

PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA MEDIR LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO

(Proposed methodology for measuring the relationship between emotional intelligence and quality of service)

Danilo Santa Cruz Rodríguez*
Ángela María González Laucirica**
Ana Janeisy González Laucirica***

RESUMEN

El presente ensayo aborda la temática de Inteligencia Emocional (IE) desde su conceptualización y transcurriendo por el análisis de diversos modelos de IE desarrollados por gurúes del tema. El estudio amplía el abordaje del tema ofreciendo un procedimiento metodológico o secuencia lógica y ordenada de pasos para medir la relación existente entre la Inteligencia Emocional (IE) y el nivel percibido de Calidad del servicio (CS). Además de servir para medir la relación teóricamente explicada, también permite establecer el impacto que una (IE) tiene sobre otra (CS) y develar las causas que provocan esta influencia. Se han propuesto métodos estadístico-matemáticos para dar soporte al procedimiento y se sugiere la validación del mismo en empresas de servicio de diversa índole.

Palabras clave: inteligencia emocional, modelo, concepto, teoría, calidad.

ABSTRACT

This paper addresses the issue of emotional intelligence (EI) from conceptualization to the analysis of various models developed by gurus IE issue. This study extends the approach to the issue by offering a methodological procedure or logical and orderly sequence of steps to measure the relationship between emotional intelligence (EI) and the perceived level of Quality of Service (CS). Besides serving to measure the relationship theoretically explained, also allows for the impact a (IE) has over another (CS) and uncover the causes of this influence. Have been proposed statistical and mathematical methods to support the procedure and its validation suggested in utilities of various kinds.

Keywords: emotional intelligence, model, concept, theory, quality.

Classification JEL: M1, M5, M3, O1, O5

* Licenciado en Turismo (Cuba). Chef de Cocina Internacional. Docente de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), Ecuador. Coordinador administrativo Escuela de Ciencias Gastronómicas UEES. Maestrante UEES (Ecuador). danioloscr@uees.edu.ec

**Máster en Gestión Turística (Cuba). Máster en Dirección de Recursos Humanos (España). Docente de la Universidad Tecnológica ECOTEC, Ecuador. Coordinadora de Publicaciones ECOTEC. Doctorante UCA (España). agonzalez@ecotec.edu.ec

*** Licenciada en Turismo (Cuba). Máster en Administración de Negocios (EUA). Especialista en Marketing. Associate Client Manager en Nielsen Company, Ohio (Estados Unido). anacuba9@gmail.com

I. INTRODUCCIÓN

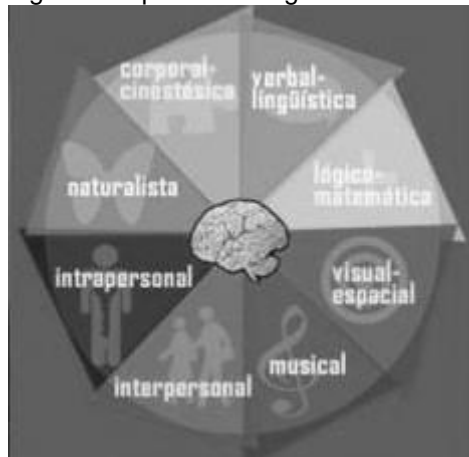
La inteligencia humana ha sido objeto de estudio constante durante la evolución del hombre donde diversas teorías sustentan el conjunto de hallazgos encontrados. Posiblemente la llamada “teoría de las inteligencias múltiples” desarrollada por Howard Gardner en (1983 y 1987), sea la más completa si de discernir tipos de inteligencia se trata.

Comúnmente las personas crecen escuchando que una es más inteligente que otra si demuestra resultados sobresalientes o notas relevantes durante la etapa de estudio. Se ha demostrado que no solo esa inteligencia es valde en la vida del hombre y fundamentalmente en su labor profesional. La inteligencia emocional o inteligencia interpersonal como le llamaría Gardner (1987), es notablemente influyente en el desenvolvimiento y desarrollo profesional de las personas en sus puestos de trabajo.

En la figura 1 que se observa a continuación, se denotan según Gardner (1987), ocho tipos de inteligencia que el hombre puede ir desarrollando a lo largo de su existencia pues no precisamente se nace con todas ellas.

Este trabajo enfatiza en la llamada inteligencia interpersonal o emocional así como los diferentes modelos que reflejan su basamento teórico.

Figura 1: Tipos de inteligencia humana.



Fuente: Gardner, 1987.

I. CONCEPTUALIZACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

La Inteligencia Emocional es el grupo de habilidades que responde por la variación en la exactitud de los reportes emocionales de las personas y revela como la

comprensión más precisa de las emociones conduce a una mejor resolución de problemas en la vida emocional del individuo.

Los estudios sobre la Inteligencia Emocional aparecieron inicialmente en artículos académicos a principios de 1990, por los autores Peter Salovey y John D. Mayer, psicólogos de las universidades de Yale y New Hampshire (EE.UU.) respectivamente, ambos reconocidos como los que acuñaron el término Inteligencia Emocional. Ya a mediados de la década, el concepto había atraído considerable atención del público y afirmaciones de gran peso fueron hechas acerca de su capacidad para predecir el éxito. Poco después del comienzo del trabajo académico, un libro popular apareció sobre el tema, escrito por Daniel Goleman (1995), el cual hacía fuertes afirmaciones acerca de la contribución de la Inteligencia Emocional (IE) al individuo y la sociedad.

