicológico y afectivo, pretende generar un control oportuno de emociones en la resolución de conflictos de la vida misma canalizando de mejor manera las relaciones sociales.

La presente investigación, tiene como objeto determinar el nivel de Inteligencia Emocional (IE) en los colaboradores del área de ventas. La presente investigación utilizó la metodología de tipo descriptiva, de campo y no experimental; a través de la aplicación de la técnica de encuesta mediante un instrumento desarrollado con enfoque a la medición de las dimensiones descritas por Daniel Goleman (Autoconciencia, Autorregulación, Motivación, Habilidades Sociales, Empatía), el mismo que fue avalado por juicio de expertos y con validez estadística de una alfa de Cronbach del $\alpha = 0,9$; considerado aceptable.

La población la conforman 30 colaboradores seleccionados concernientes al área de ventas.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Ventas, Colaboradores, Habilidades, Organización.

Recibido: 10 de marzo de 2022 revisión aceptada: 30 de mayo de 2022
Correspondiente al autor: marlon.tinajero@utc.edu.ec

ABSTRACT

Emotional intelligence since its introduction as a construct linked to social, psychological and affective development, aims to generate timely control of emotions in the resolution of conflicts in life itself, channeling social relationships in a better way.

The present research aims to determine the level of Emotional Intelligence (EI) in employees in the sales area. This research used descriptive, field and non-experimental methodology; through the application of the survey technique through an instrument developed with a focus on measuring the dimensions described by Daniel Goleman (Self-awareness, Self-regulation, Motivation, Social Skills, Empathy), which was endorsed by expert judgment and with statistical validity of a Cronbach's alpha of $\alpha = 0.9$; considered acceptable.

The population is made up of 30 selected collaborators concerning the sales area.

Keywords: Emotional Intelligence, Sales, Collaborators, Skills, Organization.

INTRODUCCIÓN

Han transcurrido varios estudios para que el término Inteligencia Emocional (IE) sea conocido e introducido en el mundo del conocimiento, sin embargo, es preciso realizar un detalle breve del camino recorrido por la IE hasta nuestros días; de esta manera, Howard Gardner (1993) señaló dentro de su libro “Estructuras de la Mente”, la existencia de al menos siete inteligencias básicas, descritas así:

- **Inteligencia Lingüística.**

Representa aquella actividad transmitida por el lenguaje, en cada gesto o escritura; expresados en sonidos o mensajes. De esta manera, la competencia lingüística es la inteligencia, compartida de manera universal y democrática.

- **Inteligencia Musical.**

Para Wronsky (1978), “La música es la materialización de la inteligencia que está en el sonido” (p. 87).

Así la música genera en su expresión artística capacidades únicas de distinguir y

expresar formas musicales que determinen sentimientos, estados de ánimo, etc.

- **Inteligencia Lógico Matemática.**

Determina la capacidad de razonamiento efectivo en la utilización de números, establece también su origen en la confrontación del mundo con los objetos.

- **Inteligencia Espacial.**

La inteligencia espacial presenta la habilidad de percepción correcta del mundo visual – espacial y formar transformaciones equivalentes.

- **Inteligencia Cinestésico Corporal.**

Integra la capacidad de utilizar partes del cuerpo para expresar sentimientos o ideas en la producción o transformación de cosas.

- **Inteligencia Interpersonal.**

Permite establecer distinciones en los estados de ánimo, motivaciones y sentimientos que se generan en el medio con el resto de personas.

- **Inteligencia Intrapersonal.**

Admite el conocimiento de sí mismo y su respectiva adaptación con respecto a los aspectos que mencionada sensatez genera.

De las mencionadas anteriormente, es preciso manifestar la afinidad por el estudio de la Inteligencia intra e interpersonal, que generan en el individuo el reconocimiento y respuesta a diferentes estados de ánimo, motivaciones y demás expresiones relacionadas al entorno de desarrollo social.

