

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE SAN ANDRÉS**

**Nombres y apellidos**  
**SANDY JOHANA CARRASQUILLA ANGULO**  
**Código estudiantil: 20151464370**

**Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:**  
**ESPECIALISTA EN GERENCIA E INNOVACIÓN**

**Tutor(es):**  
**MAGDA ANDREA MONSALVE PELAEZ**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centra en la inteligencia emocional y su impacto en la atención al cliente dentro de la Cámara de Comercio de San Andrés. El objetivo principal es evaluar cómo la inteligencia emocional puede influir en la calidad de la atención al cliente, así como en la satisfacción y fidelización de los clientes.

La investigación se sustenta en teorías de inteligencia emocional, destacando la importancia de reconocer, entender y gestionar las emociones tanto propias como ajenas, especialmente en contextos empresariales y de servicio. La metodología empleada incluye un enfoque mixto con técnicas de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, utilizando encuestas y entrevistas a empleados y clientes de la Cámara de Comercio.

Los resultados obtenidos muestran una correlación significativa entre la inteligencia emocional del personal y la satisfacción del cliente. Se destaca que la falta de capacitación en habilidades emocionales puede llevar a una alta rotación de empleados y conflictos mal gestionados, afectando negativamente la lealtad del cliente.

**Palabras clave:** *Inteligencia emocional, atención al cliente, satisfacción del cliente, habilidades blandas*

## ABSTRACT

This research work focuses on emotional intelligence and its impact on customer service within the San Andrés Chamber of Commerce. The main objective is to evaluate how emotional intelligence can influence the quality of customer service, as well as customer satisfaction and loyalty.

The research is based on theories of emotional intelligence, highlighting the importance of recognizing, understanding and managing one's emotions as well as others, especially in business and service contexts. The methodology used includes a mixed approach with qualitative and quantitative data collection techniques, using surveys and interviews with employees and customers of the Chamber of Commerce.

The results show a significant correlation between staff emotional intelligence and customer satisfaction. It is stressed that lack of training in emotional skills can lead to high employee turnover and mismanaged conflicts, negatively affecting customer loyalty.

**Key-words:** *Emotional intelligence, customer service, customer satisfaction, soft skills.*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¿Qué es la inteligencia emocional y cómo influye en el trabajo? (2023, 27 diciembre). Santander Open Academy.

<https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/inteligencia-emocional-en-el-trabajo.html>

Adecco. (2018, 14 diciembre). Importancia de la inteligencia emocional en el trabajo - Blog Adecco. Blog Adecco. <https://blog.adecco.com.mx/2018/12/14/inteligencia-emocional-trabajo/>

Aguilar, I. (2015). La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia. Universidad militar nueva granada.

Ahumada, Francisca (2011). La relación entre inteligencia emocional y salud mental. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Supl.), 13-25.

Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.

Cambroner, H. (2018). Selección de personal desde la Inteligencia Emocional. Universidad Jaime I.

Ceballos, J. L. D., Solarte, M. G., & Ayala, A. H. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 250-260.  
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Corredor, A. (2022). Inteligencia emocional de los directivos en las organizaciones y su efecto en el clima organizacional: Una mirada desde la revisión de autores en el período 2006 - 2020. Universidad Militar Nueva Granada. DOI

Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar.(s. f.). <http://reme.uji.es/articulos/afernp9912112101/texto.html>

Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations. Jossey-Bass.

Davos, G. (2021). Respuestas diferenciales ante las demandas emocionales del trabajo: Una revisión de la literatura sobre características individuales y trabajo emocional. *EG. Estudios Gerenciales*.  
[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/4088](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4088)

Del Estado De Hidalgo, U. A. (s. f.). La inteligencia emocional: un breve análisis de su relación e influencia en el trabajo.

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n10/e5.html>

Del Toro, G. J. N. (s. f.). La importancia de desarrollar habilidades 'blandas' en el trabajo. The Conversation. <https://theconversation.com/la-importancia-de-desarrollar-habilidades-blandas-en-el-trabajo-218616>

En Selección y Gestión del Talento, M. P. U. (2022). ¿Por qué la Inteligencia Emocional es importante en el trabajo? Psicología y Mente. [https://psicologiaymente.com/organizaciones/por-que-inteligencia-emocional-importante-trabajo#google\\_vignette](https://psicologiaymente.com/organizaciones/por-que-inteligencia-emocional-importante-trabajo#google_vignette)

Fernanda, E. C. J. (s. f.). Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas. tendencias en las universidades ecuatorianas. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000400211](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400211)

Fienco, G., & Itúrburo, J. (2012). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÉXITO EMPRESARIAL. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA. Recuperado 18 de diciembre de 2023, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresarial.pdf>

Flores, A. (2023). Gestión de la satisfacción del cliente: La clave del liderazgo sostenido de la marca. Estrategias de Venta Al Por Menor Más Sabias.