Rápidamente, la noción general de IE se hizo muy conocida, apareciendo en numerosos artículos de periódicos y revistas.

II. MODELOS VERSUS CONCEPTOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Los trabajos y estudios actuales sobre Inteligencia Emocional utilizan casi siempre los modelos de esta, que han sido creados sobre la base de los diferentes conceptos surgidos; sirva la siguiente cita para explicar esta preferencia: “La Inteligencia (...) es un amplio grupo de habilidades. Los modelos de inteligencia, sin embargo, son, dentro de este campo, organizaciones (generalmente) más restrictivas que sirven para describir interrelaciones entre, o causas de, habilidades mentales.” (Salovey, P. y Mayer, J. "Emotional Intelligence" (1990).

Los modelos de habilidades mentales de Inteligencia Emocional, creados por Salovey, Mayer (1990) y sus colaboradores, son substancialmente diferentes de otros modelos, llamados *mezclados*, que aunque impulsaron una concepción de esta con base en la habilidad mental, también describieron, libremente, características de la personalidad que podían acompañar dicha inteligencia.

De esta forma, se de la IE que la misma permitía distinguir las personas genuinamente cálidas de aquellas que se

mostraban apáticas y groseras. También se afirmó que los individuos emocionalmente inteligentes eran capaces de generar un mayor número de planes futuros, y mejores; de tomar mayor ventaja de oportunidades venideras, de exhibir persistencia ante las tareas difíciles; y de tener una actitud positiva ante la vida, todo lo cual conllevaba a mejores resultados y recompensas para sí mismos y los demás. Poco después de publicar sus primeros artículos, Peter Salovey, John Mayer y David Caruso (colaborador cercano de los dos primeros) se dieron cuenta de que su trabajo teórico podía ser más útil si limitaban la Inteligencia Emocional a una habilidad mental, y se enfrascaron en separarla de otros rasgos de la personalidad, tales como: la calidez, la extraversión, y otras virtudes similarmente deseables; cuyos grado de contribución al comportamiento de una persona y a su aptitud general ante la vida podrían ser estudiados de manera independiente. Ellos creyeron que, aunque importantes, era mejor abordarlos directamente y separados de la IE.

En contraste con esta concepción, varios autores expandieron el significado de la IE, mediante la mezcla explícita de rasgos que no representan habilidades relacionadas con la inteligencia o la emoción, sino que constituyen otros rasgos de la personalidad (motivos, sociabilidad, calidez).

III. MODELOS MÁS UTILIZADOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

III.1. Modelo de competencias Reuven Bar-On

Uno de los más conocidos es el modelo de Reuven Bar-On, que estuvo dirigido a responder la pregunta: ¿por qué algunos individuos son más capaces de tener más éxito en la vida que otros?; y utilizaba la siguiente lógica para su uso del término IE: "La Inteligencia describe el agregado de habilidades, competencias y destrezas que representan una colección de conocimiento utilizado para hacer frente a la vida con efectividad. El adjetivo *Emocional* está empleado para enfatizar que este tipo específico de Inteligencia difiere de la inteligencia cognitiva." (1997) Bar-On revisó la literatura psicológica sobre características de la personalidad que parecían estar relacionadas con el éxito en la vida, e identificó cinco extensas áreas de

funcionamiento relevantes al éxito, a su vez subdivididas.

El trabajo teórico de Bar-On combina lo que puede calificarse como habilidades mentales, como el auto-conocimiento emocional, con otras características que están consideradas como separables del grupo de las habilidades mentales, por ejemplo: independencia personal, auto-estima, y estado de ánimo. De ahí que el suyo sea considerado un modelo mezclado. (Nótese que generalmente no hay correlación consistente entre estado de ánimo e inteligencia).

A pesar de la amplitud de su este, Bar-On es relativamente cauteloso en sus pretensiones acerca de su modelo de Inteligencia Emocional, y aunque afirma que este predice el éxito, señala que dicho éxito es "*el producto final de lo que uno se esfuerza por llevar a cabo y lograr*"... Además, su Inventario del Cociente Emocional (EQi) se relaciona más con el *potencial de tener éxito* que con el *éxito* en sí. A un nivel más amplio, Bar-On sostiene que, junto con el Cociente Intelectual, el Cociente Emocional puede ilustrar mejor la inteligencia general de una persona.

III.1.1. Definición general de Inteligencia Emocional según Bar-On

La Inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen la habilidad de una persona de enfrentarse con éxito a las exigencias y presiones del medio. (Bar-On, 1997)

IV.1.2. Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On.