Así que, Salovey y Mayer (1990); sistematizaron una conceptualización que hace énfasis a 5 áreas principales, descritas como:

- Conocer las propias emociones.
- Manejo de emociones.
- Capacidad de automotivarse
- Reconocer las emociones
- Capacidad de relacionarse con los demás.

Formalmente, la IE va tomando fuerza como constructo; en 1996, con Daniel Goleman, autor reconocido que popularizó su libro hasta convertirlo en bestseller de Inteligencia Emocional, reconociendo la importancia del manejo de emociones, conflictos y escenarios adversos, constructos que fortalecen el estudio de IE.

De esta manera, Goleman determina dos áreas fundamentales formadas por cinco habilidades, descritas así:

Área Intrapersonal:

- Autoconciencia.
- Autorregulación.
- Motivación.

Área Interpersonal:

- Empatía.
- Habilidades Sociales

En su conjunto las habilidades mencionadas inicialmente, sugieren el estrecho vínculo de las emociones, control y correspondencia social.

MARCO TEÓRICO

Inteligencia

Etimológicamente inteligencia, (Martin, 2007) afirma “proviene del latín *intelligentia* que tiene su base en *inteligere*, misma que está compuesta por *intus* (entre) y *legere* (escoger), por tanto, inteligencia se refiere a la facultad de comprender”

Por su parte, La Real Academia Española (RAE), afirma los siguientes puntos relevantes sobre inteligencia, descritos así:

1. f. Capacidad de entender o comprender.
2. f. Capacidad de resolver problemas.
3. f. Conocimiento, comprensión, acto de entender.
4. f. Sentido en que se puede tomar una proposición, un dicho o una expresión.
5. f. Habilidad, destreza y experiencia.
6. f. Trato y correspondencia secreta de dos o más personas o naciones entre sí.
7. f. Sustancia puramente espiritual.

En su conjunto la inteligencia, resalta características propias del individuo estableciendo un nivel competente en la resolución de conflictos. De igual forma, expresa facultades de razonamiento, entendimiento, aprendizaje y sapiencia en el

desarrollo del de la experiencia mediante el conocimiento.

Emociones

El diccionario de la RAE, asevera; “del lat. emotio, -ōnis. Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática” Las emociones son parte del individuo; reflejan estados de ánimo en el comportamiento

social y personal. Como indica lo expresado por (Bericat, 2012) “Las emociones que experimentan los seres humanos juegan un papel fundamental en la dinámica de todos los fenómenos sociales”

Tipos de emociones

Según autores como Fernández-Abascal, Martín y Domínguez (2001), describen tipos de emociones de la siguiente manera en la Tabla 01:

Tabla 1
Tipos de emociones

| Tipo | Descripción | Ejemplos |
|-----------------------|---|-----------------------|
| Emociones Primarias | Presentan respuestas emocionales preorganizadas que, aunque son modeladas por el aprendizaje y la experiencia. | Alegría, felicidad |
| Emociones Secundarias | Se deben en gran grado al desarrollo individual y sus respuestas difieren ampliamente de unas personas a otras. | Tristeza, ira. |
| Emociones Positivas | Implican sentimientos agradables, valoración de la situación como beneficiosa | Felicidad, alegría. |
| Emociones Negativas | Implican sentimientos desagradables, valoración de la situación como dañina. | Miedo, tristeza, ira. |
| Emociones Neutras | No producen intrínsecamente reacciones ni agradables ni desagradables. | Sorpresa, interés |

Fuente: Molero, Saiz & Esteban (1998)

Elaborado por: Investigador

Inteligencia Emocional

Con la sustentación previamente desplegada; la línea del tiempo presenta los principales autores en materia de Inteligencia Emocional,

a partir de entonces, expresan sus aportes en la Tabla 02:

Marlon Tinajero Jiménez et al.

