

# UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

## ESCUELA DE POSGRADO



### TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS

---

**“Inteligencia Emocional y Comunicación Interna en el Banco de Crédito del Perú,  
Agencia Pedro Ruiz De Chiclayo – 2020”**

---

**Área de Investigación:**  
Recursos Humanos

**Autor:**  
Br. Belleza Vigo, Jackeline Julissa

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Dr. Cieza Mostacero, Segundo Edwin

**Secretario:** Ms. Fiestas Dejo Iris Paola

**Vocal** : Dr. Hidalgo Lama, Jenry Alex

**Asesor:**  
Herbias Figueroa, Margot Isabel  
**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>

**TRUJILLO – PERÚ  
2022**

**Fecha de sustentación: 2022/12/15**

## **DEDICATORIA**

La siguiente tesis se la dedico en primer lugar a Dios, porque me ha dado la sabiduría para poder llegar hasta aquí, logrando concluir mi carrera exitosamente, a pesar de las dificultades que se me presento en el camino.

A mis padres porque gracias a ellos que me enseñaron a luchar contra la cualquier adversidad que se me presentara, estuvieron a mi lado siempre brindándome su apoyo constante con sus consejos y valores para hacer de mí una mejor persona.

A mis profesores que me han acompañado a lo largo de este camino, por su dedicación y por sus buenas enseñanzas, que me ha permitido desenvolverse en el ámbito profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a Dios por permitirme concluir mi carrera, por poner en mi camino a personas que me han brindado sus mejores conocimientos y sus sabios consejos.

A mis queridos padres por su apoyo incondicional en mi etapa estudiantil, con un solo propósito de verme realizada como persona y profesional.

Agradezco infinitamente a mis profesores por apoyarme a lo largo de este proceso de la carrera, y a todas las personas que hicieron posible que se concluya esta gran meta trazada.

## RESUMEN

La inteligencia emocional es una habilidad que puede garantizar el éxito de la organización, ya que mejora eficazmente la comunicación interna con el fin de cumplir la visión y misión de la empresa. De este modo el estudio presente estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación organizacional en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020. La investigación fue de tipo aplicada con un alcance seccional y con diseño correlacional. La población y muestra está conformada por 30 trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Pedro Ruíz, Chiclayo. Se utilizó como técnica de estudio a la encuesta y como instrumento la escala de inteligencia emocional de Wong y Law (2002) - WLEIS y una adaptación de la tipología comunicacional propuesta por De Castro (2014). Se concluye que en el BCP agencia Pedro Ruiz las variables inteligencia emocional y comunicación interna se encuentran relacionadas entre sí. La inteligencia emocional posee una relación inversa moderada de -0.542 con los estilos de comunicación coercitiva, mientras que con los estilos de comunicación no coercitivos existe una relación de 0.930. Los resultados indican que en un mismo individuo la inteligencia emocional puede afectar en menor o mayor medida el nivel de coerción que presente.

**Palabras clave:** *Inteligencia emocional, comunicación interna, coercitivo, no coercitivo, estilo de comunicación.*

## **ABSTRACT**

Emotional intelligence is a skill that can guarantee the success of the organization, since it improves internal communication in order to fulfill the vision and mission of the company. In this way, the present study has the objective of determining the relationship between emotional intelligence and organizational communication in the BCP agency Pedro Ruiz, Chiclayo 2020. The research was of an applied type with a sectional scope and with a correlational design. The population and sample is made up of 30 workers from the Credit Bank of Peru - Pedro Ruiz Agency, Chiclayo. The survey was obtained as a study technique and as an instrument the emotional intelligence scale of Wong and Law (2002) - WLEIS and an adaptation of the communicational typology proposed by De Castro (2014). It is concluded that in the Pedro Ruiz agency BCP the variables emotional intelligence and internal communication are related to each other. Emotional intelligence has a moderate inverse relationship of -0.542 with coercive communication styles, while with non-coercive communication styles there is a relationship of 0.930. The results indicate that in the same individual emotional intelligence can affect to a lesser or greater extent the level of coercion that they present.

**Keywords:** *Emotional intelligence, internal communication, coercive, non-coercive, communication style.*

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
2.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
2.2. JUSTIFICACIÓN .....	32
2.3. OBJETIVOS .....	34
<b>III. MATERIAL Y METODOS.....</b>	<b>36</b>
3.1. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN.....	36
3.2. POBLACIÓN .....	37
3.3. MUESTRA, MUESTREO .....	38
3.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	38
3.5. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS .....	41
3.6. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.....	44
3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	45
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>V. DISCUSION .....</b>	<b>58</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>71</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>77</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población.....	37
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables.....	40
<b>Tabla 3.</b> Procedimientos.....	41
<b>Tabla 4.</b> Técnicas e instrumentos.....	43
<b>Tabla 5.</b> Estadísticas de fiabilidad cuestionario de Inteligencia emocional.....	44
<b>Tabla 6.</b> Estadísticas de fiabilidad cuestionario de comunicación interna.....	44
<b>Tabla 7.</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
<b>Tabla 8.</b> Correlaciones.....	48
<b>Tabla 9.</b> Índices de correlación entre la inteligencia emocional y los tipos de comunicación.....	51
<b>Tabla 10.</b> Nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz.....	52
<b>Tabla 11.</b> Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz.....	53
<b>Tabla 12.</b> Nivel de la comunicación interna en los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz.....	55
<b>Tabla 13.</b> Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz.....	56

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de diseño de estudio.....	37
Figura 2. Gráfico de dispersión. Correlación inversa entre inteligencia emocional y los sistemas coercitivos de la comunicación interna .....	49
Figura 3. Gráfico de dispersión entre la inteligencia emocional y los sistemas no coercitivos de la comunicación interna .....	50
Figura 4. Nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz.....	52
Figura 5. Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz .....	54
Figura 6. Nivel de la comunicación interna en los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz.....	55
Figura 7. Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz .....	57



## I. INTRODUCCIÓN

El mercado se encuentra en constante cambio y las organizaciones deben adaptarse a las demandas de los grupos de interés que las rodean, es así como con el pasar de los años la inteligencia emocional ha ido tomando importancia en la gestión de los recursos humanos a tal punto que esta capacidad se posiciona sobre los conocimientos e incluso sobre la experiencia. La importancia de la inteligencia emocional recae sobre la capacidad de mejorar el desempeño del individuo de modo que se alcanzan los objetivos organizacionales en menor tiempo e incluso provee las bases para plantear objetivos más exigentes. La inteligencia emocional dota al individuo de la facultad para identificar sus emociones, regularlas, controlarlas y redirigirlas en pos de su mejor desempeño.

Empleados con una inteligencia emocional bien desarrollada son capaces de tomar buenas decisiones al encontrarse bajo mucha presión o estrés, tienen la capacidad de solucionar problemas evitando conflictos, desarrollan su trabajo con mayor eficiencia, generan adecuadas relaciones interpersonales y crean ambientes de trabajo agradables, se encuentran siempre motivados a cumplir los objetivos de su área y se comprometen con la organización. De este modo la inteligencia emocional juega un papel importante en el proceso de comunicación interna de las organizaciones debido a que empleados con altos niveles de inteligencia emocional son capaces de comunicarse asertivamente a todos los niveles, comunicando efectivamente la información importante para el desarrollo de sus funciones. La inteligencia emocional hará posible que la información fluya tal cual surge y sin las complicaciones que se presentarían en el caso de que los individuos poseyeran perfiles coercitivos y autoritarios.

Así, el estudio centra su atención en el análisis de la relación de la inteligencia emocional con la comunicación interna debido a que esta capacidad le da la facultad al individuo para regular su interacción con otras personas, especialmente al momento de comunicarse para dar o recibir información.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Realidad problemática

Las grandes organizaciones valoran enormemente a la inteligencia emocional especialmente por los beneficios que deja. De este modo, la dirección de todas las organizaciones busca a las personas con estas habilidades altamente desarrolladas para ocupar los puestos de ejecutivos debido a que estos cargos ejercen una gran presión sobre el individuo. La consultora HayGroup indica que los ejecutivos que desarrollan sus capacidades emocionales alcanzan una productividad de 127% superior a aquellos que no lo hacen. Gabriel Fernández director de Investigación de HayGroup México, menciona que la gestión de las emociones se complica mientras más responsabilidad demande el puesto, pues el impacto es mayor (Diario Expansión, 2015).

La inteligencia emocional resulta mucho más importante que las capacidades cognitivas e incluso las habilidades técnicas debido a la increíble productividad que genera. El foro económico mundial señala que la IE es una de las capacidades más buscadas por las empresas en el 2020. Asimismo, Career Builder realizó un estudio que involucraba a 2600 gerentes de diferentes empresas revelando que el 71% de las mismas valoraban a la IE por sobre el coeficiente intelectual y la experiencia (World Economic Forum, 2021).

En Perú se llevó a cabo un estudio en una cadena de farmacias para el mejoramiento de la inteligencia emocional en sus representantes, resultando un incremento de 18% en su productividad respecto del 12% registrado el año anterior. La investigación demostró que la IE impactaba significativamente en las ventas de la empresa y sobre los componentes de la IE en los empleados: motivación, conciencia de sí mismo, autorregulación, conciencia social, regulación social (Gestión, 2020).

No basta únicamente con informar sino en saber comunicarlo por esta razón la comunicación ha trascendido toda herramienta de gestión de la información debido a que no se limita únicamente al trabajo, sino que es un factor crítico a la hora de generar buenas relaciones. Durante el 2015 la comunicación ganó importancia en todas las organizaciones debido a que se empezó a concebir como un instrumento de gestión interna y no solo como medio de comunicación. En otras palabras, hubo un cambio de percepción donde no solo bastaba con que el colaborador poseyera conocimientos técnicos, sino que era necesario que supiera comunicarse a todo nivel (ESAN, 2016)

El Banco de Crédito del Perú BCP– Chiclayo agencia Pedro Ruiz se caracteriza por las altas cargas laborales, presión, y estrés que soportan sus colaboradores. Toda esta carga evita que los colaboradores puedan comunicarse efectivamente pudiéndose reconocer ciertos niveles de coerción, esto sucede porque el colaborador no puede reconocer sus emociones negativas, no evalúa el efecto que puedan tener en el ambiente, no las regulan y por ende influye en el desempeño de

los que se ven afectados. Resulta necesario decir que el comportamiento no siempre es el mismo, sino que depende de la carga y estrés laboral que se presente.

Si bien el sector financiero siempre será un negocio rentable, si el BCP no toma importancia a estos problemas, la agencia Pedro Ruiz se volverá un lugar no grato para trabajar predisponiendo a los colaboradores a adoptar actitudes reacias y coercitivas frente a sus compañeros de trabajo; estos no regularan sus emociones, y por ende afectaran a los demás sin tomar en cuenta el efecto negativo que acarree. Los efectos de la inadecuada gestión de las emociones evitarán el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y por ende la comunicación.

Se puede afirmar que, sin una gestión de la inteligencia emocional y la comunicación, en el BCP-Chiclayo agencia Pedro Ruiz se generará un ambiente laboral inadecuado donde no se podrán gestionar adecuadamente las emociones ni evaluar su repercusión en los demás, por lo que la comunicación se verá afectada en momentos críticos donde se necesitan manejar la presión del medio. Por tal motivo el estudio busca conocer hasta qué punto la inadecuada IE afecta negativamente a la comunicación, aportando así al conocimiento de esta relación en ambientes financiero ya que la mayoría de este tipo de estudios han sido realizados en Europa y Latinoamérica en ambientes hospitalarios y educativos.

En consecuencia, se plantea la pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la comunicación interna de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020?

Del mismo modo se plantea la hipótesis general. H1: Si existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020. H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020 no es directa ni significativa.

Fontes, Pina, & José (2018) en su estudio La inteligencia emocional y el rendimiento de los colaboradores: Estudio empírico en una institución financiera, plantearon el objetivo de demostrar la relación de las variables. El estudio fue de tipo correlacional con diseño no experimental seleccionando una muestra de 149 gestores comerciales, aplicando un cuestionario de autorretrato de la inteligencia emocional. Se llegó a la conclusión de confirmar las teorías de Mayer, Salovey y Caruso (2000), de Bar – On, Maree y Elías (2007) y Goleman (2012) las cuales defienden la existencia de una relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Se desveló también que el rol de agente catalizador, de los gerentes es muy necesario en este tipo de organizaciones, debido que los directivos con mayor nivel de inteligencia emocional podrán percibir y gestionar las emociones de manera más eficaz, permitiéndoles actuar de manera más positiva. Estos gerentes poseen las habilidades de gestión de conflictos, adaptación, compromiso, motivación e iniciativa.