Áreas de habilidades y habilidades específicas:

Escalas Intrapersonales (Intrapersonal Scale):

- Auto-conciencia emocional
- Asertividad
- Auto-evaluación
- Auto-actualización
- Independencia

Escalas Interpersonales (Interpersonal Scale):

- Relaciones Interpersonales
- Responsabilidad social
- Empatía

Escalas de adaptabilidad (Adaptability Scale):

- Resolución de problemas
- Prueba de la realidad
- Flexibilidad

Escalas de manejo del estrés (Stress Management):

- Tolerancia al estrés
- Control de impulsos

Ánimo general (Mood):

- Felicidad
- Optimismo

IV.2. Modelo de competencias de Daniel Goleman

Otro autor muy conocido, cuyo libro “*Emotional Intelligence*” (Inteligencia Emocional), publicado en 1995, inició la popularización del término Inteligencia Emocional, es Daniel Goleman.

El modelo de las Competencias Emocionales (CE) de Daniel Goleman (1998) comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones con respecto a sí mismas y a los demás. Este modelo formula la Inteligencia Emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una hipótesis de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos.

El modelo de Goleman (2001) concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. (Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones).

Él reconoció que se estaba moviendo más allá de la IE, hacia algo mucho más amplio, y hace extraordinarias afirmaciones sobre la validez predictiva de su modelo, afirmando que la IE sería definitoria del éxito en el hogar, en la escuela, y en el trabajo. Entre los jóvenes, dice, la IE guiará a menor intemperancia y agresividad, mayor popularidad, más óptimo aprendizaje y mejores decisiones acerca de las drogas, el tabaco y el sexo. En el medio laboral, la IE asistirá a las personas en el trabajo en equipo, la cooperación; y en general, será ventajosa en cualquier faceta de la vida: desde las relaciones íntimas hasta el arte de identificar las reglas tácitas que

determinan navegar con éxito a través de las políticas organizacionales.

Goleman señala que el Coeficiente Intelectual (CI) contribuye con hasta un 20% de los factores que determinan el éxito en la vida; lo cual deja el 80% a otros factores; y sostiene que la IE puede predecir el éxito ante muchas tareas en la vida a niveles mayores que el del CI; por lo que es fácil concluir que mucho del entusiasmo popular, y la preferencia por utilizar el modelo de Goleman para estudios, programas de adiestramiento, investigaciones, etc., se deba a la fortaleza de sus afirmaciones. Estas han sido fuertemente criticadas por muchos estudiosos y calificadas de poco serias, sin base científica sólida, y dirigidas a hacer del tema de la Inteligencia Emocional un producto altamente lucrativo.

IV.2.1. Definición general de Inteligencia Emocional según Daniel Goleman

La Inteligencia Emocional es una manera diferente de ser inteligentes. Esta determina la capacidad de potencial que tenemos para aprender una serie de habilidades prácticas basadas en cinco elementos constitutivos (las cinco capacidades subyacentes de la inteligencia emocional): conciencia de uno mismo, autocontrol, motivación, empatía, y capacidad de relación. Cada una de estas capacidades de la inteligencia emocional está integrada por un conjunto de competencias emocionales, de habilidades prácticas que facilitan el “bien hacer”. (Nótese que, en esta definición, una competencia emocional es una capacidad adquirida que da lugar a una realización sobresaliente en algún aspecto. Nuestra competencia emocional muestra hasta qué punto sabemos trasladar el potencial de la inteligencia a nuestra vida).

IV.2.2. Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman

Autoconciencia (Self-awareness):

- Autoconciencia emocional: reconocimiento de nuestras emociones y sus efectos.
- Acertada auto-evaluación: conocimiento de nuestras fortalezas y limitaciones
- Auto-confianza: un fuerte sentido de nuestros méritos y capacidades.

Auto-dirección (Self-management):

- Autocontrol: control de nuestras emociones destructivas e impulsos.

- Fiabilidad: muestras de honestidad e integridad.
 - Conciencia: muestras de responsabilidad y manejo de uno mismo.
 - Adaptabilidad: flexibilidad en situaciones de cambio o ante obstáculos.
 - Logro de orientación: dirección para alcanzar un estándar interno de excelencia.
 - Iniciativa: prontitud para actuar.
- Aptitudes sociales (Social awareness):
- Influencia: tácticas de influencia interpersonal.
 - Comunicación: mensajes claros y convincentes.
 - Manejo de conflicto: resolución de desacuerdos.
 - Liderazgo: inspiración y dirección de grupos.
 - Cambio catalizador: iniciación y manejos del cambio.
 - Construcción de vínculos: creación de relaciones instrumentales.

Relaciones de dirección (Relationship management):

- Trabajo en equipo y colaboración.
- Creación de una visión compartida en el trabajo en equipo.
- Trabajo con otros hacia las metas compartidas.

IV.3. Modelo de habilidades Peter Salovey y John D. Mayer

Según el *Modelo de Habilidades* de Peter Salovey (Departamento de Psicología de la Universidad de Yale, EE.UU.) y John D. Mayer (Departamento de Psicología de la Universidad de New Hampshire, EE.UU.), el dominio de la IE describe varias habilidades emocionales discretas, que pueden ser divididas actualmente en cuatro clases o ramas. (Una *habilidad* constituye una característica de un individuo cuando este puede completar con éxito una tarea de una dificultad definida, es decir, obtener un resultado específico).