Tabla 2
Definiciones Inteligencia Emocional

| AUTOR | DEFINICIONES |
|-----------------------------------|---|
| Goleman (1995) | “IE incluye autocontrol, entusiasmo, persistencia, y la habilidad para motivarse a uno mismo... hay una palabra pasada de moda que engloba todo el abanico de destrezas que integran la IE: el carácter” (Goleman, 1995, p.28) |
| Bar-On (1997) | “IE es... un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales” (Bar-On, 1997, p.14). |
| Mayer & Salovey (1997) | “Conjunto de habilidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender nuestras emociones. Es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, para comprender emociones y razonar emocionalmente, y finalmente la habilidad para regular emociones propias y ajenas” (P.10). |

Fuente: Vara (2012)

Elaborado por: Investigador

Lo antes referido, ratifica la incidencia de la IE en el manejo de emociones; desarrollando habilidades necesarias para percibir de una manera adecuada la regulación del medio de desarrollo social y afectivo.

Dentro del ámbito laboral es una herramienta muy importante, al presentar habilidades no cognitivas que permiten un desarrollo pleno de actividades dentro de un ambiente oportuno.

Modelo de Daniel Goleman

En 1998, en su libro La Inteligencia Emocional, Goleman incluye cinco componentes básicos de la Inteligencia Emocional, presentados así:

1.- Área intrapersonal (aptitud personal):

- Autoconocimiento.
- Autocontrol.
- Motivación.

2.- Área interpersonal (aptitud social)

- Empatía.
- Habilidades Sociales.

La correspondiente estructura fue diseñada en función de las competencias genéricas distintivas para profesionales y ocupaciones administrativas.

Habilidades de IE según Goleman

La inteligencia emocional (IE), brinda habilidades para enfrentar situaciones emocionales diversas, enfocadas a establecer un equilibrio en lo inter e intra personal; así lo afirma (Goleman, 2007) “La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos”

Además, Goleman señala el estudio de cinco habilidades principales:

- Autoconocimiento Emocional.
- Autorregulación.
- Motivación.
- Empatía.
- Habilidades Sociales.

El conjunto de habilidades establecidas por Goleman, determina en el individuo la capacidad de conocimiento y control emocional.

Autoconocimiento

Según (Goleman, 2007), afirma que “reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria”

Autorregulación

Para (Alviárez Leyda, 2009), autorregulación es “La autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad”

Motivación

Es el impulso mental que nos transmite la fuerza para iniciar la ejecución de una acción, así lo

afirma, Ander-Egg (1991), “la motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico”.

Habilidades Sociales

Según; (Alviárez Leyda, 2009) “es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos”

Establecer vínculos sociales entre individuos permite desarrollar una comunicación efectiva de las emociones propias y ajenas.

Empatía

Empatía afirma (Goleman, 2007) “capacidad, que nos permite saber lo que sienten los demás, afecta a un amplio espectro de actividades (desde las ventas hasta la dirección de empresas, pasando por la compasión, la política, las relaciones amorosas y la educación de nuestros hijos”

RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación, son considerados como el diagnóstico de IE en los colaboradores de ventas. La información presentada, ha sido tabulada de manera individual posterior a la aplicación del instrumento correspondiente. Es preciso indicar, que los resultados obedecen a un cuestionario que agrupa las habilidades de inteligencia emocional descritas por Daniel Goleman; cada habilidad mencionada aporta con un 20% de la calificación total (20 puntos), así en su totalidad el colaborador obtendrá un total de 100 puntos, referidas con enfoque al área de ventas, el puntaje establece los siguientes niveles:

Tabla 3
Niveles Inteligencia Emocional

| NIVEL IE | |
|--------------|---------|
| 100-75 | DOMINIO |
| 74- 60 | MEDIO |
| 50 o menos | BAJO |
| TOTAL | |

Elaborado por: Investigador

Tabla 4
Niveles Inteligencia Emocional

| DIMENSIONES | |
|-------------|-------------|
| 20-18 | EXCELENTE |
| 17-15 | REFUERZO |
| 14 o menos | DEFICIENCIA |

Elaborado por: Investigador

La tabla 03, presenta los niveles de IE del presente estudio, enfocado a determinar el diagnóstico en ventas.