Si bien es cierto la inteligencia emocional dota de diversas habilidades a los individuos es necesario que estos cuenten con otras habilidades ya que la IE por sí misma no ayudará al colaborador a cumplir eficazmente con los objetivos trazados.

Mohd & Halimah (2020) en su estudio Inteligencia emocional y estilo de gestión de conflictos entre el personal de un banco, plantearon el objetivo de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el estilo de gestión de conflictos. El estudio fue de tipo correlacional con diseño no experimental seleccionado una muestra de 75 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario basado en la escala WLEIS (2002) de Wong & Law. Se concluyó que la relación era significativa con el estilo integrador complaciente, mientras que con el estilo de evitación no existía influencia significativa de la inteligencia emocional. Los hallazgos también mostraron que la inteligencia emocional en el personal del banco era de muy buen nivel.

El estudio demuestra que la inteligencia emocional bien desarrollada es capaz de lograr una situación de causa-efecto sobre el comportamiento de los empleados, es decir que mientras mejor se gestione las emociones mejor será la gestión de conflictos. Sin embargo, a pesar de que se confirma la relación de causa y efecto, pueden existir otros factores para que se lleguen a acuerdos en la gestión de conflictos los cuales pueden ser intereses económicos, laborales, entre otros.

Galíndez & Guzmán (2017) en su estudio Influencia de la comunicación interna en la Dirección estratégica de BBVA Francés, elaborado en Argentina, buscaron el objetivo de analizar si la comunicación interna contribuía a generar mayor consenso entre los empleados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El estudio fue de tipo mixto, correlacional. En la parte cuantitativa se aplicaron 84 encuestas a los empleados mientras que a nivel cualitativo se entrevistó al responsable de la subgerencia de comunicación interna.

Se concluyó que en la organización la comunicación interna posee un nivel elevado, pues todos los empleados valoran los canales adecuadamente, siendo el más utilizado el correo electrónico, en segundo lugar, la interacción directa con el personal, en tercer lugar, a través de intranet y por último utilizando la red social interna google Plus. Se concluyó también que estos canales permiten una comunicación ascendente y descendente pues se produce una retroalimentación a todos los niveles de la organización.

En el estudio anterior el autor se limita a considerar la interacción directa y los medios virtuales para la comunicación, excluyendo a los medios físicos utilizados. Es en este último aspecto donde puede surgir un problema debido a que la calidad de los medios y la infraestructura provista para promover la comunicación puede provocar efectos negativos en la calidad de la información que se transmite.

Ramos (2018) en su estudio Diseño de un plan estratégico de comunicación interna para la sucursal Guayaquil del Banco Amazonas, planteó el objetivo de diseñar un plan estratégico de comunicación interna para facilitar la transmisión de información. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque mixto de tipo descriptivo seleccionando una muestra de 98 personas. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna en la organización poseía un nivel bastante bajo por lo que se dificultaba el trabajo en equipo y la integración de las áreas, por otro lado, los colaboradores no se sentían identificados con la empresa.

Como se observa la comunicación interna afecta a los mismos factores que la inteligencia emocional, de modo que se llega la conclusión que, sin inteligencia emocional, no podrá haber comunicación y sin estas dos variables no existirá



cumplimiento de objetivos. No obstante, como se indicó anteriormente la inteligencia emocional no es un factor absoluto ya que el buen desempeño puede verse motivado por otros factores, sin embargo, sin comunicación el desempeño en el trabajo puede verse mermado.

Sáenz M. (2021) en su estudio Diseño del plan de comunicación interna para la implementación del sistema de innovación del Banco de la República, persiguió el objetivo de diseñar el plan de comunicación interna que dé a conocer el sistema de innovación del Banco de la Republica. Para alcanzar el objetivo se planteó un estudio de tipo descriptivo con diseño no experimental seleccionando una muestra de 1018 colaboradores a nivel nacional. Se llegó a la conclusión que los colaboradores eran reacios al cambio debido a que poseían mucho tiempo trabajando en la organización. Por su parte se encontraron problemas en la calidad de información que reciben, es decir que esperan información detallada y no datos generales.

El estudio demuestra la existencia de individuos que poseen estilos de comunicación tan arraigados y es difícil adaptarse al cambio. Estos casos pueden dificultar la comunicación en toda la organización ya que al poseer estilos de comunicación que no están acorde a los cambios de organización, el flujo de información se dificulta, las relaciones interpersonales se deterioran y el trabajo en equipo se obstaculiza.

Sharma & Mahajan (2018) en su estudio Relación entre inteligencia emocional y comportamiento de ciudadanía organizacional entre empleados bancarios, plantearon el objetivo de estudiar la relación de la inteligencia emocional con el comportamiento de ciudadanía organizacional. El estudio fue de tipo correlacional seleccionando una muestra de 700 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario. Se llegó a la conclusión de la existencia de una correlación positiva fuerte entre las variables de inteligencia y comportamiento de ciudadanía. Por otro lado, se desvela que los gerentes no capacitaban a sus empleados para ayudarles a superar el miedo a lo desconocido por lo que estos no eran fuertes emocionalmente y no alcanzaban a cumplir con los sus objetivos personales ni con los de la organización.

Si bien es cierto, los empleados necesitan capacitación para enfrentar los retos que se presentan en la organización, esta no es suficiente para poder enfrentar casos especiales, sino que se necesita de experiencia manejando las situaciones, por lo que para garantizar el adecuado desempeño del colaborador a todo nivel se necesita experiencia y conocimientos que la empresa debe proveer.

Serhan & Gazzaz (2019) en su estudio El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados en el sector bancario de Arabia Saudita, plantearon el objetivo de observar el impacto de la inteligencia emocional sobre el desempeño de los empleados. El estudio fue de tipo correlacional con diseño no experimental, seleccionando una muestra de 300 empleados a quienes se les aplicó el cuestionario de Bar-On (1997). Se concluyó que el desempeño de los empleados incrementa todas las veces que estos posean elevados niveles de

inteligencia emocional. No obstante, el desempeño mostró una relación débil con la conciencia social, debido a que los empleados poseían bajos niveles de comunicación.

El estudio demuestra que es posible tener una inteligencia emocional elevada pero que no todos los indicadores se encuentren bien desarrollados, por lo que se demuestra que la inteligencia emocional no es una capacidad que se pueda conseguir fácilmente con capacitaciones o talleres, sino que se necesita que el individuo experimente en el día a día y encuentre la mejor manera de abordar cada situación.

Markos & Gossaye (2021) en su estudio El efecto de la comunicación interna en el compromiso de los empleados: evidencia empírica del banco comercial de Etiopía, plantearon el objetivo de examinar el efecto de la comunicación interna en el compromiso de los empleados. El estudio fue de tipo correlacional de diseño no experimental, seleccionando una muestra de 287 empleados del banco aplicando el cuestionario de Dennis (1974), mientras que el compromiso de los empleados se midió con la escala laboral de Utrecht. Se llegó a la conclusión que las variables estaban fuertemente relacionadas. Por otro lado, cuando las comunicaciones ascendentes son de buena calidad el compromiso de los colaboradores incrementa.

Si bien es cierto, la comunicación en las organizaciones debe involucrar la opinión de los empleados de más bajo nivel, es necesario que la comunicación descendente sea de buena calidad. Ya que no es suficiente con darle al empleado una comunicación a medias, sino que es imprescindible indicarle lo que se busca lograr y los beneficios que obtendrán de alcanzar los resultados esperados.

Bueno (2018) en su investigación Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del banco de la nación Tacna, buscó dar respuesta al objetivo de determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño de los trabajadores del banco mencionado. Para alcanzar el objetivo se planteó un estudio de tipo correlacional con diseño no experimental, en el cual se trabajó con una muestra de 40 empleados del banco. Se llegó a la conclusión que las variables estaban fuertemente relacionadas entre sí con un índice de 0.926. Por otro lado, se observa un bajo nivel de inteligencia emocional de manera que los trabajadores no podían identificar sus emociones y expresarlas para crear confianza.

Si bien es cierto es necesaria la inteligencia emocional para poder identificar las emociones esta no es suficiente para generar confianza en el individuo. Como se describió anteriormente una puede ser inteligente emocionalmente pero no tener experiencia en ciertas situaciones y le será difícil manejarlas. Lo mismo sucede con la confianza, una persona puede tener la inteligencia emocional y poseer la confianza suficiente para abordar ciertos momentos, mientras que otros le será muy difícil manejarlos.

Arbulú (2018) en su estudio Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca 2018, tuvo el propósito de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Para alcanzar el objetivo se planteó un estudio de tipo correlacional con diseño no experimental, seleccionando una muestra de 10 trabajadores. Se llegó a la conclusión de que si existía una relación moderada entre las variables. El estudio también indica que la inteligencia emocional en el banco

BCP es de nivel moderada por lo que el control de las emociones de los colaboradores afectaba significativamente en sus relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y su motivación al logro.

Todos los modelos que estudian la inteligencia emocional analizan factores como la motivación al logro, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, entre otros. Sin embargo, no analizan la manera en que el cliente percibe su sueldo, las horas de trabajo, el ambiente laboral, la infraestructura de su área, no indican si se sienten satisfechos con su trabajo, de modo que aunado al análisis de la inteligencia emocional es necesario realizar estudios de satisfacción.

Sánchez (2020) en su estudio Inteligencia emocional y motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020, persiguió el objetivo de determinar la medida en que la inteligencia emocional se relaciona con la motivación. Para alcanzar el objetivo se planteó un estudio correlacional con diseño no experimental, seleccionando una muestra de 25 colaboradores. Se llegó a la conclusión de que la inteligencia emocional se relacionaba directamente con la motivación. Así se develó que la dimensión conciencia de uno mismo estaba muy bien desarrollada, pudiendo los empleados identificar y entender sus emociones, en segundo lugar, la autogestión poseía un buen nivel, siendo capaces los colaboradores de dirigir sus emociones hacia un fin específico. Por su parte las dimensiones de empatía y habilidades sociales poseían un nivel similar, de modo que los empleados podían comprender a sus compañeros e interactuar a un buen nivel para que la comunicación sea efectiva.

Al parecer muchos investigadores concuerdan en que es importante que los individuos posean niveles elevados de habilidades sociales con el fin de alcanzar una adecuada comunicación. Sin embargo, es necesario indicar que la inteligencia emocional no es permisiva, sino que busca un punto medio en el cual ninguno de los individuos se vea afectado negativamente, solo de esta manera la comunicación será efectiva.

Mozo & Paquirachi (2021) en su estudio Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021, persiguió el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la federación de cooperativas. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y un diseño descriptivo. Se trabajó con una población de 58 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta para recolectar datos. Se concluyó que el nivel de correlación de las variables comunicación interna y desempeño laboral fue de 64.8% por lo que se observó la necesidad de corregir las estrategias actuales pues influía significativamente en el desempeño. Por su parte la comunicación ascendente poseía una correlación de 51.7% desvelándose que el jefe inmediato no considera las propuestas de desarrollo de sus subordinados. Por otro lado, la comunicación descendente estuvo relacionada en un 63% desvelándose que muchos trabajadores no se encuentran identificados con la misión y visión de la organización.

Del estudio se infiere que existen dos maneras en que se da la comunicación, tanto ascendente como descendente. La comunicación dependerá de cuan

desarrollada se encuentre esta habilidad en los colaboradores, de modo que, si en un individuo esta se encuentra en un nivel muy bajo, la comunicación no será adecuada. El presente estudio se beneficia de estos hallazgos porque ayuda a entender con más precisión la manera en que se da la comunicación al interior de una empresa, es decir que no es un proceso estandarizado, sino que está determinada por la habilidad de cada persona.