Las habilidades más básicas involucran la percepción y evaluación de la emoción. Por ejemplo, desde muy pequeños, los bebés aprenden sobre la expresión facial de la emoción, cuando sus gritos de angustia o alegría son reflejados por sus padres, en expresiones faciales que reflejan marcadamente estos sentimientos. A medida que este crece, va aprendiendo a discriminar más sutilmente entre una sonrisa genuina y otra meramente cortés, y

las diferentes gradaciones posibles de expresión. A esta habilidad también pertenece la propensión de las personas a extender la experiencia emocional a los objetos, interpretando la amplitud de un salón de cenar, o el estoicismo de una imagen.

El segundo grupo de habilidades involucra la integración de experiencias emocionales básicas a la actividad mental, incluyendo la evaluación de unas emociones con respecto a otras, y de estas frente a sensaciones y pensamientos. También se incluye aquí la capacidad que tienen las emociones de redirigir la atención. Por ejemplo: podemos conscientemente mantener un estado emocional determinado, que tiene paralelo con una sensación similar obtenida de un sonido, color o sabor; o concentrarnos con más ahínco en la solución de un problema que nos causa incertidumbre o temor.

El tercer nivel involucra la comprensión y razonamiento acerca de las emociones. La experimentación de emociones específicas (felicidad, ira, miedo, etc.) suele obedecer a determinadas reglas: la ira generalmente surge ante la justicia; el miedo muchas veces se transforma en alivio, el desánimo puede mantenernos separados de los demás. La IE también involucra la habilidad de reconocer las emociones, saber cómo estas se desenvuelven, y razonar acerca de ellas de acuerdo con este conocimiento. El cuarto y más alto nivel de la IE comprende el manejo y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás. Por ejemplo: saber cómo calmarnos después de sentirnos iracundos, o ser capaces de aliviar la ansiedad de otra persona.

El modelo también predice que las personas emocionalmente inteligentes con más probabilidad han crecido en hogares adaptados *biosocialmente* (es decir, han tenido padres emocionalmente sensibles); no toman habitualmente posturas defensivas, son capaces de reframe emociones con efectividad (son optimistas y hacen valoraciones realistas); escogen buenos (emocional role model) ejemplos emocionales; son capaces de comunicar y discutir sentimientos; y de desarrollar conocimiento experto en un área emocional particular, por ejemplo: la estética, los sentimientos morales o éticos, la resolución de problemas sociales, el liderazgo, o los sentimientos espirituales.

Desde que su teoría original fue propuesta, dichos autores han distinguido más

cuidadosamente entre las porciones *inteligencia* y *efectividad humana*. El modelo de Inteligencia ha sido clarificado mediante la descripción de cómo y en qué sentido las emociones proveen de información y adicionando una discusión explícita del hecho de que una parte central de la IE involucra e razonamiento con, o la comprensión de, la emoción. (Ni sus trabajos ni los de otros teóricos habían mencionado esto hasta más recientemente. Además, enfocaron su modelo de adaptabilidad social de manera que este se ocupara específicamente de la efectividad emocional).

IV.3.1. Definición de Inteligencia Emocional según Peter Salovey y John D. Mayer (1997)

La Inteligencia Emocional es la habilidad de percibir las emociones, de acceder a estas y generarlas para auxiliar al pensamiento, de comprender el conocimiento emocional y las emociones, y de regularlas reflexivamente para promover el crecimiento emocional e intelectual.

IV.3.2. Modelo de Habilidades de Inteligencia Emocional de Peter Salovey y John D. Mayer

Áreas de habilidades y ejemplos específicos:

Percepción y expresión de la emoción:

- Identificar y expresar las emociones en los estados físicos, sentimientos y pensamientos de uno mismo.
- Identificación y expresión de las emociones en otras personas, en obras de arte, el lenguaje, etc.

Asimilación de la emoción en el pensamiento:

- Las emociones priorizan los pensamientos en maneras productivas.
- Las emociones generadas como apoyo al juicio y la memoria.

Comprensión y análisis de la emoción:

- Habilidad de calificar emociones, incluyendo aquellas que son complejas y los sentimientos simultáneos.
- Habilidad de comprender las relaciones asociadas con cambios en la emoción.

Regulación reflexiva de la emoción:

- Habilidad de mantenerse abierto a los sentimientos.

- Habilidad de monitorear las emociones reflexivamente para promover el crecimiento emocional e intelectual.

V. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO

La inteligencia emocional es un constructo que ha sido abordado teóricamente por diversos autores, entre ellos: Howard Gardner (teoría de las inteligencias múltiples), Daniel Goleman (en su magnífico libro titulado *Inteligencia emocional*), Peter Salovey y John D. Mayer, David Caruso (colaborador cercano a los dos autores anteriores) y Reuven Bar-On (con su reconocido modelo de competencias).

Por otra parte, ha habido diversos gurúes en la temática de la gestión de calidad de los servicios que esencialmente han definido a la calidad como aquello que es percibido por el cliente durante el consumo de las actividades que conforman del servicio propiamente.

Comúnmente los servicios están aparejados a la oferta de productos destinados a satisfacer ciertas necesidades o deseos de los consumidores, por tanto, es habitual pensar que la calidad del producto tangible, es quien mayormente determina la percepción de calidad del servicio por parte del cliente.