La Tabla 04, presenta la información por Dimensión, es decir; diagnóstico individual de habilidades de IE.

Tabla 5
Dimensiones Inteligencia Emocional

| IND | AUTO CONCIENCIA | AUTO RREGULACIÓN | MOTIVACIÓN | HABILIDADES SOCIALES | EMPATÍ A | TOTAL IE |
|-------------|--------------------|---------------------|--------------|-------------------------|--------------|--------------|
| 1 | 15 | 15 | 14 | 14 | 15 | 73 |
| 2 | 17 | 17 | 19 | 18 | 19 | 90 |
| 3 | 15 | 15 | 14 | 14 | 13 | 71 |
| 4 | 20 | 19 | 19 | 18 | 19 | 95 |
| 5 | 13 | 13 | 14 | 15 | 14 | 69 |
| 6 | 9 | 9 | 11 | 10 | 10 | 49 |
| 7 | 15 | 15 | 16 | 14 | 14 | 74 |
| 8 | 15 | 15 | 14 | 14 | 15 | 73 |
| 9 | 13 | 16 | 14 | 15 | 14 | 72 |
| 10 | 19 | 18 | 19 | 17 | 15 | 88 |
| 11 | 15 | 15 | 16 | 13 | 14 | 73 |
| 12 | 20 | 20 | 20 | 20 | 18 | 98 |
| 13 | 14 | 13 | 16 | 14 | 15 | 72 |
| 14 | 17 | 19 | 18 | 16 | 17 | 87 |
| 15 | 15 | 16 | 13 | 14 | 13 | 71 |
| 16 | 14 | 15 | 14 | 14 | 16 | 73 |
| 17 | 19 | 18 | 18 | 20 | 19 | 94 |
| 18 | 14 | 15 | 13 | 15 | 13 | 70 |
| 19 | 18 | 18 | 18 | 16 | 16 | 86 |
| 20 | 14 | 15 | 16 | 15 | 14 | 74 |
| 21 | 17 | 18 | 19 | 18 | 14 | 86 |
| 22 | 12 | 15 | 13 | 14 | 15 | 69 |
| 23 | 13 | 14 | 14 | 16 | 15 | 72 |
| 24 | 19 | 18 | 19 | 18 | 18 | 92 |
| 25 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 70 |
| 26 | 20 | 19 | 19 | 19 | 16 | 93 |
| 27 | 9 | 9 | 8 | 11 | 11 | 48 |
| 28 | 15 | 16 | 14 | 15 | 14 | 74 |
| 29 | 18 | 17 | 20 | 19 | 20 | 94 |
| 30 | 17 | 19 | 18 | 20 | 18 | 92 |
| SUM | 465 | 475 | 474 | 470 | 458 | 2342 |
| PROM | 15,50 | 15,83 | 15,80 | 15,67 | 15,27 | 78,07 |