Rondán & Ramírez (2018) en su estudio La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del Banco de crédito del Perú, persiguió el objetivo de determinar de qué manera la comunicación interna influía en el desempeño laboral de los sujetos mencionados. Para alcanzar el objetivo se planteó un estudio de tipo correlacional con diseño no experimental, seleccionando una muestra de 132 sujetos. Se llegó a la conclusión que la comunicación interna ejercía influencia sobre el desempeño de los colaboradores. Sin embargo, al banco aun le faltaba generar un nivel de comunicación donde los jefes valoren las ideas de los colaboradores y acepten sugerencias de modo que se genere una mayor identidad institucional.

La comunicación por sí solo no es suficiente para generar identidad, sino que se necesita de otros aspectos como la calidad del trabajo, los beneficios que se les ofrece, el valor de la organización, inteligencia emocional, entre otros.

Torres (2018) en su estudio Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Banca múltiple de la ciudad de Chiclayo, persiguió el objetivo de encontrar la influencia de la inteligencia

emocional sobre el desempeño de los colaboradores de la banca múltiple de la ciudad de Chiclayo. Para alcanzar el objetivo se planteó un estudio de tipo correlacional de diseño no experimental, seleccionando una muestra de 291 empleados. Se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional si poseía una influencia directa sobre el desempeño, demostrándose que las personas con mayor desempeño eran las que mejor índice de inteligencia emocional poseían.

Los estudios concuerdan que la inteligencia emocional mejora el desempeño sin embargo existe un factor en específico que hace esto posible y sin el cual no podría alcanzar ningún objetivo. Se trata de la motivación al logro el cual es el indicador más importante de la IE. La motivación al logro puede hacer que el empleado realice un trabajo complicado y con bajos recursos solo porque busca alcanzar un objetivo específico.

Dávila & Inga (2018) en su estudio Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la institución financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo, plantearon el objetivo de elaborar el plan estratégico basado en inteligencia emocional para incrementar desempeño laboral en la organización mencionada. Los investigadores plantearon un estudio de tipo descriptivo con diseño no experimental seleccionando una muestra de 35 colaboradores y usando el cuestionario de Bar On. Se llegó a la conclusión que los colaboradores no lograban conectar con las necesidades del cliente debido a un bajo nivel de inteligencia emocional, aunque ellos si alcanzaban a regular moderadamente sus emociones.



La inteligencia emocional es el conjunto de capacidades emocionales interpersonales e intrapersonales que definen la manera en que un sujeto se enfrenta a las presiones del medio que lo rodea, de manera que la I.E. es un factor que determina el éxito del sujeto en los distintos ámbitos en que se desarrolla y su bienestar emocional (Bar On & Parker, 2018). Por otro lado, Goleman indica que es la capacidad de todo individuo para reconocer sus propias emociones y la de los demás, la capacidad para motivarse y motivar a otros y manejar adecuadamente las relaciones. Indica que es la capacidad de auto reflexionar emocionalmente es decir identificar las propias emociones y regularlas adecuadamente (Goleman, 2013). De este modo Goleman la definió como la capacidad de los sujetos para reconocer su propio sentimiento y de los demás, la capacidad de motivarse y controlar adecuadamente las relaciones sostenidas con nosotros y otras personas. En este sentido.

No fue desde que Goleman habló acerca de la inteligencia emocional que las emociones dejaron de ser elementos negativos y pasaron a ser factores críticos de importancia para la correcta adaptabilidad del ser humano incluso se llegó a postular que estas eran necesarias para alcanzar el éxito profesional y personal.

La escala de inteligencia emocional de Wong & Law (WLEIS) fue postulada por Wong y Law (2002) y conocida por sus siglas WLEIS (Wong-Law emotional intelligent Scale) creada especialmente para el ámbito laboral y estudiar la percepción de las propias emociones, la comprensión de las emociones, el uso de las emociones y la gestión de las emociones. La evidencia del uso de esta escala es muy escasa en Latinoamérica, no obstante Merino, Lunahuaná y Pradhan (2016)

validaron la escala en adultos de 17 a 59 años en Perú. Los autores analizaron la estructura interna del constructo mediante ecuaciones estructurales y concluyeron que el modelo de Won-Law podía ser aplicado a diferentes ámbitos de estudio (Acosta & Zarate, 2019).

Esta escala fue diseñada como herramienta de auto informe es decir con la finalidad de que el individuo se clasificara a sí mismo. La escala posee 4 factores y 16 ítems, 4 por cada factor que miden la inteligencia emocional, este constructo utiliza un formato de respuestas en escala ordinal de 7 niveles. En el estudio original los autores Wong y Law indican que en los índices de consistencia para cada dimensión oscilaban entre 0.83 y 0.9; en España se realizó un estudio en adolescentes y adultos jóvenes donde el cuestionario arrojó adecuados índices de confiabilidad (Merino, Lunahuaná, & Kumar, 2016).

Extremera, Rey, & Sánchez (2019) presentan las dimensiones e indicadores de la escala de valoración emocional de Wong & Law.

Valoración y expresión de las emociones propias.

Esta dimensión analiza la manera en que el individuo comprende sus emociones y la forma en que las expresa. Esta dimensión está conformada por los indicadores de conciencia de sentimientos, comprensión de sentimientos, entendimiento de emociones y reconocimiento de estar contento.

Valoración y reconocimiento de las emociones de otros.

Esta dimensión analiza la manera en que el individuo comprende las emociones. La dimensión se encuentra compuesta por los indicadores de reconocimiento de las emociones de los demás, observación de emociones de otros, comprensión de las emociones de otros y sensibilidad a los sentimientos de otros.

Regulación de las emociones propias.

Esta dimensión analiza la capacidad del individuo para controlar sus emociones en diferentes situaciones. Los indicadores que la conforman son fijación de objetivos, aprecio por uno mismo, automotivación, excelencia.

Uso de la emoción para facilitar el desempeño.

Esta dimensión analiza la capacidad del individuo para utilizar sus emociones en pro de un buen desempeño. Los indicadores que la conforman son el control de situaciones, control de emociones, mitigar el enfado, dominio de emociones propias.

Otra manera de estudiar la inteligencia emocional es el Inventario de coeficiente emocional de Bar-On (1977), el cual permite estudiar como el individuo reconoce las emociones propias y la de los demás. Este modelo posee 4 componentes los cuales se detallan a continuación.

Componente intrapersonal (CIA). El cual estudia las dimensiones internas del individuo; Los factores que componen esta dimensión son:

Comprensión emocional de sí mismo (CM), consiste en la capacidad del individuo para entender sus propias emociones, diferenciarlas y conocer la razón de su presencia.

Asertividad (AS) la cual consiste en la capacidad del individuo para expresar sentimientos, pensamientos y creencias sin afectar la susceptibilidad de los demás; también es capacidad para defender sus derechos sin pisotear a otros.

Autorrealización (AO) la cual es la capacidad que posee el individuo para ejecutar lo que puede, quiere y disfruta realizar.

Independencia (IN), la cual es la habilidad que posee el individuo para dirigirse, sentir seguridad en sí mismo, y poseer independencia emocional.

Componente interpersonal (CIE). Este componente analiza capacidades de interrelaciones.

Empatía (EM), la cual es la capacidad para identificar, comprender y apreciar sentimientos de otras personas.

Relaciones interpersonales (RI) la cual es la capacidad del individuo para establecer y mantener relaciones satisfactorias con otros individuos.

Responsabilidad (RD) La cual es la capacidad que posee un individuo para desenvolverse como un miembro de valor en un grupo social.

Componente adaptabilidad (CAD). Este componente indica la capacidad de los individuos para adaptarse a la situación en la que se encuentran. Los factores que componen esta dimensión son:

Solución de problemas (SP) la cual es la capacidad que posee el individuo para advertir y proponer soluciones a problemas.

Prueba de la realidad (PR) es la capacidad del individuo para determinar la coherencia entre lo que experimenta el sujeto (a nivel subjetivo) y la realidad (objetivo).

Flexibilidad (FL) la cual es la capacidad, que posee el individuo para ajustar rápidamente sus emociones a situaciones volubles.

Componente manejo de estrés (CME) este componente demuestra la capacidad del individuo para manejar exitosamente los niveles de estrés sin quebrarse en el intento.

Tolerancia al estrés (TE), la cual es la capacidad del individuo para soportar situaciones y emociones fuertes y estresantes sin perder la calma.

Control de impulsos (CI) la cual es la capacidad del sujeto para resistir la ejecución de sus impulsos.

Componentes estado de ánimo en general (CAG). El cuál es la capacidad de un individuo para disfrutar de la vida, en función de su propio yo y las demás personas. Los factores que componen esta dimensión son:

Felicidad (FE) la cual es la capacidad del sujeto para estar satisfecho con su vida, para divertirse y tener sentimientos positivos.

Optimismo (OP) la cual es la capacidad para ver el lado positivo de las cosas y mantener una buena actitud frente a situaciones negativas.

La comunicación interna es definida como aquella que se lleva a cabo al interior de las organizaciones y forma parte de su cultura organizativa, de manera que la comunicación entre los miembros ya sean jefes o subordinados deberá ser fluida (De Casto, 2014). Es la que se enfoca en el agente interno, es decir, en el colaborador. Surge como respuesta a la necesidad de las organizaciones de motivar continuamente a su equipo. Es así como la comunicación interna se transforma en la herramienta estratégica que busca incrementar el sentido de pertenencia y compromiso con la organización (Muñiz, 2010). Responde a un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones para la creación de adecuadas

relaciones entre sus miembros a partir del uso de diversos medios de comunicación que garanticen el adecuado flujo de información (Pertuz, 2015)

La comunicación interna está pensada como un proceso en el marco de la distribución de la información al interior de las organizaciones. Bajo el paradigma de la complejidad se propone estudiar la comunicación a partir de tres dimensiones: la organización comunicada, la organización comunicante y la organización hablada. De manera que los individuos que se relacionan directamente con el sistema tienen la capacidad para modificarlo en algún punto siendo esta modificación crítica o leve (Baldissera, y otros, 2010). La organización comunicada está comprendida por todas las formalidades de la organización como lo son el discurso autorizado, la organización actualizada oficialmente, la comunicación planeada, en sus diversas posibilidades. Esta dimensión responde a la identidad comunicacional de la organización. La OC no está relacionada con la realidad, sino que es lo que la organización desea y afirma ser (Muñiz, 2010). La organización comunicante. Esta dimensión está más relacionada con la realidad debido a que la comunicación interna se actualiza todas las veces que algún individuo establece contacto directo con la organización. Esta dimensión no se queda únicamente en planeamiento, sino que interviene en los procesos formales que los sujetos relacionados directamente ejecutan. Organización comunicante. Esta dimensión indica que a pesar de que la organización no busque comunicar nada basta con que algún individuo directamente relacionado le atribuya sentido de interés a algún tema concerniente con la empresa para considerarse comunicación interna. La organización hablada. Esta dimensión comprende los procesos de comunicación en

ámbitos que no tienen que ver directamente con la organización, es decir se trata de comunicaciones referente a la organización que se materializan fuera de esta.

El Modelo de De Castro (2014) sustenta que la comunicación interna puede estudiarse desde el punto de vista conductual, es decir desde la conducta del individuo, ya que es este quien lleva a cabo el proceso de comunicación. Este modelo define 4 tipos de comunicación los cuales son: Coercitivo directo, coercitivo indirecto, no coercitivo directo, no coercitivo indirecto.

Coercitivo directo. Este tipo de comunicación pertenece a las personas que son consideradas agresivas. Las características de este tipo de individuos son:

Sus ideas y opiniones son firmes.

No teme expresar sus ideas, incluso si causa molestia en los demás

Comúnmente su comunicación es autoritaria y sarcástica, a veces irrespetuosa.

Su lenguaje corporal y tono de voz demuestran agresividad y superioridad.

Cuando realiza negociación busca el beneficio propio.

Centra su opinión en su propia posición.

Coercitivo indirecto. Los individuos con este tipo de comunicación también son considerados agresivos sin embargo no expresan directamente, sino que lo hacen de manera pasiva. Sus características son:

Evitan conflictos

Expresa sus ideas inoportunamente

No habla directamente

Discute los conflictos con quienes no están relacionados

No expresa su frustración directamente respecto de los eventos.