No obstante a ello, el servicio es algo más que ofrecer productos tangibles tendientes a satisfacer necesidades objetivas de las personas (clientes o consumidores) sino que quizá más importante aún en pleno siglo XXI -donde prima la competencia y se precisa ser verdaderamente competitivos- es el hecho de brindar ese producto/servicio bajo adecuadas condiciones de prestación.

El recurso humano de las organizaciones con sus competencias y talento infundido, es quien mayormente influye el nivel de calidad percibido por el cliente. En este punto es donde el factor de inteligencia emocional, se torna crucial.

La inteligencia emocional (IE) puede ser definida como el grupo de habilidades que responde por la variación en la exactitud de los reportes emocionales de las personas y revela como la comprensión más precisa de las emociones conduce a una mejor resolución de problemas en la vida emocional del individuo.

Dado esta realidad, existe una necesidad objetiva de medir y evaluar la relación que

existe entre inteligencia emocional y calidad del servicio, bajo el supuesto hipotético de que la primera influye significativamente en la segunda. Este proceso tiene, sin lugar a dudas un carácter complejo.

Evidenciado el papel que en esta problemática de la medición del impacto que tiene la IE en el nivel percibido de calidad del servicio juega el hombre y en particular aquellos que ocupan los puestos en el front line, se propone entonces ofrecer un procedimiento metodológico que permita ahondar en la relación que existe entre las variables objeto de estudio (inteligencia emocional y calidad del servicio).

Es bueno realizar aquí una primera observación. Las características definitorias de cada una de las variables actúan en un entorno determinado en el que existen condiciones objetivas y subjetivas. Tales condiciones pueden conducir a que, aun estando presentes en un proceso concreto, eso necesariamente no significa que el proceso de gestión alcance un alto nivel. No se puede seguir, por tanto, una férrea lógica de dependencia funcional entre ellas. No obstante, la hipótesis de partida y la que se pretende demostrar en el transcurso de este ensayo parte del supuesto de que el comportamiento de la calidad del servicio externo, concebida y medida como calidad percibida (**Cpce**) está sometido de manera significativa al comportamiento emocional o más concisamente al nivel de inteligencia emocional de los prestadores de servicio (**Ie**).

Hasta ahora en los diferentes análisis y estudios acerca de la calidad del servicio, no se han considerado los elementos emocionales de la persona como factores determinantes del comportamiento de aquella. A modo de ejemplo puede decirse que los modelos de medición de la calidad del servicio aun cuando consideran el elemento funcional, no explicitan dentro de este el aspecto emocional. Por tanto, la hipótesis que se propone se estructura de la manera siguiente:

$$Cpce = f(Ie)$$

Es decir, se admite que existe una dependencia funcional importante de la Calidad Percibida por el cliente externo del grado de Inteligencia Emocional de los prestadores del servicio. Debe cumplirse, por tanto:

- a) Existe un determinado **grado de correlación** entre ambas variables.

- b) La correlación entre ellas debe tener determinada **intensidad**.
- c) La correlación debe tener **sentido** positivo.
- d) A mayor Inteligencia Emocional, mayor Calidad Percibida.

De aquí se derivan los supuestos siguientes:

- Existe correlación, con intensidad más o menos fuerte y dirección positiva, entre el comportamiento de la inteligencia emocional y el nivel de la calidad percibida del servicio:

Figura 1: Relación entre IE y calidad percibida.



Fuente: elaborado por los autores.

- La calidad percibida (**Cp**) del servicio depende en gran medida del comportamiento de la Inteligencia emocional (**Ie**):

$$C_p = f(Ie) \longrightarrow C_p = f(Ie_1, Ie_2, \dots, Ie_m, \dots, Ie_n)$$

Po

- A mejor comportamiento de la inteligencia emocional, mayor nivel de la calidad percibida del servicio.

Con estos presupuestos se está en condiciones de presentar el algoritmo de solución de la problemática.

VI. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Se trata de exponer el conjunto de pasos y sub-pasos que deben seguirse tanto en el proceso de la investigación del tema como el de exposición de los resultados, incluyendo como es lógico, las correspondientes estrategias de validación de cada uno de los instrumentos diseñados para la medición como del propio procedimiento propuesto en sí y de su conjunto de pasos. Para ello se sigue la secuencia que a continuación se describe. Para el desarrollo del trabajo hemos concebido el siguiente algoritmo:

Paso No.1: Selección del ámbito de evaluación.

El ámbito de evaluación se debe seleccionar de acuerdo con los criterios siguientes:

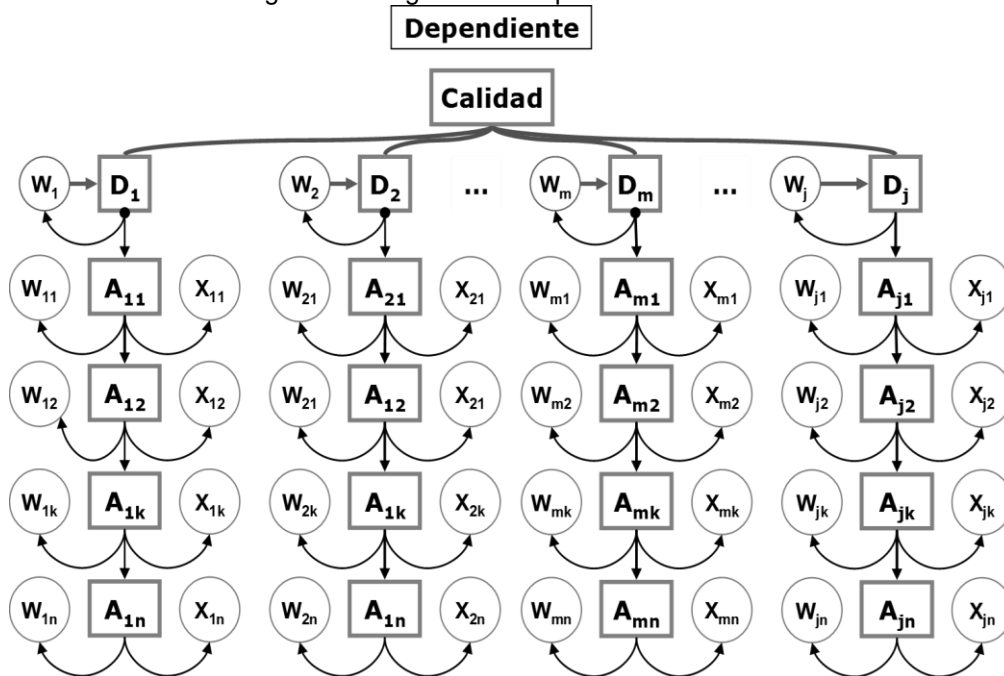
- Problema que la investigación pretende resolver. El problema que desea resolver responde al sistema de hipótesis que han sido concebido anteriormente: ¿Cuál es la naturaleza de la relación o de las relaciones que existen entre la inteligencia emocional (**Ie**) y la calidad del servicio percibida por el cliente externo (**Cpce**)?
- Posibilidades reales en relación con el tiempo u otros recursos materiales, humanos y financieros.

De acuerdo con ello, el ámbito de la evaluación puede ser una entidad en su conjunto, un proceso o varios procesos seleccionados, un área o departamento, etc.

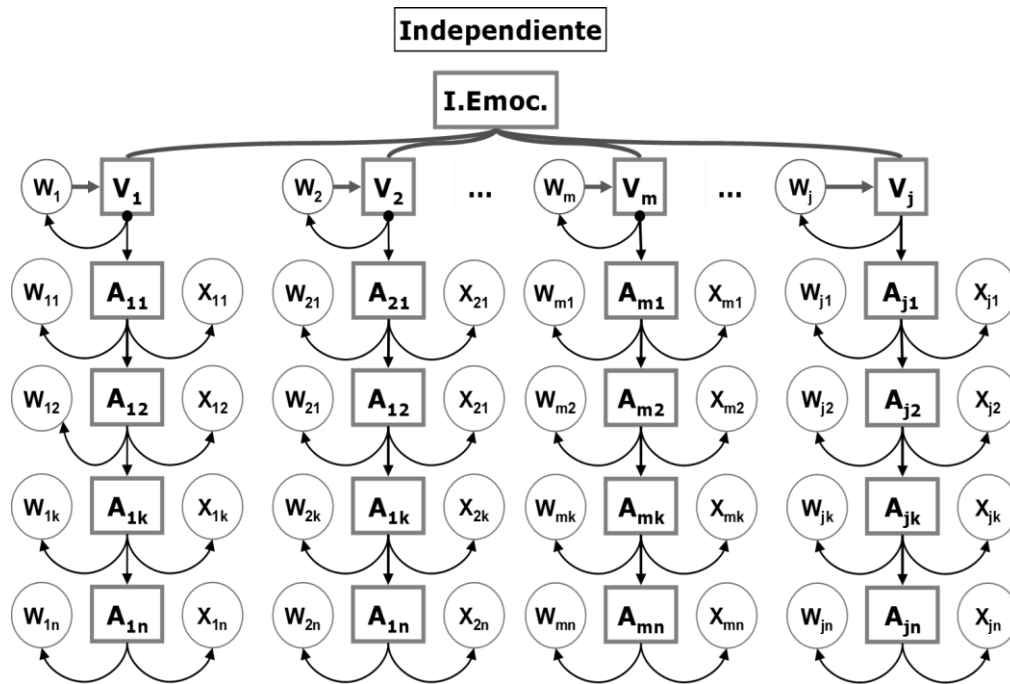
Paso No.2: Identificar las características y/o atributos a evaluar.

Este paso es sumamente importante y posee determinado nivel de complejidad. Como se tienen dos variables a estudiar, para cada una de ellas se deberá realizar, de acuerdo con los conceptos adoptados, el proceso de *operacionalización*. Este proceso se define como la transformación de los conceptos con fines de medición por lo que los mismos se convierten en variables. En general, para cada una de las variables la *operacionalización* de las mismas adopta el siguiente arreglo matricial.

Figura 2: Arreglo matricial para cada variable.



Fuente: elaboración propia



Fuente: Frías et al, 2008.