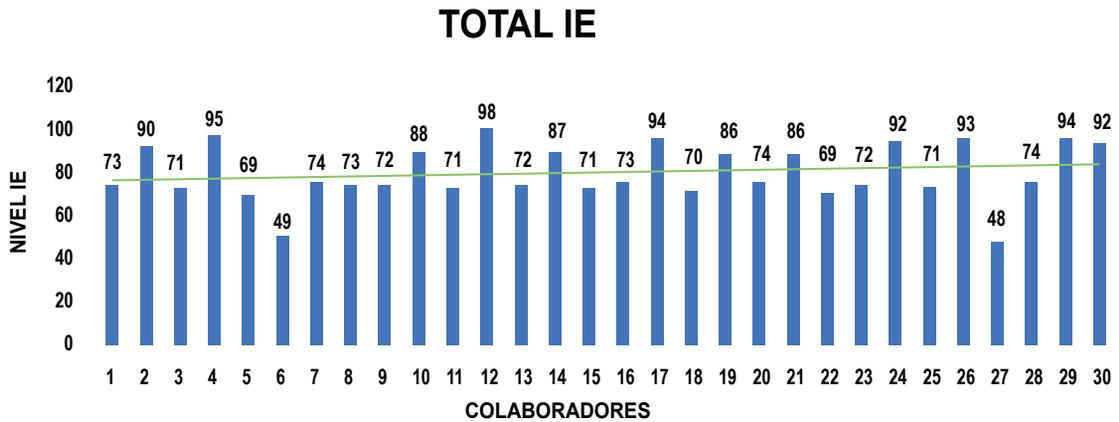
Elaborado por: Investigador

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La inteligencia emocional en el área de ventas

La tabla 05, identifica los resultados obtenidos en el diagnóstico de IE a los colaboradores de ventas. Las habilidades emocionales descritas por Goleman, establecen en su conjunto un promedio general de IE.

Teniendo en cuenta los niveles presentados con antelación son aceptables, más no óptimos.

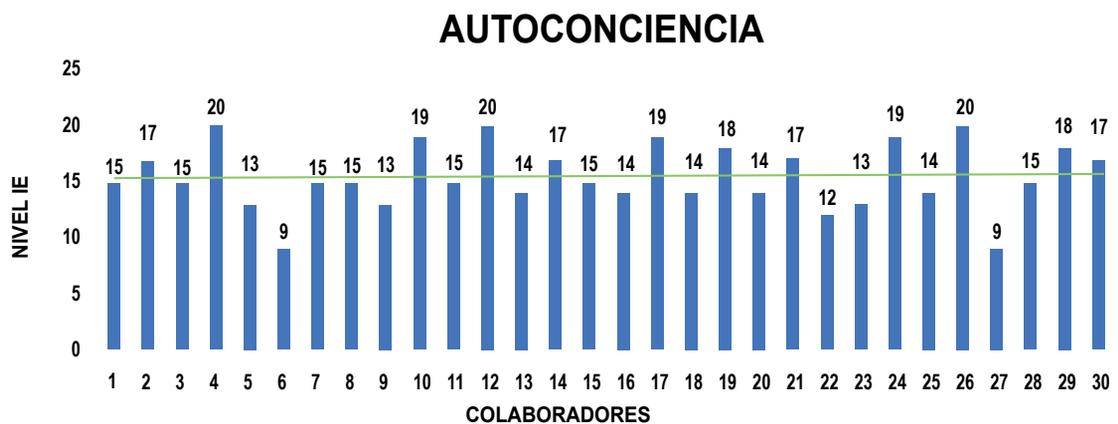
Gráfico 1
Escalas de Satisfacción



Elaborado por: Investigador

La gráfica 01, presenta el puntaje de cada colaborador, al mismo tiempo, se puede considerar el promedio comprendido entre 75 puntos grupal. La información demuestra el desarrollo y aplicación de IE dentro de la organización contemplando un puntaje máximo de 100 puntos.