Comportamiento no coercitivo indirecto. Al contrario de las personas con comportamientos coercitivos, existen aquellos que no son agresivos y tienden a ser pasivos o tímidos. Las características de este tipo de personas son:

No se involucran en los conflictos

No expresan sus quejas

Muestran rasgos de sumisión

Parecen personas felices, pero si reciben demasiada presión del medio, expresan sus emociones inesperadamente

Comportamiento no coercitivo directo. Por otro lado, las personas con este tipo de comportamientos son aquellos que son asertivos y entablan conversaciones efectivas. Sus características son:

Enfrentan el problema desde su inicio.

Son personas positivas y siempre piensas que los problemas tienen solución.

Expresan oportunamente sus necesidades y preocupaciones.

Respetan los derechos y espacios de los demás.

Su lenguaje corporal es abierto



## **2.2. Justificación**

### **Teórica**

Ñaupas, Mejía, Villagómez, & Novoa (2013) indican que los estudios se justifican porque generan conocimiento de determinado tema, incluso hacer debate académico o epistemología del conocimiento existente. Así debido a que la mayoría de los modelos teóricos aplicados son de tipo mixto y abordan detalles de la personalidad, habilidades y conocimientos, que no resultan trascendentes para el campo empresarial, el estudio se basa en las teorías de Wong y Law (2002) el cual pertenece a un modelo de habilidades, donde únicamente se analizan las competencias con la finalidad de generar conocimiento de las variables en ámbitos financieros como el BCP ya que en Latinoamérica la mayoría de estudios acerca de la inteligencia emocional han sido desarrollados en ambientes hospitalarios y educativos. Por su parte la comunicación interna de la organización desde una perspectiva de comportamiento en base a estilos de comunicación según el modelo de De Castro (2014). Por otro lado, con la finalidad de poder contrastar y correlacionar las variables se estudia la comunicación interna desde un punto de vista del comportamiento, debido a que la IE emocional se estudia desde el mismo enfoque. La justificación de estudiar de esta forma la comunicación consiste en que la comunicación en las organizaciones en la actualidad ya no la determinan las jerarquías y las herramientas de comunicación, sino que la calidad de información que se transmite depende de la calidad de comunicación que se produzca entre las partes interesadas, por ese motivo se estudia desde la tipología comunicacional de De Castro (2014). De este modo la selección de estos modelos para el ámbito de estudio permitirá al investigador generar conocimiento acerca de la relación entre

las variables estudiadas, de manera que se podrá generar debate y contrastar resultados en ámbitos semejantes.

### **Metodológica**

Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018) manifiestan que los estudios tienen una justificación metodológica porque utilizan instrumentos y técnicas de recolección de datos utilizados por otros investigadores o que los mismos pueden crear y posteriormente ser usados en nuevos estudios. De este modo el estudio se justifica metodológicamente debido a que utiliza el cuestionario WLEIS de Wong y Law (2002) para obtener información acerca de la inteligencia emocional en una institución financiera. Este instrumento ha sido aplicado anteriormente por creadores del modelo, confirmado su confiabilidad y garantizada su generalidad, por lo que al utilizarlo se confirma su aplicabilidad al campo de estudio pudiendo ser usado por otros investigadores en campos similares incluso en otros ámbitos. Por su parte se utiliza el cuestionario de De Castro (2014) para estudiar la comunicación interna. Así, otros investigadores podrán utilizar el estudio como guía para realizar sus investigaciones y contrastar resultados válidos.

### **Práctica**

Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018) refiere a que el estudio debe ser beneficioso que solucione un problema ya sea empresarial. De manera que a partir del estudio se podrá conocer cómo se relacionan las variables y cómo afecta la inteligencia emocional a la capacidad de comunicación de los individuos cuando se encuentran en estados de alta carga laboral y estrés, de manera que el estudio se

constituya en información confiable para que la organización pueda tomar decisiones sobre el problema que afecta a su ambiente laboral.

### **Social**

Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018) mencionan que la relevancia social se refiere a la importancia en la solución de problemas humanos en el contexto en el que se realiza el estudio.

A nivel social el estudio beneficiará de manera directa a los colaboradores de ya que podrán conocer su perfil emocional y comunicativo de manera que podrán optar por el mejoramiento del control de sus emociones. De igual modo la organización al aplicar estrategias de mejorar capacitará a los colaboradores para desarrollar las competencias emocionales que mejoren su capacidad de comunicación.

## **2.3. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la comunicación interna de los colaboradores en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020

### **Objetivos específicos**

Conocer el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

Describir las dimensiones de la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

Identificar el nivel de comunicación interna en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

Describir las dimensiones de la comunicación interna de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

### **III. MATERIAL Y METODOS**

#### **3.1. Diseño de contrastación**

Tipo básica

Barragán et. al (2003) La investigación básica tiene su origen en teorías específicas y busca incrementar el conocimiento sin necesidad de contrastarlo con algún aspecto práctico.

Alcance: seccional

Sampieri y Collado (2003) El estudio es seccional ya que las relaciones y los hallazgos se obtienen una única vez, por lo que su utilización continua quedará inválida.

Diseño: Correlacional

Tamayo (2003) Los estudios correlacionales buscan hallar la relación dos o más variables de manera que se pueda observar la forma en que la V1 afecta la V2. (no corresponde es correlación, en donde se considera asociación de variables, sin que implique causa y efecto).

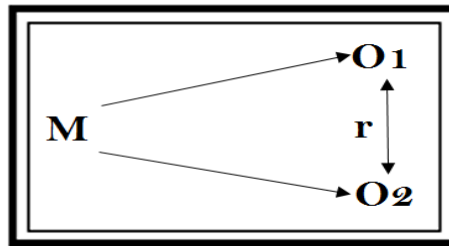


Figura 1. Gráfico de diseño de estudio

Donde:

M: Muestra de estudio

O1: Observación Variable I.

O2: Observación Variable D.

r: Relación

### 3.2. Población:

Es el total de individuos que poseen características semejantes pueden ser elegidos participantes del estudio. En el Banco de Crédito del Perú agencia Pedro Ruiz la cantidad total de trabajadores es de 30 personas.

Tabla 1.

Población

Área	Cantidad de Trabajadores	M	H	% M	% H
Gerente	1		1		3.3%
Pyme	5	5		16.67	
Supervisor de plataforma	1	1	0	3.3%	
Plataforma	9	9	0	30%	
Supervisor de ventanilla	1		1		3.3%
Ventanilla	13	7	6	23.33%	20%

Total	30	22	8	73.3%	26.6%
-------	----	----	---	-------	-------

Fuente: MOF BCP agencia Pedro Ruiz

### **3.3. Muestra, muestreo**

Debido a que la población en el Banco de Crédito del Perú de la agencia Pedro Ruiz, es únicamente de 30 colaboradores la muestra equivale a la población muestral. Por su parte la muestra se obtuvo a partir de un muestreo probabilístico simple.

### **3.4.Operacionalización de variables**

#### **Variable 1. Inteligencia Emocional**

Conjunto de capacidades emocionales interpersonales e intrapersonales que definen la manera en que un sujeto se enfrenta a las presiones del medio que lo rodea, de manera que la I.E. es un factor que determina el éxito del sujeto en los distintos ámbitos en que se desarrolla y su bienestar emocional (Bar On & Parker, 2018, p.55).

Metodología utilizada: Escala de Wong y Law (2002) WLEIS

#### **Variable 2. Comunicación Interna**

Dícese de la comunicación interna como aquella que se lleva a cabo al interior de las organizaciones y forma parte de su cultura organizativa, de manera que la comunicación entre los miembros ya sean jefes o subordinados deberá ser fluida (De Castro, 2014, p.97)

Metodología utilizada: Perfil comunicativo – tipología conductual de Castro (2014)





VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO Y ESCALA
<b>VARIABLE 1</b> INTELIGENCIA EMOCIONAL	Se refiere a todas aquellas habilidades y capacidades que implican sentir, entender, y modificar las emociones propias y de terceros, de manera que las personas con inteligencia emocional logran resultados positivos en sus relaciones con los demás (Sáenz, Fernández, & Fernández, 2016).	La variable se divide en 4 dimensiones las cuales son valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones de otros, regulación de las emociones propias y uso de la emoción para facilitar el desempeño. Por su parte estas cuatro dimensiones se dividen en 12 indicadores los cuales son conciencia y comprensión de sentimientos, entendimiento de emociones, reconocimientos, observación, comprensión de las emociones de otros, fijación de objetivos, aprecio por uno mismo, automotivación, control de situaciones, control de emociones y mitigar el daño.	Valoración y expresión de las emociones propias  Valoración y reconocimiento de las emociones de otros  Regulación de las emociones propias  Uso de la emoción para facilitar el desempeño	Conciencia de sentimientos Comprensión de sentimientos Entendimiento de emociones  Reconocimiento de las emociones de los demás  Observación de emociones de otros Comprensión de las emociones de otros  Fijación de objetivos Aprecio por uno mismo Automotivación Control de situaciones Control de emociones Mitigar el enfado Expresión Lenguaje corporal Conflictos Ideas Conflictos Quejas Emociones Problemas Solución de problemas Expresión de necesidades	Escala de Inteligencia emocional de Wong y Law (2002) WLEIS Escala ordinal
	Conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones para las adecuadas relaciones entre sus miembros a partir del uso de diversos medios de comunicación que garantice el adecuado flujo de información (Pertuz, 2015)	La comunicación interna se estudia desde 4 dimensiones, estilo coercitivo directo, estilo coercitivo indirecto, estilo no coercitivo indirecto, estilo no coercitivo directo. A su vez estas dimensiones se dividen en 10 indicadores los cuales son expresión, lenguaje corporal, conflictos, ideas, quejas, emociones, problemas, solución de problemas y expresión de necesidades.	Coercitivo directo  Coercitivo indirecto  No coercitivo indirecto  No coercitivo directo	Tipología comunicación de De Castro (2014) Escala ordinal	

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos y técnicas

Se utilizó el programa SPSS v.23 para obtener el alfa de Cronbach, coeficiente de correlación de Pearson y los cuadros de frecuencias, posteriormente se exportaron los cuadros ha Excel para trabajar los gráficos.

**Tabla 2.**

Procedimientos

Instrumento / Software	Procedimiento
SPSS Estatistics	Obtención del coeficiente alfa de Cronbach para encuesta piloto Generación de base de datos de la encuesta completa Obtención del coeficiente de correlación de Pearson Generación de los cuadros de frecuencias Exportar cuadros de frecuencias a Excel
Microsoft Excel	Generación de base de datos Obtención de promedios de los datos para pasarlos a SPSS Generación de gráficos a partir de los cuadros de frecuencias exportados de SPSS

Fuente: Elaboración propia

De igual modo se utilizaron diferentes métodos para llegar a las conclusiones:

El Método documental el cual permitió la recopilación de información encontrar el mejor modelo teórico que se pueda adaptar a la situación de la organización, tal como indican Baena (2014) al indicar que consiste en recolectar la información teórica necesaria para enunciar teorías e inclusive el uso de instrumentos definidos previamente.

El método hipotético deductivo fue necesario con la finalidad de plantear las hipótesis de estudio partiendo de la información adquirida, tal como indica Baena (2014) al decir que con este método se emiten las posibles respuestas del problema. El autor hace énfasis en las hipótesis por lo que se pretende comprobar es si se confirman o se niegan.

Para recopilar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Este último se detalla a continuación.

Escala de inteligencia emocional de Wong y Law (WELIS) con 7 opciones de respuesta.

Tipología comunicacional de Castro (2014) con 7 opciones de respuesta.

**Tabla 3.**

Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento	ITEMS
Encuesta	Escala de inteligencia emocional de Wong y Law (WELIS)	1. Completamente en desacuerdo 2. Muy en desacuerdo 3. En desacuerdo 4. Regular 5. De acuerdo 6. Muy de acuerdo 7. Completamente de acuerdo
Encuesta	Adaptación propia de la tipología comunicacional de De Castro (2014)	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Con poca frecuencia 4. Regularmente 5. Con frecuencia 6. Casi siempre 7. Siempre

Fuente: Elaboración propia

### 3.6. Plan de análisis de datos

Con la finalidad de encontrar la consistencia interna del cuestionario se utilizó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach donde fue aceptable un coeficiente mayor a 0.7 para la variable inteligencia emocional ya que según el modelo WLEIS era el valor mínimo para indicar que el cuestionario era confiable, mientras que para determinar la confiabilidad del cuestionario de comunicación interna se utiliza un índice de 0.8 estándar.