De acuerdo con este arreglo el Modelo matemático que mejor se aviene para la realización de los diferentes cálculos es el VALPER (Frías et al, 2008):

VALPER:

$$Vp_i = \sum_{k=1}^k w_{1k} * x_{1k}$$

$$vp_{di} = 1/n \sum_{i=1}^j vp_{di}$$

$$vp_{di} = w_{jdi} \sum_{i=1}^k w_{jk} * x_{ijk}$$

$$I_{vp_{di}} = \frac{vp_{di}}{\bar{vp}_{di}}$$

Dónde: VALPER = Valor Percibido. **Vpi** = Valor Percibido para la unidad de análisis de tipo

i. **vpdi** = Valor Percibido para la dimensión de tipo i. \bar{vp}_{di} = Valor Percibido Medio para las

dimensiones de tipo i. **lvpdi** = Índice del Valor Percibido para la dimensión de tipo i. **wjk** = Peso

del Atributo de tipo K para el decisor j **xijk** = grado de presencia percibido del atributo K en la entidad, dimensión de tipo i para el decisor j. **wjdi** = Peso de la dimensión i para el decisor j.

Sub-paso 2.1.: Identificar atributos según fuentes.

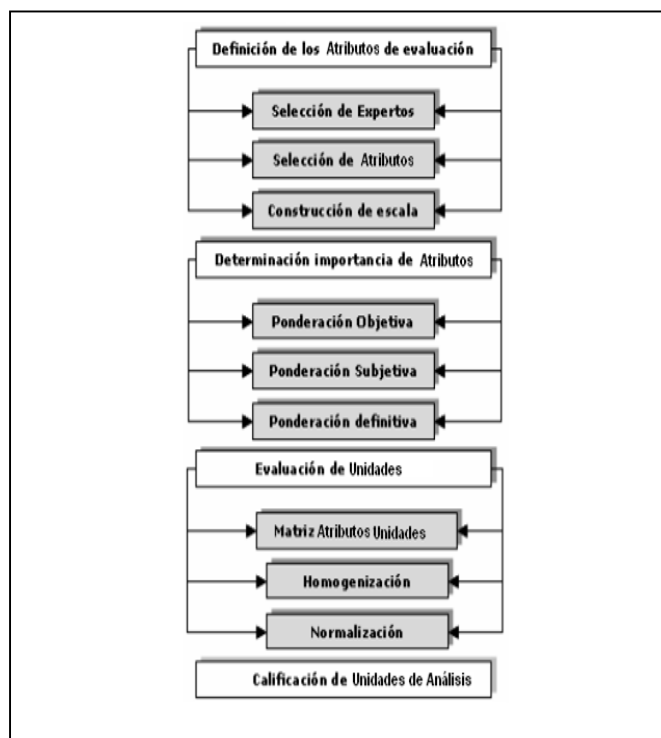
Comúnmente se utilizan dos fuentes. Lo registrado y las per 20Pacasoseguilsiguensecuencia:

Sub-paso 2.1: Identificar atributos según fuentes.

Comúnmente se utilizan dos fuentes. Lo registrado y las personas (basado en el método de los expertos, Frías, et al, 2008). Para este último caso se seguirá la siguiente secuencia:

Figura 3: Tratamiento de los atributos de medición.

Cuadro 1. Descripción de atributos, determinación de importancia y evaluación de unidades



Fuente: Frías *et al*, 2008.

Paso No.3: Cálculo de Indicadores.

El desarrollo de este paso implica la realización de la serie de acciones siguientes:

- La construcción de los instrumentos de medición y evaluación teniendo en cuenta la escala.
- Validación de los instrumentos y del procedimiento de medición, que en este caso y por las características propias del modelo se sugiere aplicar validez de contenido a partir de una escala de intervalo o dicotómica aplicada a Expertos, los cuales deberán ser seleccionados siguiendo a Frías *et al*, (2008).
- Siguiendo a Sampieri (2012) a partir de los resultados obtenidos con los Expertos para obtener la Validez de contenido, se sugiere aquí realizar una prueba piloto para aplicar a los resultados el coeficiente de correlación ítem-total, así como la validez de criterio concurrente, y la validez de constructo convergente.
- Realizar aquí la prueba de fiabilidad de la escala utilizando para ello coeficiente Alfa de Cronbach. Usualmente se espera un coeficiente

de confiabilidad igual o mayor que 0.80. Estos coeficientes pueden ser obtenidos sin mucha dificultad utilizando el Paquete informático SPSS versión 11.5 para Windows y la hoja de cálculo Excel para Windows. Se recomienda el primero, pues, por ejemplo cuando se calcula el coeficiente de correlación ítem-total al mismo tiempo se puede obtener Alfa de Cronbach. En el caso de Excel, aunque es una potente herramienta, sin embargo requiere introducirle las respectivas fórmulas del cálculo.

- Una vez que el instrumento ha sido validado y demostrado que posee consistencia interna mediante el test de confiabilidad, se procede a la obtención del grado de presencia percibida de los atributos en cada una de las dimensiones por parte de los clientes externos, para lo cual será necesario:
 - a) Construir una matriz de entrada de información donde las filas se corresponden con los ítems y las columnas con el dato del grado

- de presencia percibido por decisores.
- b) Determinar la población, tamaño de muestra necesario y método de muestreo (si es necesario).
 - c) Reproducir el instrumento en correspondencia con el tamaño de muestra calculado.
 - d) Aplicar el instrumento a cada uno de los miembros incluidos en la muestra identificada.
- Una vez aplicados y recogidos los instrumentos se procede a procesar y analizar la información que los mismos brindan realizando la interpretación correspondiente de los resultados, para lo cual:
 - a) Se calculan los Índices Parciales y comparar los resultados.
 - b) Se calcula el Índice Global para el Proceso analizado y determinar los factores, positivos y negativos que más influyen en el resultado.
 - c) Se sugieren estrategias de mejora.
 - d) Se realizan las pruebas de hipótesis correspondientes.