<https://blog.wiser.com/es/customer-satisfaction-management-the-key-to-sustained-brand-leadership/>


Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. Revista venezolana de gerencia, 17(58). La inteligencia emocional según Salovey y Mayer – Rafael Bisquerra. (s. f.). <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20versi%C3%B3n%20original%20de,los%20propios%20pensamientos%20y%20acciones.>

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.

Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. Bantam Books.

Howard Gardner y las inteligencias múltiples: de la inteligencia a las inteligencias y la creatividad. (2019). UNIR México. <https://mexico.unir.net/educacion/noticias/howard-gardner-inteligencias-multiples-creatividad/>

La historia de la inteligencia emocional: una línea del tiempo. (2023). Línea de Tiempo. <https://lineadetiempo.net/la-historia-de-la-inteligencia-emocional-una-linea-del-tiempo/>

La Importancia de las Habilidades Blandas en el Ámbito Laboral. (2023).  INICIAR  
UNA CARRERA. <https://iniciocarrera.com/recursos/importancia-habilidades-blandas-ambito-laboral/>

Ley 1280 de 2009 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34496>

Ley 1635 de 2013 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53411>

Ley 2101 de 2021 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=166506>

Ley 2114 de 2021 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=167967#:~:text=El%20padre%20tendr%C3%A1%20derecho%20a,como%20para%20el%20padre%20adoptante>

Ley 2191 de 2022 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>

M, G. A. C. R. (2020, 27 noviembre). El trabajo emocional en enfermería: exploración documental. eumed.net.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/10/trabajo-emocional.html>

Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.

MINISTRO DEL TRABAJO & MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.  
(2020, diciembre). Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo de la adición del Capítulo 12 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2. MINTRABAJO. Recuperado 29 de noviembre de 2023, de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/61040102/Proyecto+Decreto+Salud+Mental+%281%29.pdf/e20db749-8ff2-e072-0e97-d6d44dcf4d41?t=1597790469152>

Ovando, A. (2023, 2 octubre). La inteligencia emocional en las empresas: ¿por qué es esencial para un liderazgo efectivo? *Entrepernar*. <https://www.entrepreneur.com/es/consultoria/la-inteligencia-emocional-en-las-empresas-por-que-es/463017>

Poma, A. V. (2015b). Antecedentes de la inteligencia emocional (línea de tiempo). [www.academia.edu](http://www.academia.edu).  
[https://www.academia.edu/13215464/Antecedentes\\_de\\_la\\_inteligencia\\_Emocional\\_I%C3%ADnea\\_de\\_tiempo](https://www.academia.edu/13215464/Antecedentes_de_la_inteligencia_Emocional_I%C3%ADnea_de_tiempo)

Pons, J. (2022, 6 abril). Inteligencia emocional: la clave del éxito empresarial - *WorkMeter*. <https://www.workmeter.com/blog/inteligencia-emocional-clave-del-exito-empresarial/>

Regader, B. (2023, 22 mayo). La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/inteligencia/teoria-inteligencias-multiples-gardner>

Sofía, A. (2023, 13 abril). Inteligencia emocional en el trabajo, por qué es tan importante. Factorial. <https://factorial.mx/blog/inteligencia-emocional-trabajo/>

Universidad Nacional Autónoma de México, & Danvila, I. (2011). Inteligencia emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación. Congreso internacional de contaduría, administración e informática.

Universidad Nacional de Colombia. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVAR, 15(25).

Videoconferencia: Competencias blandas y su importancia para la formación y el empleo en tiempos de COVID-19 | OIT/Cinterfor. (s. f.). [https://www.oitcinterfor.org/eventos/cicloVC2021/competenciasBlandas\\_FP](https://www.oitcinterfor.org/eventos/cicloVC2021/competenciasBlandas_FP)

Villa, M. (2010). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. Grupo de Investigación: Centro de Investigación y Competitividad Empresarial.

Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.

World Health Organization: WHO. (2022, 28 September). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>