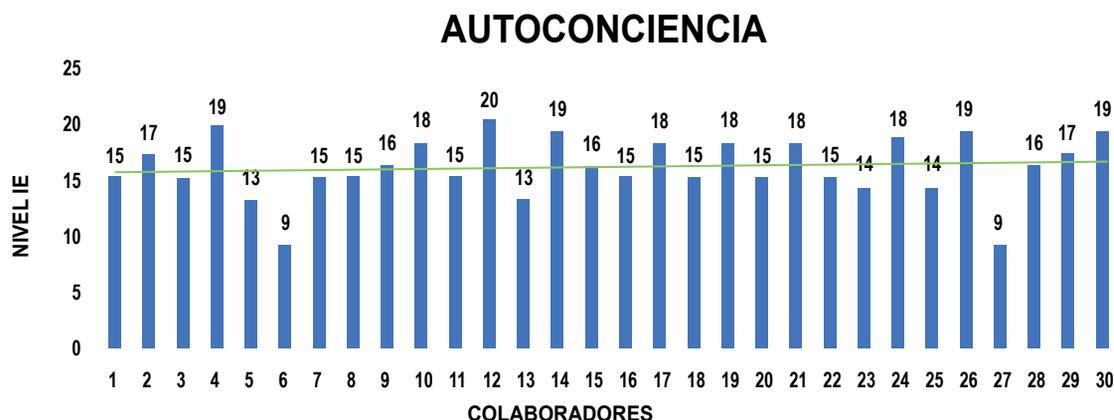
Gráfico 2
Niveles Autoconciencia



Elaborado por: Investigador

En la gráfica 02, se evidencian los puntajes correspondientes a la habilidad emocional Autoconciencia. En su conjunto la autoconciencia, en el ser humano coadyuva a “conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones”. En la organización se observa un promedio de entre 15 puntos.

Gráfico 3
Niveles Autorregulación



Elaborado por: Investigador

La habilidad emocional Autorregulación se presentan en la Gráfica 03, en promedio similar de 15 puntos. Los individuos con la habilidad mencionada establecen la “regulación en los pensamientos, sentimientos y acciones para poder lograr objetivos”.

Gráfico 4
Niveles Autorregulación

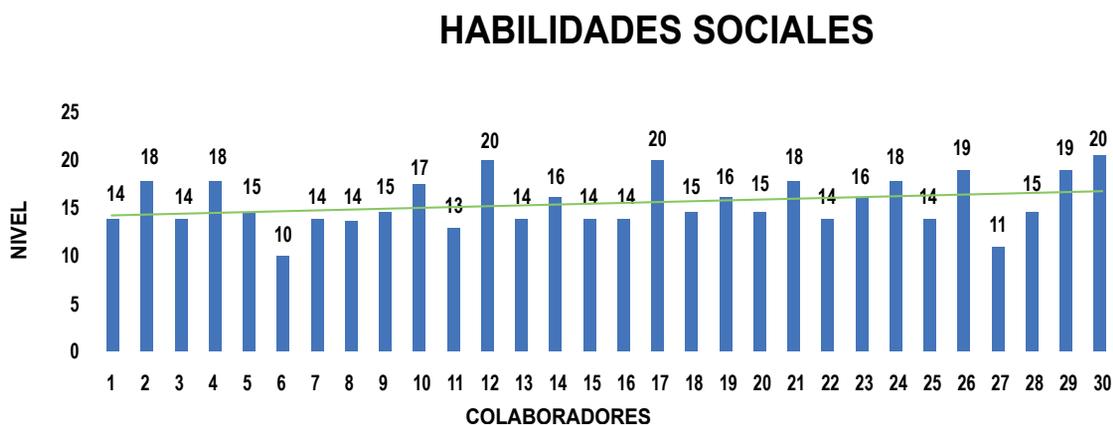


Elaborado por: Investigador

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La inteligencia emocional en el área de ventas

La motivación comprende “el motor de aliento requerido en el cumplimiento de objetivos”, la Gráfica 04, muestra los promedios de los colaboradores, con una media de 15 puntos. La información referente a la habilidad de motivación no es alentadora, en un contexto general de diagnóstico presentado.

