

## **Análisis de la Inteligencia Emocional y Productividad en la empresa Juan Valdez café año 2024**

Angela María Infante Rodríguez<sup>1</sup>

Ana Gabriel Casallas Cortés<sup>2</sup>

Carlos Alberto Zapata Marín<sup>3</sup>

Director de Opción de Grado

Héctor Andrés López Naranjo

Economista

Magister en Educación

PhD. (C) Administración de Negocios

### **Nota de autor**

Quisiéramos expresar nuestro más sincero agradecimiento al profesor Héctor Andrés López Naranjo por su invaluable apoyo, orientación y asesoría durante la realización de este trabajo. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales para el desarrollo de este proyecto, y sus comentarios y sugerencias enriquecieron significativamente el contenido de este artículo.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

## Resumen

La inteligencia emocional se define como la capacidad de identificar, comprender y regular tanto las emociones propias como las de otras personas, facilitando interacciones efectivas, decisiones acertadas y el desarrollo de relaciones saludables. Este estudio se centra en la relación entre la inteligencia emocional y la productividad en la empresa cafetería Juan Valdez durante el año 2024. La investigación resalta la relevancia de cultivar habilidades emocionales en los líderes empresariales, ya que estas competencias son esenciales para mejorar tanto la eficacia organizacional como el compromiso de los empleados. A través de un enfoque cualitativo, se examina cómo las habilidades emocionales de los líderes influyen en el rendimiento laboral y en la satisfacción del cliente. Los hallazgos sugieren que los líderes que poseen un alto nivel de inteligencia emocional son capaces de fomentar un entorno de trabajo positivo y colaborativo, lo que contribuye significativamente a aumentar la productividad y a disminuir la rotación de personal. Además, se propone que la implementación de programas de formación en inteligencia emocional podría ser una estrategia clave para promover el bienestar laboral y mejorar el rendimiento en el sector de servicios, particularmente en las tiendas Juan Valdez, donde las interacciones con los clientes son fundamentales para el éxito del negocio.

### Palabras clave

inteligencia emocional, productividad, Juan Valdez, liderazgo, bienestar laboral

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

### **Abstract**

Emotional intelligence is defined as the ability to identify, understand and regulate both one's own emotions and those of others, facilitating effective interactions, sound decisions and the development of healthy relationships. This study focuses on the relationship between emotional intelligence and productivity at the Juan Valdez coffee shop during the year 2024. The research highlights the relevance of cultivating emotional skills in business leaders, since these competencies are essential to improve both the organizational effectiveness such as employee commitment. Through a qualitative approach, we examine how leaders' emotional skills influence job performance and customer satisfaction. The findings suggest that leaders who possess a high level of emotional intelligence are able to foster a positive and collaborative work environment, which significantly contributes to increasing productivity and decreasing staff turnover. Furthermore, it is proposed that the implementation of emotional intelligence training programs could be a key strategy to promote workplace well-being and improve performance in the service sector, particularly in Juan Valdez stores, where interactions with customers are fundamental to the success of the business.

### **Keywords**

emotional intelligence, productivity, Juan Valdez, leadership, workplace well-being

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

## Introducción

Esta investigación destaca la importancia de desarrollar y fomentar la inteligencia emocional entre los líderes empresariales como medio para mejorar la eficacia organizacional, promover el compromiso de los empleados y alcanzar resultados exitosos. (Goleman, 1995; Salovey & Mayer, 1990; PageGroup, 2023).

El impacto de la inteligencia emocional en la efectividad del liderazgo empresarial es fundamental para comprender el funcionamiento y el éxito de las organizaciones, busca analizar cómo las habilidades emocionales de los líderes influyen en el desempeño y la eficacia de la organización. La inteligencia emocional implica la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás. (Goleman, 1995; Salovey & Mayer, 1990; Bar-On, 2006).