Se utilizará como prueba estadística el índice de correlación de Pearson para hallar la relación entre las variables.

Resumen de procesamiento de INTELIGENCIA EMCOIONAL

**Tabla 4.**

Estadísticas de fiabilidad cuestionario de Inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	16

**Tabla 5.**

Estadísticas de fiabilidad cuestionario de comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	20

### **3.7. Consideraciones éticas**

Consentimiento informado que consiste según: (Noreña, Moreno, Juan, & Malpica, 2012) en que el sujeto de estudio debe estar de acuerdo con ser informante y a su vez debe conocer tanto sus derechos como sus responsabilidades dentro de la investigación. (p.270).

Confidencialidad es otro criterio ético que se aplica a esta investigación y según: (Noreña, Moreno, Juan, & Malpica, 2012) se refiere al anonimato de los sujetos de estudio, y a la privacidad de los datos que el informante brinda acerca del tema estudiado (p.270).

## **IV. RESULTADOS**

Los datos que se presentan a continuación fueron extraídos a partir de un cuestionario elaborado en base a la teoría pertinente. De igual modo cabe resaltar que la aplicación del cuestionario se vio limitada por el estado anímico de los encuestados debido a que después de una jornada laboral bajo presión algunos se sintieron indispuestos a contestarlo, por tal motivo el instrumento fue aplicado en otro momento, pudiéndose presentar una variación en las respuestas. Sin otra limitación o restricción se procede a presentar los resultados.

### **4.1. Contrastación de la hipótesis**

#### **Prueba de normalidad de las variables**

H0: Las variables de estudio tienen una distribución normal

H1: Las variables de estudio no tienen una distribución normal

P valor: 0.05

Si P es menor que 0.05 se rechaza H0

Si P es mayor que 0.05 se acepta H0

**Tabla 6**

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACION INTERNA	,893	30	,006
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,922	30	,030
a. Corrección de significación de Lilliefors			

La tabla presenta la prueba de Shapiro Wilk para analizar la distribución de la muestra. Según los datos obtenidos debido a que el nivel de significancia es de 0.006 y 0.030 en ambas variables se concluye que la muestra no sigue una distribución normal por lo que para hallar el grado de correlación se utiliza el índice de correlación Rho Sperman para datos no paramétricos.



**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020

H0: No Existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020

P valor: 0.05

Si P es menor a 0.05 se rechaza H0

Si P es mayor a 0.05 se acepta H0

**Tabla 7.**

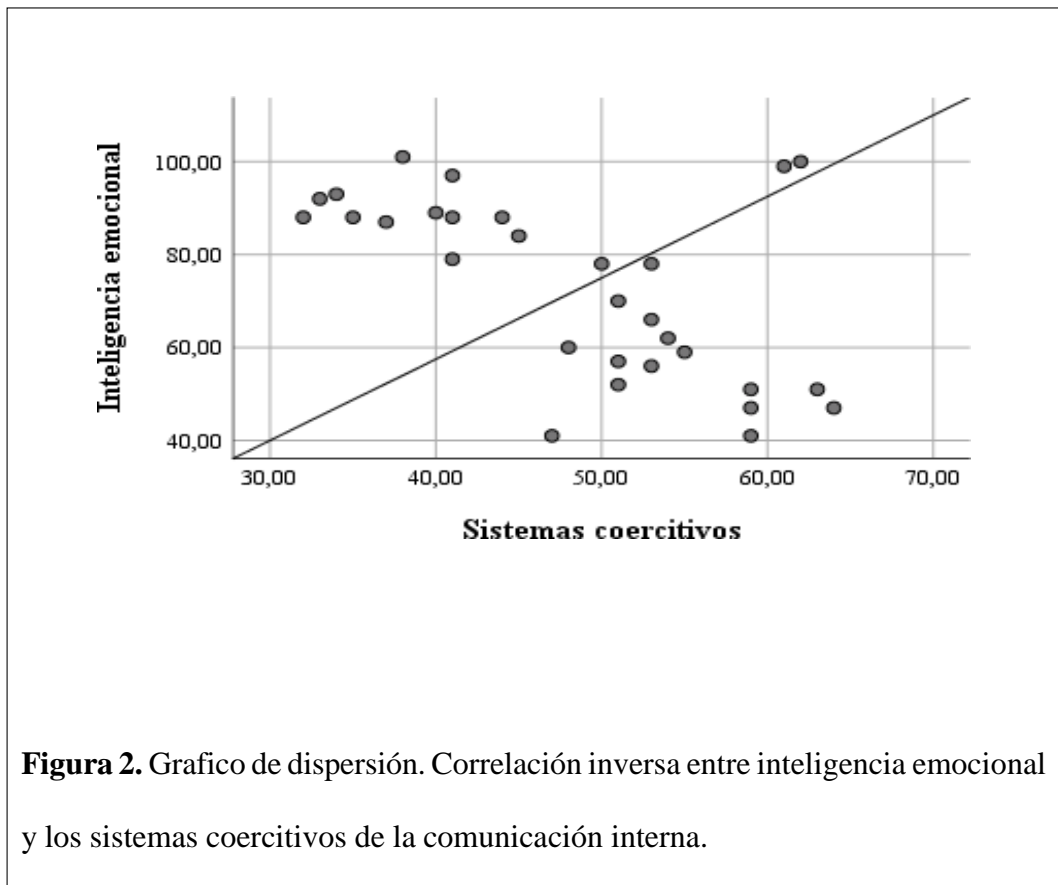
*Correlaciones*

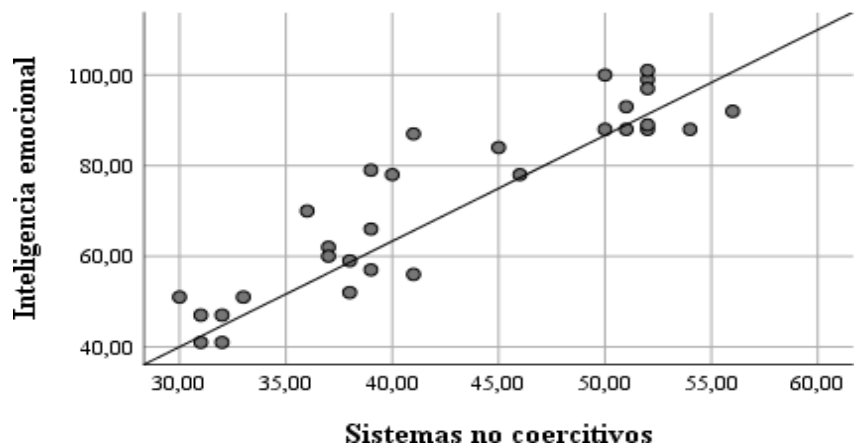
		IE	Sistemas coercitivos	Sistemas no coercitivos	
Rho de Spearman	IE	Coeficiente de correlación	1,000	-,542**	,930**
		Sig. (bilateral)	.	,002	,000
		N	30	30	30
Sistemas coercitivos		Coeficiente de correlación	-,542**	1,000	-,492**
		Sig. (bilateral)	,002	.	,006
		N	30	30	30
Sistemas no coercitivos		Coeficiente de correlación	,930**	-,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,006	.
		N	30	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación. El cuadro muestra la correlación de las variables en 2 casos. El primer caso presenta una correlación inversa de -0.542 para los sistemas de comunicación coercitivos, mientras que el segundo caso presenta una correlación directa de 0.930 para los sistemas de comunicación no coercitivos.

Decisión. Debido a que ambos sistemas de comunicación presentan valores de significancia menores a 0.01 se rechaza la hipótesis nula que indica que no existe relación entre las variables.





**Figura 3.** Grafico de dispersión entre la inteligencia emocional y los sistemas no coercitivos de la comunicación interna.

Interpretación. Ambos cuadros muestran la dispersión de los datos, observándose en la figura 2 un incremento en la inteligencia emocional mientras que la coersión en la comunicación disminuye ligeramente. Por su parte la figura 3 muestra que cuando la inteligencia emocional incrementa tambien lo hace la comunicación no coercitiva. De este modo se define que la inteligencia emocional si esta relacionada a la manera en que se comunican los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz.

**Tabla 8.***Índices de correlación entre la inteligencia emocional y los tipos de comunicación*

		Coercitivos		No coercitivo	No coercitivo	
		s Directo	Indirecto	s Indirecto	s Directo	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	-,570**	-,459*	,824**	,889**
		Sig. (bilateral)	,001	,011	,000	,000
		N	30	30	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
 \* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: La tabla indica que existe una correlación inversa de -0.57 de la inteligencia emocional con el estilo de comunicación coercitivo directo. En este caso todas las veces que la inteligencia emocional disminuye el estilo de comunicación coercitivo directo incrementa. Por otro lado, se determina un coeficiente de correlación -0.459 con el estilo de comunicación coercitivo indirecto, el cual significa que todas las veces que la inteligencia emocional disminuye este estilo de liderazgo incrementa. Por su parte el sistema no coercitivo indirecto está relacionado con la inteligencia emocional en un 0.824 el cual indica una correlación directa elevada pues todas las veces que la inteligencia emocional incrementa este estilo de liderazgo mejora. Por último, el sistema de correlación no coercitivo directo está relacionado en un 0.889 el cual indica también que cuando la inteligencia emocional incrementa este estilo de liderazgo también lo hace.

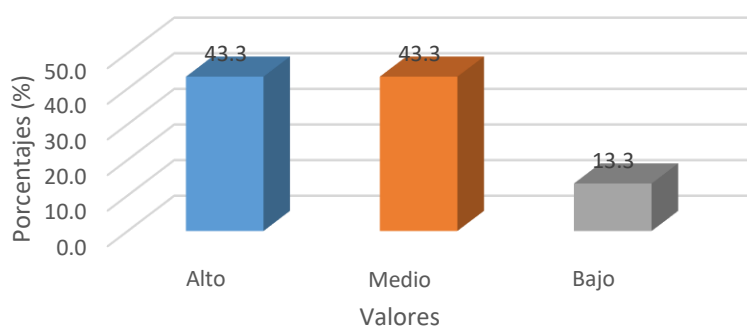
**Objetivo específico 1:** Diagnosticar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

**Tabla 9.**

Nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz

	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	13	43.3	43.3
Medio	13	43.3	86.7
Bajo	4	13.3	100.0
Total	30	100	

Fuente: Cuestionario de inteligencia emocional aplicado a los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz



**Figura 4.** Nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz.

**Interpretación.** Se observa que la inteligencia emocional posee un nivel alto en el 43% de los colaboradores, un nivel medio en el otro 43% de los colaboradores y un nivel bajo en el 13% de los colaboradores restantes.