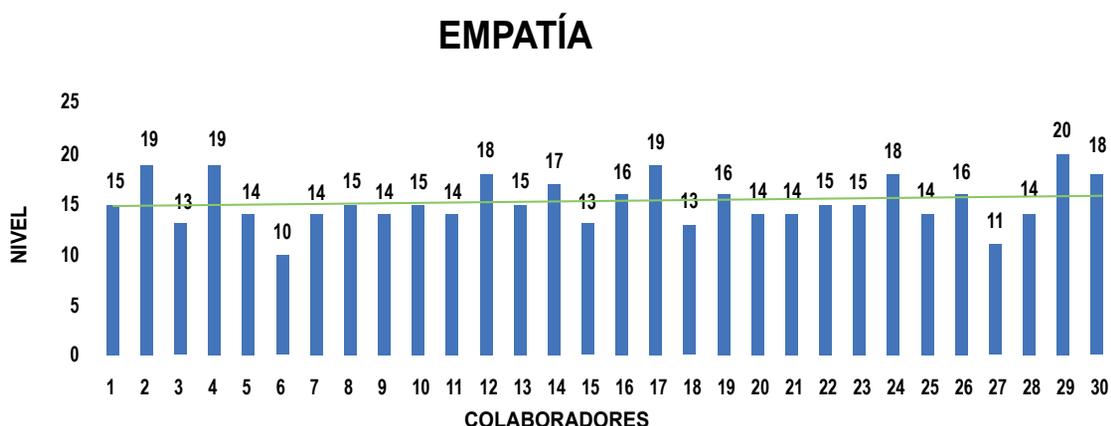
Gráfico 5
Niveles Motivación



Elaborado por: Investigador

Las habilidades sociales de un colaborador en el área de ventas son primordiales para la ejecución de tareas habituales. La Gráfica 05 indica que los niveles de los colaboradores no son los adecuados. Con 15 puntos de media, la habilidad en mención, requiere la atención inmediata.

Gráfico 6
Niveles Autorregulación



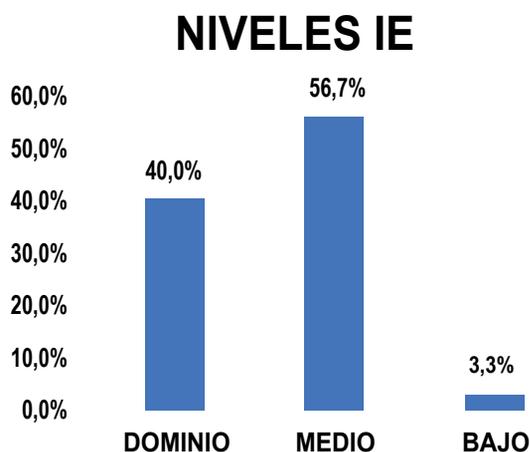
Elaborado por: Investigador

Marlon Tinajero Jiménez et al.

La Gráfica 06 indica los puntajes de Empatía correspondientes al grupo de colaboradores.

Con la misma importancia del total de habilidades, una media de 15 puntos establece un nivel inadecuado de empatía. De forma similar, la contribución en el desarrollo de tareas frecuentes es de relevancia en los colaboradores del área de ventas.

Gráfico 7
Niveles Autorregulación



Elaborado por: Investigador

El nivel conjunto de IE de los colaboradores del área de ventas, destacando un 40% de colaboradores que poseen dominio de IE, igualmente un 56% de nivel IE medio, finalmente un 3,3% de nivel IE bajo. Respectivamente, señalan el nivel de IE de los colaboradores, posterior al diagnóstico ejecutado.

Sin duda, la organización deberá generar mecanismos que coadyuven a elevar los niveles presentados. Asimismo, se incita a instaurar evaluaciones periódicas que permitan obtener una idea clara y directa de la situación real de los colaboradores en función de la IE.

El diagnóstico genera la posibilidad de tomar de decisiones con información relevante en un contexto amplio y generalizado.

CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

La consideración de estudio de IE, sugiere el desarrollo de habilidades emocionales y sociales. Dentro de una organización que brinda servicio directo al cliente o usuario, la presencia esencial de lo mencionado establece un equilibrio entre la aplicación y manejo adecuado de IE.