La base de este estudio es determinar la importancia del manejo de la inteligencia emocional y cómo influye en el éxito de Juan Valdez. La inteligencia emocional es un elemento esencial de un liderazgo eficaz en los negocios. Los líderes con altas capacidades emocionales pueden inspirar y motivar a sus equipos, gestionar cambios y crisis de manera efectiva y fomentar un entorno laboral positivo (Goleman, 1995). En el contexto de las tiendas Juan Valdez, la capacidad de los empleados para reconocer, comprender y gestionar sus emociones y las de los demás puede traducirse en una mayor satisfacción del cliente y un mejor desempeño organizacional (Salovey & Mayer, 1990). Además, un estudio de PageGroup (2023) destaca que el 78% de los empleadores colombianos consideran que las habilidades blandas,

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

como la inteligencia emocional, son tan importantes como las habilidades técnicas al contratar nuevos empleados, subrayando la relevancia de esta competencia en el éxito empresarial

La importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral ha sido ampliamente documentada en diversas investigaciones. En el sector de servicios, y específicamente en el contexto de las tiendas Juan Valdez en Bogotá, esta habilidad se convierte en un pilar fundamental para garantizar una experiencia de cliente excepcional. Según un estudio de la Universidad Nacional de Colombia (2022), los empleados con altos niveles de inteligencia emocional no solo mejoran la satisfacción del cliente, sino que también contribuyen a un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo.

De acuerdo con lo anterior esta investigación aportará al campo de la inteligencia emocional contexto empresarial, se basará en teorías y modelos existentes, pero también propondrá enfoques innovadores para aplicar estos conceptos en Juan Valdez, ayudando a identificar prácticas de liderazgo que promuevan la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados debido a que los líderes con inteligencia emocional son capaces de crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, tienen habilidades para manejar conflictos de manera constructiva, promover la comunicación abierta y brindar reconocimiento y apoyo a sus equipos.

La inteligencia emocional es un tema muy relevante y cada vez más importante en el ámbito laboral, ya que afecta directamente el desempeño de los colaboradores y la dinámica organizacional, la implementación de estrategias que promuevan la inteligencia emocional puede tener un impacto significativo en la productividad, en el bienestar, la salud mental y

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

emocional de los trabajadores, también se mejorara la comunicación, la resolución de conflictos y la colaboración entre los trabajadores.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

### Planteamiento de la problemática de la investigación

Dentro del ámbito laboral pueden surgir varios, por no decir muchos, malestares en el desempeño de las actividades diarias: el estrés, la tensión por conseguir objetivos y por tratar de mantener un ambiente óptimo en el trabajo, puede llevarnos a momentos de crisis o desesperación. Por ello, la inteligencia emocional en el trabajo puede ser muy importante y ayudar a saber afrontar y gestionar estas situaciones que se puedan presentar.

Investigaciones internacionales, como el estudio realizado por Daniel Goleman, *“La inteligencia emocional no significa sólo “ser amable”, porque hay momentos estratégicos en los que no se requiere precisamente la amabilidad sino, por el contrario, afrontar abiertamente una realidad incómoda que no puede eludirse por más tiempo, así mismo, inteligencia emocional tampoco quiere decir que se deba dar rienda suelta a las emociones y sentimientos, o sea, “dejar al descubierto todas las intimidades” sino que se refiere a la capacidad de expresar los propios sentimientos del modo más adecuado y eficaz, posibilitando la colaboración en la consecución de un objetivo común”* (Goleman, 1995). Esto ha demostrado que los equipos liderados por personas emocionalmente inteligentes tienden a ser más productivos y cohesivos. Por eso es importante recordar que, al desarrollar habilidades emocionales, trabajar con otras personas es más fácil y tenemos una mayor capacidad de comprensión y satisfacción en el trabajo que realizamos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza que la salud mental en el trabajo no solo es fundamental para el bienestar de los empleados, sino también para la productividad y el éxito de las organizaciones. Los entornos de trabajo seguros y saludables previenen

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

riesgos psicosociales como la discriminación, la desigualdad y la carga de trabajo excesiva, que pueden tener un impacto negativo en la salud mental. Además, la Organización Mundial de la Salud estima que cada año se pierden 12 mil millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que genera una pérdida de productividad de 1 billón de dólares. Por lo tanto, promover la salud mental en el trabajo no es sólo un derecho fundamental sino también una estrategia clave para mejorar la lealtad de los empleados y el desempeño laboral.