**Objetivo específico 2:** Describir las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

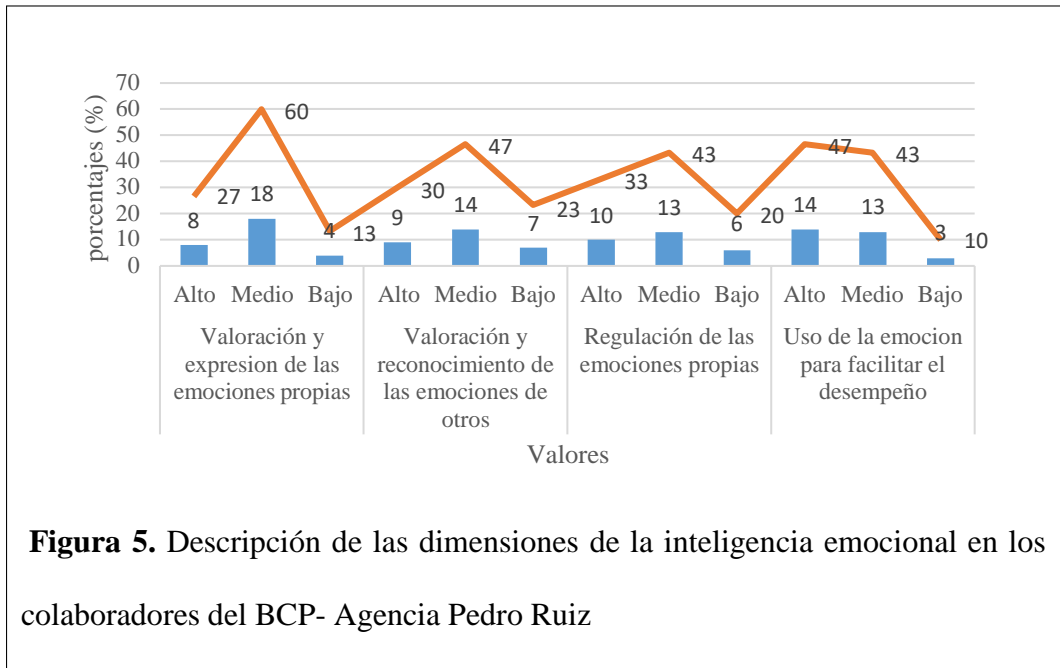
**Tabla 10.**

Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz

		Frecuencias	Porcentaje
Valoración y expresión de las emociones propias	Alto	8	27
	Medio	18	60
	Bajo	4	13
Valoración y reconocimiento de las emociones de otros	Alto	9	30
	Medio	14	47
	Bajo	7	23
Regulación de las emociones propias	Alto	10	33
	Medio	13	43
	Bajo	6	20
Uso de la emoción para facilitar el desempeño	Alto	14	47
	Medio	13	43
	Bajo	3	10

Fuente: Cuestionario de inteligencia emocional aplicado a los colaboradores del

BCP – Agencia Pedro Ruiz



**Figura 5.** Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz

Interpretación. Según se observa la dimensión de valoración y expresión de las emociones propias tiene un nivel alto en el 27% de los colaboradores, un nivel medio en el 60% y un nivel bajo en el 13%. Por su parte la dimensión Valoración y reconocimiento de las emociones tiene un nivel alto en el 30% de los colaboradores, un nivel medio en el 47% y un nivel bajo en el 23%. Por otro lado, la dimensión regulación de las emociones propias tiene un nivel alto en el 33% de los colaboradores, un nivel medio en el 43% y un nivel bajo en el 20%. Por último, la dimensión Uso de la emoción para facilitar el desempeño tiene un nivel alto en el 47% de los colaboradores, un nivel medio en el 43% y un nivel bajo en el 10%.

**Objetivo específico 3:** Diagnosticar el nivel de comunicación interna en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

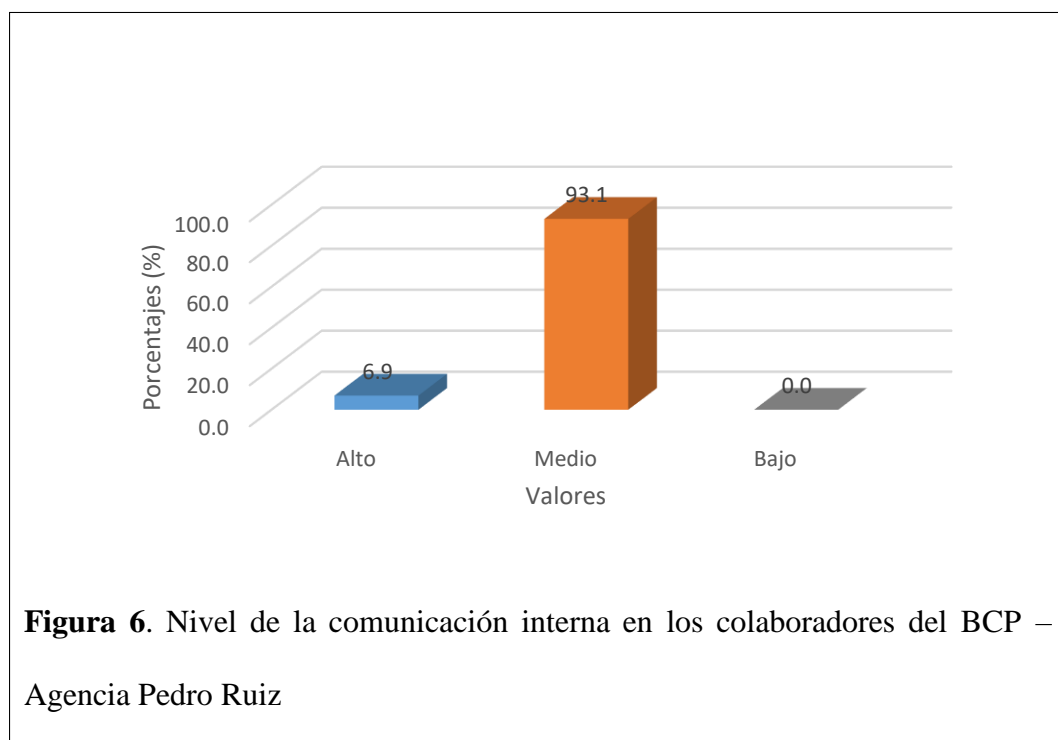
**Tabla 11.**

Nivel de la comunicación interna en los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz

	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	2	6.9	6.9
Medio	27	93.1	100.0
Bajo	0	0.0	100.0
Total	29	100	

Fuente: Cuestionario de comunicación interna aplicado a los colaboradores del BCP

– Agencia Pedro Ruiz



**Figura 6.** Nivel de la comunicación interna en los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz



Interpretación. Según se observa la comunicación interna posee un nivel alto solo en el 6.9% de los colaboradores, posee un nivel medio en el 93.1% y un nivel bajo en el 0% de empleados.

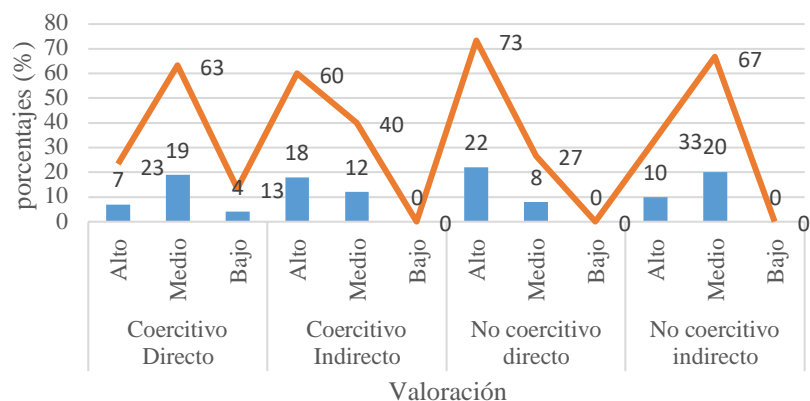
**Objetivo específico 4:** Describir las dimensiones de la comunicación interna en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

**Tabla 12.**

Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz

		Frecuencias	Porcentaje
Coercitivo Directo	Alto	7	23
	Medio	19	63
	Bajo	4	13
Coercitivo Indirecto	Alto	18	60
	Medio	12	40
	Bajo	0	0
No coercitivo director	Alto	22	73
	Medio	8	27
	Bajo	0	0
No coercitivo Indirecto	Alto	10	33
	Medio	20	67
	Bajo	0	0

Fuente: Cuestionario de comunicación interna aplicado a los colaboradores del BCP – Agencia Pedro Ruiz



**Figura 7.** Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del BCP- Agencia Pedro Ruiz

Interpretación. Según se observa la dimensión de coercitivo directo tiene un nivel alto en el 23% de los colaboradores, un nivel medio en el 63% y un nivel bajo en el 13%. Por su parte la dimensión coercitivo indirecto tiene un nivel alto en el 60% de los colaboradores, un nivel medio en el 40% y un nivel bajo en el 0%. Por otro lado, la dimensión no coercitivo directo tiene un nivel alto en el 73% de los colaboradores, un nivel medio en el 27% y un nivel bajo en el 0%. Por último, la dimensión no coercitivo indirecto tiene un nivel alto en el 33% de los colaboradores, un nivel medio en el 67% y un nivel bajo en el 0%.

## V. DISCUSION

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020

La inteligencia emocional es un factor indispensable para alcanzar el éxito, por lo que muchas organizaciones se preocupan más por afianzar esta habilidad que por los conocimientos ya que estos últimos pueden ser aprendidos fácilmente. De este modo la inteligencia emocional es una capacidad que ejerce influencia sobre la manera de actuar del individuo por lo que bien podría afectar en mayor o menor medida en las actividades de la organización o bien podría no afectar en nada. Así el coeficiente de correlación de Spearman en este estudio arroja un indicador de -0.542 el cual demuestra una relación inversa entre la inteligencia emocional y los sistemas coercitivos de la comunicación interna, hallazgos que son diferentes a lo encontrado por Mohd & Halimah (2020) que en su estudio Inteligencia emocional y estilo de gestión de conflictos entre el personal de un banco desvelaron una relación directa y significativa entre sus variables.

Los resultados indican que mientras mejor es la inteligencia emocional, menor será la comunicación coercitiva. Si bien es cierto se trata de una correlación significativa este índice no expresa la satisfacción de los empleados con las herramientas y medios de comunicación, de modo que la habilidad en cuestión limita su alcance al encontrar restricciones como la capacidad de la empresa para facilitar el trabajo de los empleados. Por otro lado se encontró una relación directa de 0.930 de la inteligencia emocional con los sistemas no coercitivos de la comunicación interna, deduciéndose una posible relación de causa efecto entre la variables. Estos hallazgos concuerdan con los resultados de un estudio desarrollado

en Perú donde se aplicaron estrategias de inteligencia emocional en una cadena de farmacias mejorándose la productividad de los representantes en un 18% respecto del 12% anterior a la aplicación de la estrategia (Gestión, 2020). Llegados a este punto, viene el debate, pues los resultados indican que los mismos empleados que son coercitivos presentan no coerción. Entonces es pertinente decir que aun cuando los colaboradores posean adecuados niveles de inteligencia emocional pueden ser coercitivos dependiendo del ambiente que se presente en la organización. De este modo se confirma lo que indicó Gabriel Fernandez director de investigación de la consultora HayGroup cuando menciona que la gestión de las emociones se complica mientras mayor responsabilidad demande el puesto, pues el impacto es mayor (Diario Expansión, 2015). Así, si la organización no provee de los medios adecuados a sus empleados, estos no podrán desarrollar efectivamente su trabajo

**Objetivo específico 1:** Diagnosticar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

Es necesario que las organizaciones diagnostiquen los niveles de inteligencia emocional en sus empleados ya que esta evaluación les ayudará a seleccionar la manera más adecuada para desarrollar sus habilidades en pro de los objetivos de la organización. De esta manera los resultados en la tabla 1 muestran que la inteligencia emocional posee un nivel medio de 43.3% lo cual no generaría un impacto muy significativo sobre la comunicación interna. Estos hallazgos son distintos a lo encontrado por Fuentes, Pina, & José (2018) que en su estudio La inteligencia emocional y el rendimiento de los colaboradores: Estudio empírico en una institución financiera, encontraron que los gerentes sujetos de estudio poseían

grandes habilidades de gestión de conflictos, adaptación, compromiso, motivación al logro e iniciativa propia.

Como se observa en el contraste de los estudios, la inteligencia emocional es ese factor clave para alcanzar un adecuado desempeño, lo que explica que la IE sea una de las capacidades más buscadas por las empresas en el 2020. Por su parte Career Builder realizó un estudio que involucraba a 2600 gerentes de diferentes empresas revelando que el 71% de las mismas valoraban a la IE por sobre el coeficiente intelectual y la experiencia (World Economic Forum, 2021). Sin embargo a pesar que la inteligencia emocional sea una habilidad altamente productiva, su desarrollo se dificulta por las antecedentes personales, es decir que mientras el colaborador tenga arraigadas actitudes negativas que no han sido trabajadas en su momento, le será más difícil poder gestionar sus emociones. Por su parte la inteligencia emocional no se limita unicamente al desempeño sino que afecta cada aspecto del empleado como su área interna renovando todas sus actitudes y comportamientos, mejora sus relaciones sociales y su relación familiar. Aunque en teoría la inteligencia emocional aporta todos estos beneficios, la capacidad posee un límite de acción, pues cuando el colaborador se encuentra sobre demasiada presión y estrés, la habilidad para gestionar las emociones se verá mermada.