El procedimiento metodológico hasta aquí propuesto, está apto para ser validado en procesos empresariales demostrando su capacidad explicatoria y factibilidad de implementación del mismo.

VII. CONCLUSIONES

Según los conceptos de inteligencia emocional propuestos por diversos autores y los modelos de IE analizados, se puede afirmar que el modelo de Peter Salovey y John D. Mayer es el más exhaustivo pues ambos autores instituyeron el término "Inteligencia Emocional" y sus estudios y publicaciones poseen un gran rigor científico, mereciendo siempre el respeto (si no el ascenso) de los más tenaces críticos del tema. Además, dichos gurúes se han opuesto abiertamente a las afirmaciones sensacionalistas que muestran a la Inteligencia Emocional como la llave del éxito en todas las esferas de la vida, y sus publicaciones están invariablemente respaldadas por investigaciones de fuerte componente estadístico, cuyo tono es siempre objetivo y prudente.

Se ha descrito, paso a paso, el procedimiento metodológico para demostrar la relación existente entre las

variables Inteligencia Emocional y Calidad Percibida del servicio. Dicha metodología ha sido conformada sobre la base de un exhaustivo análisis teórico (estado del arte de la problemática estudiada) y empleando expertos que han brindado robustez a los pasos establecidos. Se han empleado diversas herramientas de métodos multiatributo bajo el Paradigma Decisional Multicriterio que sustenta dicho procedimiento metodológico. El mismo está apto para ser implementado en diversos procesos de las empresas de servicio.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berry, L.L. (1981). The Employee as Customer, *Journal of Retail Banking*, vol.3, No.1.
- Salovey, P.; Mayer, J.D. (1990) Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. 9, 1985-211.
- Bolton, N.R. Y Drew, J. (1991). "A Multistage Model of Consumers Assessment of Service Quality and Value", *Journal of Consumer Research*, vol.17 (March).
- Cronin, J.J. Y S.A. Taylor (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, vol.56, (july).
- Devlin, S. and Dong, H.K. (1994). La Calidad del Servicio desde la Perspectiva del Cliente, *American Marketing Association*, Vol.6, No.1.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona. Kariós.
- Brown, T.J., Churchill, Jr., Peter, P. Research Note: Improving The Measurement of Service Quality, in *The Bateson, J.E., Hoftman, D. (1999). Managing Services Marketing, Texts and Readings*, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers, Fourth Edition.
- Ciarrochi, J.V., Chan, A.C., Caputi, P. (2000) A critical evaluation of the emocional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28 (3), 539-561.
- Ciarrochi, J.V., Chan, A.C., Caputi, P. (2000) A critical evaluation of the emocional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28 (3), 539-561.
- Mayer, J.; Salovey, P.; Caruso, D.R. (2001) Emocional inteligente as a standard intelligence. *Emotion*, 1, 232-242.
- Ciarrochi, J., Deane, F., Anderson, S. (2002) Emocional intelligence moderates the relationship between stress and mental helth. *Personality and Individual Differences*, 32 (2), 197-209.
- Extremera, N.; Fernández-Berrocal, P. (2002) La evaluación de la inteligencia emocional en el aula como factor protector de diversas conductas problema: violencia, impulsividad y desajuste emocional. *Actas del I Congreso Hispanoamericano de Educación y cultura de Paz* (pp. 599-605). Granada.
- Ciarrochi, J., Deane, F., Anderson, S. (2002) Emocional intelligence moderates the relationship between stress and mental helth. *Personality and Individual Differences*, 32 (2), 197-209.
- Frías Jiménez, R.A. (2003) Apuntando a la Perfección: el enfoque al cliente en las organizaciones de servicio, *Revista Retos Turísticos*, No.1, Vol.2.
- Extremera, N.; Fernández-Berrocal, P. (2003a) La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 30,1-12.
- Extremera, N.; Fernández-Berrocal, P. (2003b) La Inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista Educación*, 332,97-116.
- Extremera, N.; Fernández-Berrocal, P. (2004a) El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2).
- Extremera, N.; Fernández-Berrocal, P. (2005) La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación* (ISSN: 1681-5653).
- Berrios, M^a.P., Augusto, J. M^a. Aguilar, M^a.C. (2006) Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index Enferm (Gran)* 54: 30-34.
- Berrios, M^a.P., Augusto, J. M^a. Aguilar, M^a.C. (2006) Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index Enferm (Gran)* 54: 30-34.
- Frías, Jiménez, R.A., et al (2008) *Gestión de la Calidad*, Editora Universitaria. Cuba.
- Frías, Jiménez, R.A., et al (2008) *Herramientas de Apoyo a la Solución de Problemas no Estructurados en Empresas Turísticas (HASPNET)*, Editora Universitaria. Cuba.