Las empresas que buscan mejorar su desempeño deben recurrir a estrategias internas para lograr sus objetivos. El trabajo en equipo es necesario porque individuos con diferentes habilidades, costumbres y experiencias aumentan la posibilidad de brindar un mejor ambiente laboral y desarrollar las habilidades y actitudes de otros miembros de la organización. Un estudio realizado por la Universidad del Rosario encontró una correlación significativa entre la inteligencia emocional de los líderes y la satisfacción laboral de los empleados, ya que los líderes con alta inteligencia emocional son más empáticos, comprensivos y capaces de crear ambientes positivos. El trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados.

Otro estudio realizado por la Universidad de los Andes (2021) encontró que los empleados con altos niveles de inteligencia emocional reportaron una mayor satisfacción laboral y menor rotación, lo que a su vez impacta positivamente en la experiencia del cliente. Este hallazgo es particularmente relevante para las tiendas Juan Valdez, donde la retención de empleados capacitados y motivados es clave para mantener la consistencia en el servicio.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

Además, la formación en inteligencia emocional puede tener beneficios a largo plazo para las empresas. Un estudio de la Universidad de Harvard (2019) encontró que las organizaciones que invierten en el desarrollo de habilidades emocionales en sus empleados experimentan una reducción en la rotación de personal y un aumento en la productividad. En el caso de Juan Valdez, implementar programas de formación en inteligencia emocional podría no solo mejorar la satisfacción del cliente, sino también fortalecer la lealtad de los empleados y reducir los costos asociados con la alta rotación.

La inteligencia emocional también facilita la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, habilidades esenciales en el entorno de trabajo dinámico de las tiendas Juan Valdez. Según Bar-On (2006), la inteligencia emocional incluye habilidades como la empatía, la autorregulación y la motivación, todas ellas cruciales para ofrecer un servicio al cliente de alta calidad.

La Inteligencia Emocional es definida por Salovey y Meyer, (citado por Shapiro, 1998) como: “Un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como las de las demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestros pensamientos y emociones.”

La inteligencia emocional genera un plus y un valor agregado a las organizaciones, ya que quienes tienen esta habilidad son más productivas y generan un mejor clima organizacional.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

### Marco teórico

El estudio de la inteligencia humana ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, y diversas teorías han surgido para explicar su complejidad y multifacética naturaleza. Desde el modelo bifactorial de Spearman, que distingue entre una inteligencia general y habilidades específicas, hasta la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner, que propone una pluralidad de capacidades intelectuales, el campo ha visto una rica diversidad de enfoques. Además de estas perspectivas tradicionales, la inteligencia emocional ha emergido como un componente crucial, resaltando la importancia de la conciencia y gestión de las propias emociones en el ámbito personal y profesional. Esta introducción busca proporcionar una visión general de las principales teorías de inteligencia, así como de la inteligencia emocional, y sus aplicaciones y beneficios en diferentes contextos.

### Teorías de la Inteligencia

#### Teoría Bifactorial de Spearman

La teoría bifactorial de Charles Spearman, desarrollada a principios del siglo XX, distingue entre dos tipos de factores en la inteligencia.

**Factor G** o **inteligencia general** es una capacidad cognitiva amplia que influye en el desempeño en diversas tareas y contextos, esencial para el éxito en diferentes ámbitos. **Factor S** se refiere a habilidades específicas aplicables en situaciones concretas, como competencias matemáticas o lingüísticas. Mientras el factor G es universal y generalizado, los factores S son particulares y especializados, permitiendo evaluar con mayor precisión las capacidades individuales.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

### Teoría de las Aptitudes Primarias de Thurstone

A diferencia del modelo de Spearman, la teoría de las aptitudes primarias de Louis Thurstone propone un enfoque multifactorial para entender la inteligencia. Thurstone identificó varias habilidades mentales primarias, como la comprensión verbal, la fluidez verbal, la memoria numérica, la capacidad espacial, la velocidad de percepción y el razonamiento inductivo, cada una de las cuales contribuye de manera diferente al desempeño intelectual. Este enfoque se opone al factor G de Spearman, al sugerir que la inteligencia no puede ser reducida a un único factor general, sino que está compuesta por una serie de aptitudes distintas que pueden ser evaluadas y desarrolladas de manera independiente.