**Objetivo específico 2:** Describir las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

La inteligencia emocional no es un aspecto aislado, sino que implica un proceso que va desde la valoración de las emociones, hasta el uso de la emoción para facilitar el desempeño según indican Wong & Law. De este modo, los hallazgos de la tabla 4 indican que la dimensión valoración y expresión de las emociones propias tuvo un nivel medio de 60%, la dimensión valoración y reconocimiento de las emociones de otros un nivel medio de 47%, la dimensión regulación de las emociones propias un nivel de 43% y el uso de las emociones para facilitar el desempeño un nivel medio de 43%. Estos resultados son diferentes a lo encontrado por Sánchez (2020) quien en su estudio Inteligencia emocional y motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020, encontró que la dimensión conciencia de uno mismo estaba muy bien desarrollada, pudiendo los empleados identificar y entender sus emociones, en segundo lugar, la autogestión poseía un buen nivel, siendo capaces los colaboradores de dirigir sus emociones hacia un fin específico. Por su parte las dimensiones de empatía y habilidades sociales poseían un nivel similar, de modo que los empleados podían comprender a sus compañeros e interactuar a un buen nivel para que la comunicación sea efectiva.

El modelo teórico de Wong & Law se centra en el proceso que sigue el individuo para gestionar sus emociones, mientras que el modelo utilizado por el estudio de contraste usa aspectos actitudinales, es aquí donde el modelo de Wong & Law presenta sus limitaciones debido a que no analiza específicamente cada aspecto que interviene en cada proceso de gestión de las emociones, por lo que no se puede

conocer el nivel de empatía, o el grado de interrelación con los compañeros, el nivel de iniciativa o su motivación interna.

Siguiendo a Goleman quien en su modelo analiza los factores que mencionan líneas arriba, indica que la inteligencia emocional es la capacidad de todo individuo para reconocer sus propias emociones y la de los demás, la capacidad para motivarse y motivar a otros y manejar adecuadamente las relaciones. Indica que es la capacidad de auto reflexionar emocionalmente es decir identificar las propias emociones y regularlas adecuadamente (Goleman, 2013). De este modo al equiparar los resultados obtenidos con el modelo de Goleman, se infiere que los colaboradores del BCP presentan problemas en su componente intrapersonal, en adaptabilidad, manejo del estrés y estado de animo en general.

Entonces la mayor restricción al realizar el estudio se centra en que no existe un modelo que analice la inteligencia emocional como lo hacen Wong & Law pero considerando los factores actitudinales que indica Goleman, es en ese sentido que los resultados no arrojan información completa acerca de la gestión de las emociones y como se redirigen, sino que centra su atención en un análisis general del proceso de gestión de las emociones.

**Objetivo específico 3.** Diagnosticar el nivel de comunicación interna en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

La comunicación al interior de la organización es un factor crítico a la hora de que el empleado realice sus funciones debido a que sin la información adecuada no podrá desarrollar su trabajo con los estándares requeridos. Los escasos de comunicación no afectan únicamente a quien le falta información, sino que implica a toda la organización pues al estar interrelacionadas las áreas de la empresa, si a alguien realiza un trabajo a medias no se podrán alcanzar los objetivos y los estándares de calidad mermarán. En este sentido los resultados de la tabla 5 indican que la comunicación interna en el BCP posee un nivel medio de 93.1%, esto debido a que los estilos de comunicación coercitiva son de 63% y 60%. Estos hallazgos difieren de lo encontrado por Ramos (2018) en su estudio Diseño de un plan estratégico de comunicación interna para la sucursal Guayaquil del Banco Amazonas, donde desvela que la organización poseía un nivel bastante bajo en comunicación interna por lo que se dificultaba el trabajo en equipo y la integración de las áreas, por otro lado los colaboradores no se sentían identificados con la empresa.

Es necesario recalcar que el modelo de De Castro utilizado para el análisis de la comunicación interna centra su atención en el estudio actitudinal, ya que esa es la tendencia actualmente ya que según Esan (2016) no basta únicamente con informar sino en saber comunicarlo por esta razón la comunicación ha trascendido toda herramienta de gestión de la información debido a que no se limita únicamente al trabajo, sino que es un factor crítico a la hora de generar buenas relaciones. Sin



embargo, el modelo de estudio se limita únicamente a medir factores actitudinales y excluye todo tipo de herramientas que la organización provee al empleado para promover la comunicación y afianzar el flujo de información. Es así que los resultados que se presentan en el estudio no toman en cuenta la capacidad de la organización para promover la comunicación ni mucho menos la satisfacción de los empleados con las herramientas provistas. Así, la principal restricción en el análisis de la comunicación interna es que el modelo no permite el estudio de los métodos y herramientas de comunicación, por lo que los resultados no estarían completos.

**Objetivo específico 4:** Describir las dimensiones de la comunicación interna en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz

Como se mencionó líneas arriba la comunicación interna se estudia desde un punto de vista actitudinal, estudiando los niveles de coerción que se presentan al momento de la interacción entre los colaboradores. De modo que los resultados de la tabla 6 indican que el sistema de comunicación coercitivo directo posee un nivel medio de 63% mientras que el coercitivo indirecto un nivel alto de 60%. Estos hallazgos difieren a lo encontrado por Markos & Gossaye (2021) quien en su estudio El efecto de la comunicación interna en el compromiso de los empleados: evidencia empírica del banco comercial de Etiopía, encontró que las variables estaban fuertemente relacionadas. De modo que cuando las comunicaciones ascendentes son de buena calidad el compromiso de los colaboradores incrementaba. Como se puede observar al contrastar los resultados existe una gran diferencia, ya que en el estudio de contraste la calidad de la comunicación es elevada lo cual puede deberse a la capacidad emocional de los sujetos, mientras que en el estudio en cuestión

predomina la comunicación coercitiva la cual es de una calidad inadecuada. Sin embargo, el contraste se ve limitado por no tomar en cuenta todos los eventos que pueden presentarse de modo que el estudio en cuestión considera los aspectos no coercitivos. Así los resultados del estudio desvelan un nivel alto de 73% para el estilo no coercitivo directo y un nivel de 33% para el sistema no coercitivo indirecto donde el sujeto tiene la capacidad de escuchar y comunicar asertivamente en la gran mayoría de las veces. De esta manera se puede decir que un mismo sujeto puede ser coercitivo y no coercitivo dependiendo de la situación. No obstante, este estudio restringe el uso de los medios y herramientas de comunicación utilizadas.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye que en el BCP agencia Pedro Ruiz las variables inteligencia emocional y comunicación interna se encuentran relacionadas entre sí. La inteligencia emocional posee una relación inversa moderada de  $-0.542$  con los estilos de comunicación coercitiva, mientras que con los estilos de comunicación no coercitivos existe una relación de  $0.930$ . Los resultados indican que en un mismo individuo la inteligencia emocional puede afectar en menor o mayor medida el nivel de coerción que presente.

Se concluye que en el BCP agencia Pedro Ruiz el 43% de los trabajadores poseen un nivel medio de inteligencia emocional, y un 43% un nivel alto debido a que del 60% de aquellos que pueden valorar y reconocer sus emociones, solo el 43% pueden regularlas y utilizarlas para facilitar su desempeño. Estos niveles de inteligencia emocional se ven afectados por la presión y el estrés percibido en el trabajo debido a que las actividades desarrolladas en una actividad financiera son de sumo cuidado.

Se concluye que en el BCP agencia Pedro Ruiz solo un 47% de los individuos posee un nivel de inteligencia emocional alto, mientras que el resto de ellos a pesar de saber regular y usar sus emociones para su adecuado desempeño fallan en algunas ocasiones por lo que existiría un 43% de colaboradores que tiene desarrollada la inteligencia a nivel medio y un 10% que la tiene desarrollada a nivel bajo. Los resultados indican que no todos los colaboradores responden igual a los

mismos estímulos y por consiguiente no podrán desempeñarse con la misma eficacia.

Se concluye que en el BCP agencia Pedro Ruiz el 93% de los trabajadores poseen un nivel medio de comunicación interna, debido a que solo el 67% de los individuos evitan la coerción en la interacción con sus compañeros, mientras que más del 60% interactúan de manera coercitiva con sus pares, sustentándose así que en un mismo individuo puede presentarse los dos sistemas de comunicación, es decir que puede ser coercitivo y no coercitivo a la vez.

Se concluye que en el BCP agencia Pedro Ruiz la comunicación interna se divide en dos sistemas muy bien marcados, comunicación coercitiva la cual se encuentra presente en niveles altos en el 60% de los individuos y la comunicación no coercitiva presente en niveles altos en el 33% de los mismos, de este modo se sustenta en un mismo individuo puede presentar ambos sistemas de coerción en diferentes medidas.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a nivel académico el estudio de la relación de la inteligencia emocional sobre la comunicación en diferentes momentos, es decir hallar la relación de las variables cuando el sujeto no se encuentra bajo niveles elevados de presión y de estrés y luego contrastarlos cuando trabaja bajo estos factores críticos, de modo que los estudios sean completos.

Se recomienda a nivel académico desarrollar un modelo de inteligencia emocional que recoja datos mucho más específicos para el ámbito empresarial, de modo que se eliminen las limitaciones de los modelos que solo estudian procesos y de los que solo estudian actitudes.

Se recomienda también la creación de técnicas, métodos y herramientas específicas de desarrollo de la inteligencia emocional para trabajadores de entidades financieras ya que estos se encuentran continuamente trabajando bajo presión, de modo que las limitaciones que se encuentran en los métodos convencionales desaparezcan y las organizaciones ese vean más beneficiadas que con los métodos convencionales.

Se recomienda también crear modelos teóricos de la gestión de la comunicación interna que abarquen tanto el grado de satisfacción de los sujetos con las herramientas que la entidad les provee y el análisis de actitudinal del proceso de comunicación, de modo que se elimine la limitación de conocer únicamente el

comportamiento de los sujetos en el dialogo personal y también se conozca la manera en que utilizan las herramientas que la organización les provee.

Se recomienda crear modelos que estudien específicamente los sistemas de comunicación coercitivos y no coercitivos por separado, con la finalidad de aportar mayor conocimiento a la materia.

Se recomienda al BCP agencia Pedro Ruiz realizar evaluaciones periódicas de la influencia de la inteligencia emocional sobre la comunicación con la finalidad de elaborar medio y estrategias que permitan el mejoramiento de estos factores en la organización.

Se recomienda al BCP agencia Pedro Ruiz aplicar capacitaciones y talleres de desarrollo personal donde promuevan el mejoramiento de la inteligencia emocional en sus colaboradores con la finalidad de desarrollar esta habilidad y puedan utilizarla a un nivel alto en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Se recomienda al BCP agencia Pedro Ruiz, que los programas a desarrollar en cuanto a inteligencia emocional sean especializados para cada tipo de persona, es decir, que se trabaje de manera específica con cada individuo ya que no todos tienen el mismo nivel de desarrollo de la inteligencia emocional.

Se recomienda al BCP agencia Pedro Ruiz realizar programas de mejoramiento de la comunicación interna con la finalidad de generar productividad en sus procesos.