El diagnóstico referido de los colaboradores de ventas sugiere las siguientes observaciones.

Por la pertinencia de la investigación se determinó un análisis específico por cada habilidad emocional:

- Autoconciencia

Dentro de la habilidad emocional autoconciencia, el grupo de colaboradores encuestados, no mantiene un dominio adecuado. La información presentada en la gráfica 02, establece un promedio de 15 puntos; ciertamente desfavorable en su conjunto, en virtud de los criterios a evaluar:

Confianza de sí mismo: Poseer una visión clara de las propias capacidades y expresar y defender los criterios o puntos de vistas personales.

Valoración de sí mismo: Reflexionar y conocer fortalezas y límites.

- Autorregulación

La media de 16 puntos en la habilidad mencionada, admite la mejor puntuación en su conjunto, no obstante, no se logró un nivel competitivo.

Los criterios a evaluar en autorregulación son:

Autocontrol: Mantener bajo control emociones e impulsos conflictivos.

Confiabilidad: Defender criterios propios, asumir riesgos y cumplir objetivos

Adaptabilidad: Adaptarse a las nuevas ideas, escenarios y emociones.

- **Motivación**

Anteriormente, se determinó a la motivación como el poder interno que mueve a las personas para ejecutar actividades, según la información vertida en el diagnóstico la habilidad aludida, no está en los parámetros aceptables.

Con una media de 15 puntos, la motivación deberá constituir motivo de preocupación organizacional.

Los criterios de motivación, son:

Motivación de logro: No vacilar en afrontar objetivos desafiantes a pesar de la adversidad, buscar la información necesaria para disminuir la incertidumbre.

Optimismo, compromiso: Uso del humor, establecer compromisos y dar ideas.

- **Habilidades Sociales.**

La información refleja la situación negativa de la habilidad mencionada, con una media de 15 puntos la cifra es alarmante, sin duda, el diagnóstico extiende la posibilidad de determinar las falencias en cuanto a la variable de estudio.

Particularmente, en el área de ventas un colaborador debería poseer un elevado nivel de habilidades sociales. Los criterios evaluados son:

Manejo o gestión de conflictos: Ser capaz de negociar o resolver conflictos y desacuerdos.

Habilidades de equipo: Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

- **Empatía.**

El nivel de empatía manifiesto en el diagnóstico, constituye como la habilidad con menor puntaje.

Ciertamente, la organización deberá ajustar mecanismos y estrategias para solventar las situaciones adversas presentadas.

En empatía los criterios principales son:

Comprensión de los demás: Reconocer y comprender los puntos de vista, necesidades y sentimientos de los demás, lo cual implica "ponerse en lugar de la otra persona".

Orientación hacia el servicio: reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bericat Eduardo Sociopedia (2012) The Author(s) 2012 ISA (Editorial Arrangement of Sociopedia. isa) Eduardo Bericat, 2012, 'Emociones', Sociopedia.isa, DOI: 10.1177/205684601261

Diccionario de la RAE, disponible en: <https://dle.rae.es/>

Goleman, D. (1998). Inteligencia Emocional. La Inteligencia Emocional. USA. Penguin Random House Grupo USA

Goleman, D. (2008). Inteligencia emocional [3era. Ed.]. Colombia: Editorial Gamma S.A.

Molero Moreno, Carmen, & Saiz Vicente, Enrique, & Esteban Martínez, Cristina (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología, 30(1), 11-30. ISSN: 0120-0534.

Marlon Tinajero Jiménez et al.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805/80530101>

Salovey, P., & Mayer, J. (2007). *Emotional Intelligence* [3th. Ed.]. New York: Dude Publishing.

Vara, A, (2012), *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa*, Lima. Perú. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

Wronsky, H. (1978). La definición de Hoene Wronsky de la música se Cita en D. H. Cope, *New Directions in Music* (Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown, 1978), p. 87.