### Teoría de la Estructura del Intelecto de Guilford

J.P. Guilford presentó una teoría aún más compleja con su modelo de la estructura del intelecto, que clasifica la inteligencia en tres dimensiones principales: **operaciones**, **contenidos** y **productos**. Según Guilford, la inteligencia se manifiesta a través de diversas operaciones mentales, como el pensamiento convergente y divergente, y se aplica a distintos tipos de contenido, como información verbal o numérica. Además, los productos resultantes de estas operaciones pueden ser de tipo conceptual, simbólico o matemático, entre otros. Esta teoría extiende el concepto de inteligencia más allá de las habilidades generales o específicas, proponiendo una estructura detallada con 180 tipos diferentes de habilidades intelectuales.

### Teoría Triárquica de Sternberg

Robert Sternberg, con su teoría triárquica, ofrece una perspectiva que integra diferentes dimensiones de la inteligencia. Sternberg clasifica la inteligencia en tres tipos: **analítica**, **creativa** y **práctica**. La inteligencia analítica se refiere a la capacidad para resolver problemas

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

de manera lógica y estructurada, mientras que la creatividad involucra la habilidad para generar ideas nuevas y originales. Por su parte, la inteligencia práctica se relaciona con la aplicación efectiva de habilidades en situaciones cotidianas. Sternberg sostiene que el éxito en la vida depende de la interacción entre estas tres formas de inteligencia y su capacidad para adaptarse a diversos contextos y desafíos.

### **Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner**

Howard Gardner revolucionó el concepto de inteligencia con su teoría de las inteligencias múltiples, que sostenía que la inteligencia no es una entidad única sino un conjunto de capacidades independientes y diversas. Gardner identificó al menos ocho tipos de inteligencia: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, corpórea-cinética, interpersonal, intrapersonal y naturalista. Según Gardner, cada persona tiene una combinación única de estas inteligencias que influyen en sus capacidades y preferencias. Esta teoría sugiere que la educación y el desarrollo personal deben adaptarse a las fortalezas individuales para promover un crecimiento integral.

### **Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional, concepto popularizado por Daniel Goleman, hace referencia a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas. Esta forma de inteligencia incluye algunos componentes esenciales, como la conciencia emocional, que implica ser consciente de nuestros sentimientos; la regulación emocional, que se relaciona con la capacidad de gestionar nuestras emociones de forma constructiva; y la empatía, que es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. Otros componentes son la autonomía personal, una adecuada autovaloración, la automotivación y la adaptabilidad.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

## Palabras Claves

### 1. Inteligencia General (Factor G)

**Spearman:** La inteligencia general (G) es una capacidad cognitiva amplia que influye en el rendimiento en diversas tareas. Spearman propuso que esta inteligencia general subyace a todas las habilidades cognitivas específicas, sugiriendo que las personas con un alto factor G tienden a rendir bien en una variedad de tareas mentales (Spearman, 1904).

**Thurstone:** Aunque Thurstone reconoció la existencia de una inteligencia general, enfatizó la importancia de múltiples aptitudes primarias. Según él, la inteligencia no es un único factor general, sino una combinación de varias habilidades específicas, como la comprensión verbal, la fluidez verbal, la habilidad numérica, la memoria, la velocidad perceptual, el razonamiento inductivo y el razonamiento espacial (Thurstone, 1938).