Se recomienda al BCP agencia Pedro Ruiz, identificar el estilo de comunicación que impera en cada empleado de modo que se pueda controlar su evolución a partir de talleres especializados.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J., & Zarate, R. (2019). Validation of the Wong and Law emotional intelligence scale for the Chilean managers. *Suma Psicológica*, 26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/busquedaArticuloFiltros.oa?q=Wong%20y%20Law>
- Arbulú, M. (2018). *Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito, Cajamarca 2018*. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13286/Arbul%C3%BAAm%C3%A9zaga%20%20Marion%20Andrea.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Bar On, R., & Parker, J. (2018). *Inventario de inteligencia emocional de BarOn: versión para jóvenes (7 - 18 años)*. Madrid: TEA Ediciones.
- Barragán, R., Salman, T., Ayllón, V., Córdova, J., Langer, E., Sanjinés, J., & Rojas, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books>
- Bejarano, B. (2018). *Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23856/Barral\\_BSC.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23856/Barral_BSC.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del banco de la nación Tacna*. Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/385/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burga, G., & Wiessse, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Obtenido de



[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf)

Campos, J. (2019). *Efecto de la comunicación interna en la integración de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba 2019*. Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3953/1/TL\\_Campos%20RiscoJuan.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3953/1/TL_Campos%20RiscoJuan.pdf)

Dávila, D., & Inga, A. (2018). *Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la institución financiera Mi Banco, Sucursal Balta, Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21346/davila\\_chd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21346/davila_chd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional, técnicas y estrategias*. Universidad del Norte. Obtenido de <https://elibro.net/>

Diario Expansión. (24 de Diciembre de 2015). La inteligencia emocional impulsa la productividad. *Expansión*. Obtenido de <https://www.expansion.mx/>

ESAN. (9 de Febrero de 2016). *Conexiónesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/02/09/balance-comunicacion-corporativa-peru-2015/>

Extremera, N., Rey, L., & Sánchez, N. (2019). *Recursos personales positivos, bienestar y salud en contextos aplicados*. Málaga. Obtenido de [http://www.appliedpositivelab.com/media/archivosPublicaciones/Validacion\\_WLEIS\\_NewsWo.pdf](http://www.appliedpositivelab.com/media/archivosPublicaciones/Validacion_WLEIS_NewsWo.pdf)

Fontes, P., Pina, M., & José, C. (2018). A Inteligencia emocional e o desempenho dos colaboradores, Estudo empírico numa instituição financeira. *Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa*, 18 - 34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5680/568060414004/>

Galíndez, L., & Guzman, M. (2017). *Influencia de la comunicación interna en la dirección estratégica de BBVA Frances*. Argentina. Obtenido

de

<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/8183/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gestión. (25 de Junio de 2020). Cuatro maneras en que la inteligencia emocional puede mejorar sus habilidades en ventas. *Gestión*. Obtenido de <https://www.gestion.pe/>

Goleman, D. (2013). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. España: Editorial Ib.

Lunahuaná, M. (2018). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes de una universidad privada*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/>

Markos, S., & Gossaye, B. (2021). The effect of internal communication on employee engagement: empirical evidence from commercial bank of ethiopia. *International Journal of Information, Business and Management*, 47-71. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/7139d94a35c9d53f61f0726de50e4945/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032142>

Merino, C., Lunahuaná, M., & Kumar, R. (2016). Structural validation of the Wong-Law emotional intelligence scale (WLEIS): preliminary study in adults. *Revista Peruana de Psicología*, 22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68646348009>

Merino, César, Angulo, M., & López, V. (2019). Escala de inteligencia emocional Wog-Law(WLEIS) en estudiantes de enfermería peruanos. *Revista Cubana de educación médica Superior*, 33 - 43. Obtenido de <https://www.pdf.semanticscholar.org/>

Mestanza, R., & Ubillus, M. (2019). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del instituto Cayetano Heredia*. Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2220/1/TL\\_MestanzaAhumadaRocio\\_UbillusCarbonelMaria.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2220/1/TL_MestanzaAhumadaRocio_UbillusCarbonelMaria.pdf)

- Mohd, M., & Halimah, M. (2020). Emotional intelligence and conflict management style among staff in a bank. *Indian Journal of public health research & development*, 11. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Suhad-Kahdum-Ali/publication/342277620\\_Risk\\_fastors\\_for\\_Mastalgia/links/5eeb833d299bf1faac5ef863/Risk-fastors-for-Mastalgia.pdf#page=1813](https://www.researchgate.net/profile/Suhad-Kahdum-Ali/publication/342277620_Risk_fastors_for_Mastalgia/links/5eeb833d299bf1faac5ef863/Risk-fastors-for-Mastalgia.pdf#page=1813)
- Mozo, E., & Paquirachi, E. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la federación de cooperativas, Lima, 2021*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66854/Mozo\\_CED-Paquirachi\\_DEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66854/Mozo_CED-Paquirachi_DEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñiz, R. (2010). *Marketing en el siglo XXI*. Madrid : Centro de estudios financieros.
- Noreña, Moreno, & Rojas. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>
- Ñaupas, Mejía, Villagómez, & Novoa. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima.
- Pertuz, M. (2015). *La comunicación interna en el sector público ecuatoriano: Caso Ministerio de Salud Publica*. Tesis Maestría, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/>
- Ramos, M. (2018). *Diseño de un plan estratégico de comunicación interna para la sucursal Guayaquil del Banco Amazonas*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22835/1/Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20estrat%C3%A9gico%20de%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20para%20la%20sucursal%20Guayaquil%20del%20Banco%20Amazonas.pdf>
- Rondán, R., & Ramírez, M. (2018). *La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del Banco de crédito del Peru*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2398/>

- TESIS\_%20RAMIREZ%20GUEVARA%20MARIBEL%20Y%20RONDAN%20VALDIVIA%20ROXANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Sáenz, B., Fernandez, E., & Fernandez, J. (2016). *Motivación, inteligencia emocional y actividad física en universitarios*. Huelva: Universidad de Huelva. Obtenido de <https://elibro.net/>
- Sáenz, M. (2021). *Diseño del plan de comunicación interna para la implementación del sistema de innovación del Banco de la República*. Bogotá. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/0fcceb-bb-57b5-47cc-b392-4d7e58dcd70d/content>
- Sampieri, R., & Collado, C. L. (2003). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Sánchez, G. (2016). *Validación de la escla de Inteligencia emocional de Law y Wong: estudio exploratorio en profesionales de la gestión empresarial*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/>
- Sanchez, T. (2020). *Inteligencia emocional y motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020*. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26221/Sanchez%20Vargas%20Tatiana%20Taisbel-Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serhan, A., & Gazzaz, H. (2019). The impact of emotional intelligence on employee performance in saudi arabia banking sector. *Journal of economics and administive sciences*, 127 - 146. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Heba-Gazzaz/publication/338295234\\_The\\_Impact\\_of\\_Emotional\\_Intelligence\\_on\\_Employee\\_Performance\\_in\\_Saudi\\_Arabia\\_Banking\\_Sector/links/5e15f2cca6fdcc283762e8a5/The-Impact-of-Emotional-Intelligence-on-Employee-Performance-](https://www.researchgate.net/profile/Heba-Gazzaz/publication/338295234_The_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_Employee_Performance_in_Saudi_Arabia_Banking_Sector/links/5e15f2cca6fdcc283762e8a5/The-Impact-of-Emotional-Intelligence-on-Employee-Performance-)

- Sharma, K., & Mahajan, P. (2018). Relationship between emotional intelligence and organisational citizenship behaviour among bank employess. *Pacific business review international*, 9. Obtenido de [http://www.pbr.co.in/2017/2017\\_month/May/03.pdf](http://www.pbr.co.in/2017/2017_month/May/03.pdf)
- Solis, H. (2018). *Mejora del clima laboral de una institución educativa particular de la ciudad de Jayanca mediante un programa basado en valores morales*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2086/1/TM\\_SoliSosaHeriberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2086/1/TM_SoliSosaHeriberto.pdf)
- Tamayo. (2003). *Proceso de la investigación científica*. México: Noriega editores.
- Torres, A. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Banca múltiple de la ciudad de Chiclayo*. Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8345/BC-4745%20TORRES%20VERASTEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Revista de Ciencias administrativas y sociales*, 9 - 24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/>
- World Economic Forum. (19 de Enero de 2021). *World Economic Forum*. Obtenido de <https://www.weforum.org/>

## **VIII. ANEXOS**

**Matriz de consistencia**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIA PEDRO RUIZ DE CHICLAYO - 2020**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la comunicación interna de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú, agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la comunicación interna de los colaboradores en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020	<p>H1: Si existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020</p> <p>H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en el BCP agencia Pedro Ruiz, Chiclayo 2020 no es directa ni significativa.</p>	<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<p>Valoración y expresión de las emociones</p> <p>Valoración y reconocimiento de las emociones de otros</p> <p>Regulación de las emociones propias</p> <p>Uso de la emoción para facilitar el desempeño</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Seccional</p> <p>Diseño: Correlacional</p>
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>				<b>POBLACION</b>
¿Qué nivel posee la inteligencia emocional en los colaboradores del banco de credito del Perú – Chiclayo agencia Pedro Ruiz?	Conocer el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz				30 trabajadores de la agencia Pedro Ruiz
¿Cómo son las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores del banco de credito del Perú –Chiclayo agencia Pedro Ruiz?	Describir las dimensiones de la inteligencia emocional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz				<b>TECNICA E INSTRUMENTO</b>
					<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Escala de inteligencia emocional de Wong y Law (2002)</p>

				Adaptación de tipología comunicacional De Castro (2014)
¿Qué nivel tiene la comunicación interna en los colaboradores del banco de crédito del Perú – Chiclayo agencia Pedro Ruiz?	Identificar el nivel de comunicación interna en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Coercitivo directo	<b>ESCALA Ordinal</b>
¿Cómo son las dimensiones de la comunicación interna en los colaboradores del banco de crédito del Perú –Chiclayo agencia Pedro Ruiz?	Describir las dimensiones de la comunicación interna de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Chiclayo agencia Pedro Ruiz		Coercitivo indirecto No coercitivo directo No coercitivo indirecto	





## CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Apreciado colaborador, sírvase contestar el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer la manera en que regula sus emociones. Sus respuestas serán analizadas en calidad de anónimo.

Marque con una X, según corresponda a cada afirmación. Las respuestas van desde: 1 (Completamente en desacuerdo) hasta 7 (Completamente de acuerdo)

	Edad							
	Puesto	Plataforma						
		Pyme						
		Ventanilla						
		Gerente						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Normalmente soy muy consiente de por qué tengo unos sentimientos u otros							
2	Comprendo muy bien mis propios sentimientos							
3	Ciertamente entiendo mis emociones y lo que siento							
4	Siempre se si estoy o no estoy contento							
5	Siempre reconozco las emociones de mis compañeros por la manera en que se comportan							
6	Soy un buen observador de las emociones de los demás							
7	Comprendo bastante bien las emociones de las personas a mi alrededor							

8	Soy sensible a los sentimientos y emociones de las personas de mi alrededor							
9	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos							
10	Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente							
11	Me resulta fácil motivarme a mí mismo para hacer las cosas							
12	Siempre me animo a mí mismo para hacer las cosas lo mejor que puedo							
13	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente							
14	Controlo bastante bien mis propias emociones negativas							
15	Siempre puedo calmarme con rapidez cuando estoy muy enfadado							
16	Tengo un buen dominio de mis propias emociones de manera que las direcciono a lo que quiero lograr							

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Apreciado colaborador, sírvase contestar el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer la manera en que se comunica con sus compañeros al interior de la organización. Sus respuestas serán analizadas en calidad de anónimo.

Marque con una X, según corresponda a cada afirmación. Las respuestas van desde:

1 (Completamente en desacuerdo) hasta 7 (Completamente de acuerdo)

		1	2	3	4	5	6	7
1	Mantengo firme mis opiniones y no cambio de opinión por nada							
2	Expreso mis ideas incluso si causa molestia a los demás							
3	He sido autoritario y sarcástico al hablar, en ocasiones hasta irrespetuoso							
4	Demuestro superioridad con la posición de mi cuerpo							
5	He buscado mi propio beneficio cuando se trata de solucionar conflictos							
6	Mi opinión está basada únicamente en mi propia experiencia							
7	He evitado conflictos personales							
8	He expresado mis ideas inoportunamente							
9	No he hablado directamente del conflicto con el equipo de trabajo							
10	He discutido acerca de los conflictos con quienes no estaban relacionados							

11	No he expresado mi frustración por los problemas en el ambiente de trabajo								
12	No me he involucrado en la solución de conflictos del grupo								
13	No expreso mis quejas con el grupo de trabajo								
14	Alguna vez he mostrado sumisión ante algún compañero								
15	He perdido el control cuando estuve bajo demasiada presión								
16	No enfrento el problema desde que se presenta								
17	Creo que todos los problemas tienen una solución								
18	He expresado oportunamente mis necesidades								
19	Respeto el espacio personal de mis compañeros								
20	Me mantengo abierto a dialogar con mis compañeros								