**Gardner:** Gardner criticó la noción de una inteligencia general única, proponiendo en su lugar múltiples inteligencias independientes. Según Gardner, cada persona posee una combinación única de inteligencias, como la lingüística, la lógico-matemática, la espacial, la musical, la corporal-kinestésica, la interpersonal, la intrapersonal y la naturalista, que funcionan de manera relativamente independiente entre sí (Gardner, 1983).

### 2. Habilidades Específicas (Factor S)

**Robert Sternberg:** Sternberg, con su teoría triárquica de la inteligencia, menciona que las habilidades específicas (Factor S) son componentes de la inteligencia analítica. Estas

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

habilidades incluyen la capacidad para resolver problemas específicos y realizar tareas académicas concretas (Sternberg, 1985).

**Jean Piaget:** Piaget, conocido por su teoría del desarrollo cognitivo, sugiere que las habilidades específicas (Factor S) se desarrollan a través de la interacción con el entorno y la experiencia directa. Estas habilidades son específicas de cada etapa del desarrollo cognitivo, como la habilidad para clasificar objetos o resolver problemas lógicos (Piaget, 1970).

**David Wechsler:** Wechsler, creador de las escalas de inteligencia Wechsler, define las habilidades específicas (Factor S) como aquellas capacidades que se pueden medir a través de subpruebas específicas en sus escalas, como la comprensión verbal, la memoria de trabajo y la velocidad de procesamiento (Wechsler, 1958).

### 3. Inteligencias Múltiples

**Daniel Goleman:** Goleman, conocido por su trabajo en inteligencia emocional, sugiere que las inteligencias múltiples incluyen no solo habilidades cognitivas, sino también habilidades emocionales. Según Goleman, la inteligencia emocional es crucial para el éxito personal y profesional, y se puede considerar una forma de inteligencia múltiple que abarca la capacidad de reconocer, entender y gestionar nuestras propias emociones y las de los demás (Goleman, 1995).

**Reuven Feuerstein:** Feuerstein desarrolló la teoría de la modificabilidad cognitiva estructural, la cual sugiere que la inteligencia puede desarrollarse mediante la mediación educativa. Linda Silverman, experta en educación de niños superdotados, sostiene que las inteligencias múltiples abarcan talentos que las pruebas tradicionales no reconocen, y enfatiza

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

la importancia de nutrir estas habilidades en entornos educativos para el desarrollo integral. (Feuerstein, 1988).

**Linda Silverman:** Silverman, una experta en educación de niños superdotados, propone que las inteligencias múltiples incluyen una variedad de talentos y habilidades que pueden no ser reconocidos por las pruebas de inteligencia tradicionales. Ella enfatiza la importancia de identificar y nutrir estas diversas inteligencias en entornos educativos para apoyar el desarrollo integral de cada individuo (Silverman, 1993).

#### 4. Inteligencia Emocional

**Travis Bradberry y Jean Greaves:** En su libro *Inteligencia Emocional 2.0*, Bradberry y Greaves definen la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer y entender nuestras propias emociones y las de los demás, y utilizar esta conciencia para gestionar comportamientos y relaciones de manera efectiva. Ellos destacan cinco habilidades clave: autoconciencia, autorregulación, empatía, habilidades sociales y motivación (Bradberry y Greaves, 2009).

**Joshua Freedman, Anabel Jensen, Patricia Freedman y Marsha Rideout:** Estos autores definen la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer, comprender y elegir cómo pensamos, sentimos y actuamos. Según ellos, la inteligencia emocional da forma a nuestras interacciones con los demás y a nuestra comprensión de nosotros mismos (J. Freedman, Jensen, P. Freedman, Rideout, 2007).

**Reuven Bar-On:** Bar-On desarrolló el modelo de cociente emocional (EQ), que define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales y sociales que influyen en

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

nuestra capacidad de entender y expresar nosotros mismos, entender a los demás y relacionarnos con ellos, y manejar las demandas y presiones diarias (Bar-On,1997).

## 5. Evaluación de la Inteligencia

**Alfred Binet:** Binet, uno de los pioneros en la evaluación de la inteligencia, desarrolló el primer test de inteligencia en 1905 junto con Théodore Simon. Según Binet, la inteligencia es la capacidad de juzgar bien, comprender bien y razonar bien. Su prueba se centraba en medir habilidades como la memoria, la atención y el razonamiento lógico (Binet,1905).

**Lewis Terman:** Terman, conocido por su revisión del test de Binet-Simon, creó el test de Stanford-Binet. Definió la inteligencia como la capacidad para pensar de manera abstracta. Su enfoque en la evaluación de la inteligencia se centraba en medir la capacidad de razonamiento y la comprensión verbal (Terman,1916).

**Raymond Cattell:** Cattell distinguió entre inteligencia fluida e inteligencia cristalizada. La inteligencia fluida se refiere a la capacidad de resolver problemas nuevos y pensar de manera abstracta, mientras que la inteligencia cristalizada se refiere a las habilidades y conocimientos adquiridos a través de la experiencia y la educación. Cattell desarrolló pruebas para evaluar ambos tipos de inteligencia (Cattell,1963).

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

## Estado del arte

### Definición de Estado del Arte:

El **Estado del Arte** es una sección de una investigación o proyecto en la que se examina y analiza el conocimiento ya disponible sobre un tema específico. Consiste en una evaluación detallada de estudios, teorías, enfoques y avances previos relacionados con el tema de investigación. Su finalidad es identificar lo que se ha descubierto hasta el momento, reconocer las limitaciones, señalar las áreas no exploradas y detectar vacíos en la literatura existente.

En las últimas décadas, la **Inteligencia Emocional (IE)** ha ganado un reconocimiento significativo como un factor clave para mejorar el rendimiento en las organizaciones. Daniel Goleman (1995) introdujo el concepto de IE en el ámbito laboral, destacando su impacto en áreas como la **motivación, liderazgo y gestión del cambio**. La habilidad para reconocer y gestionar emociones no solo influye en la satisfacción personal, sino también en el desempeño colectivo, especialmente en empresas que dependen de la interacción entre empleados y clientes, como es el caso de la compañía **Juan Valdez**.

Un estudio nacional elaborado por Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones, analiza el impacto de la inteligencia emocional en la selección de empleados, la motivación, el rendimiento, el liderazgo y la toma de decisiones. Este autor utiliza un enfoque cuantitativo, ya que se basa en el análisis de datos a partir de una revisión sistemática de la literatura, donde se consultaron 99

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

documentos de diversas bases de importante relevancia a partir de variables como inteligencia emocional, selección de empleados, motivación, rendimiento, liderazgo y de toma de decisiones donde se concluye que existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y las variables analizadas, como la selección de empleados, la motivación, el rendimiento, el liderazgo y la toma de decisiones. Además, se propone un modelo que ilustra el impacto de la inteligencia emocional en estas áreas.

De igual manera, otro escritor nacional es Vásquez-De la Hoz, F. J., Galván, G. D., Guerrero-Martelo, M. F., Fernández, M. R. S., y Huertas, W. A. T. (20 2021). En su estudio, Inteligencia emocional percibida y uso de sustancias psicoactivas en adolescentes escolarizados en Montería, evalúa el grado de inteligencia emocional percibida (IEP) frente a la prevalencia de uso de sustancias psicoactivas (PVU-SPA) en adolescentes matriculados en Montería, Colombia. Este utiliza un enfoque de estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, dado que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos a través de cuestionarios estandarizados ad hoc y TMMS-24, donde incluyó a 559 adolescentes escolarizados de Montería, Colombia, en un rango de 12 a 18 años, donde utiliza variables como Inteligencia Emocional Percibida (IEP), Prevalencia de Uso de Sustancias Psicoactivas (PVU-SPA), Género y edad, donde se resalta que una inteligencia emocional percibida baja puede conducir al consumo de alcohol, y a su vez, el consumo de sustancias puede afectar negativamente las habilidades de inteligencia emocional.

Otros escritores como Romero Caballero, S. C., Hernández Sánchez, I. B., Barrera Villarreal, R. E., y Mendoza Rojas, A. (2022) también colaboraron. Con su estudio sobre Inteligencia Emocional y rendimiento académico en el campo de las matemáticas durante la pandemia, establecen una correlación positiva entre la Inteligencia Emocional y el rendimiento

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

académico en los procedimientos matemáticos en alumnos de nivel medio durante la pandemia. En Su Enfoque cualitativo, positivista, no experimental con diseño correlacional transversal de campo, utilizaron el TMMS -24 Salovey et al. (1995) a 137 estudiantes de grados 10° Y 11° de una IE de educación media del Magdalena, donde se muestran variables como Coeficiente de correlación de Pearson, Inteligencia emocional, Matemáticas, Coeficiente Intelectual y Pandemia covid-2019, donde se concluye que no existe relación entre las variables de la IE y el rendimiento académico en el área matemática durante la Pandemia que genere un impacto positivo, pero recomiendan que deben realizarse otras investigaciones en este campo.

Igualmente, otros autores como Cifuentes, J. D. H., y Borrajo, E. (2023) lo hacen. En su estudio, La inteligencia emocional en estudiantes universitarios de Colombia y España que aplican técnicas de relajación, nos indican que su propósito era examinar si existían variaciones en la capacidad de gestionar la Inteligencia emocional y el método de relajación entre los estudiantes universitarios de Colombia y España, donde utilizaron un enfoque cualitativo explicativo, por medio del cuestionario TMMS adaptado a 285 estudiantes universitarios de España y Colombia, a partir de variables como Técnicas de relajación, Bienestar emocional y psicológico, Enseñanza-aprendizaje, Concentración y desarrollo de habilidades. Su estudio concluye comprender no solo la importancia de técnicas de relajación y su relación con la (IE), sino que además evidencia la necesidad de desarrollar más estudios de este tema.

También hallamos autores como Pulido, Y. A. G., Castaño, I. A. Q., Orozco, A. M. P., y Gutiérrez, D. A. C. (2023) entre otros. Su ensayo sobre capitalismo cognitivo en Colombia: Retos laborales y el reconocimiento de la inteligencia emocional en la era del saber, con el propósito de investigar el efecto de la Inteligencia Emocional (IE) en el marco del capitalismo

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

cognitivo en América Latina, particularmente en Colombia, empleando un método cualitativo con un estudio minucioso de las propiedades y atributos de la Inteligencia Emocional (IE) en el marco del capitalismo cognitivo, donde utilizaron recolección de datos a través de entrevistas, observaciones y revisión de literatura relevante, con variables como Inteligencia emocional, Capitalismo cognitivo, Transformación productiva, Estructuras laborales y Mercantilización de la IE. En la conclusión de este estudio se destaca como la Inteligencia Emocional (IE) posee un potencial transformador significativo en el ámbito laboral, especialmente en el contexto del capitalismo cognitivo en América Latina y Colombia. Sin embargo, se alerta sobre el riesgo de mercantilización de la IE, lo que podría desvirtuar su esencia y efectividad.

Autores a nivel mundial como F. Pulido Acosta, & Herrera Clavero, F. (2018). El propósito de su estudio, Predictores de la ansiedad, la felicidad y la inteligencia emocional en un entorno multicultural, es examinar los indicadores de Ansiedad, Felicidad e Inteligencia Emocional (IE) en una población adolescente multicultural. Presentan un enfoque Cuantitativo utilizando instrumentos de evaluación estructurados con resultados numéricos obtenidos para identificar predictores de las variables psicológicas (ansiedad, felicidad e IE), donde se realizaron cuestionarios con 811 participantes adolescentes, considerando variables como, ansiedad Felicidad, Inteligencia, Relación inversa entre ansiedad y felicidad, concluyendo en su estudio que la edad, género, cultura y estatus socioeconómico son predictores importantes de la ansiedad, felicidad e inteligencia emocional (IE) en adolescentes de una población multicultural. Se encontró una relación inversa entre ansiedad y felicidad, lo que sugiere que, a mayor ansiedad menor felicidad.

Otra investigación realizada por P. Fernández Berrocal y R. Cabello (2021). El propósito de la educación emocional basada en la inteligencia emocional es examinar y contrastar la

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

inteligencia emocional (en sus aspectos de atención, claridad y reparación emocional) y la resiliencia entre alumnos universitarios de México y España, considerando las diferencias según su género y la práctica deportiva competitiva, con el fin de identificar cómo influyen estas variables en su bienestar. Utiliza un enfoque cualitativo, diseño descriptivo, comparativo transversal no probabilístico por medio de cuestionarios realizados a 423 universitarios, a partir de variables como País Género: hombres, mujeres y no binarios, práctica de deporte con fines competitivos, Inteligencia Emocional, Atención emocional Claridad emocional, Reparación emocional y Resiliencia. Este estudio concluye que la inteligencia emocional como la resiliencia de los estudiantes universitarios están influenciadas por su país de origen, género y la práctica deportiva con fines competitivos. En particular, los estudiantes de México mostraron mayores niveles de reparación emocional en comparación con los de España.

Asimismo, hallamos escritores como Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., y Gahona-Flores, O. F. (2021). En su investigación acerca de la importancia de la inteligencia emocional y el conflicto entre trabajo y familia en la satisfacción en el trabajo, el rendimiento percibido y la intención de abandono de los maestros, su meta es analizar la conexión entre la inteligencia emocional, el conflicto entre trabajo y familia, la satisfacción laboral, el rendimiento laboral y la intención de abandonar, en maestros de escuelas semi-particulares de primaria en la región de Antofagasta, Chile. El enfoque que se utilizó fue cualitativo analizando datos numéricos a través de cuestionarios donde seleccionaron 140 docentes de educación primaria semi-particular en la Región de Antofagasta, Chile donde el 81% de los encuestados fueron mujeres, a través de variables como Inteligencia emocional (IE), Conflicto trabajo familia, Satisfacción laboral, Desempeño docentes e Intención de dejar el trabajo (IDT). Su investigación determina que los hallazgos

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

logrados indican que el modelo sugerido es efectivo para explicar el rendimiento, la satisfacción en el trabajo y la intención de abandonar el empleo en los maestros. Además, es notable que la inteligencia emocional tiene un rol fundamental, impactando de forma positiva en la satisfacción en el trabajo y el desempeño de los maestros. Así pues, fomentar la inteligencia emocional en este colectivo puede tener un efecto considerable en potenciar su bienestar en el trabajo y su rendimiento.

Por otro lado, autores como Mikulic, I. M., Crespi, M., Caballero, R., Vizioli, N. A., & Deleersnyder, G. (2022). En su estudio, Medidas de evaluación de la Inteligencia Emocional en Argentina. Una revisión sistemática, tienen como objetivo examinar los instrumentos utilizados para medir la Inteligencia Emocional (IE) en adultos de Argentina, a través de una revisión sistemática de estudios. En su estudio se utiliza un enfoque de revisión sistemática, ya que se dedica a examinar de manera exhaustiva la literatura científica disponible, donde se realizó una búsqueda en bases de datos científicas como PubMed, SciELO, Redalyc y ScienceDirect, lo que produjo un total de 805 resultados, teniendo en cuenta variables como Instrumentos de medición de Inteligencia Emocional (IE), Modelos teóricos de IE, Calidad psicométrica y Contexto geográfico. Su estudio concluye que a pesar de que los instrumentos disponibles para medir la Inteligencia Emocional (IE) en adultos de Argentina son escasos, los que se encontraron presentan adecuadas propiedades psicométricas (validez y confiabilidad), lo que los convierte en herramientas valiosas tanto para la medición de IE en el ámbito local como para la investigación transcultural del constructo.

Finalmente, autores como Zamudio, M. D. C. S. (2024). Con su estudio, La inteligencia emocional en estudiantes universitarios de pedagogía Veracruz, México. Revista Panamericana de Pedagogía, (37), 117-133. Su propósito de este estudio examinar cómo los estudiantes

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

universitarios responden emocionalmente ante diferentes situaciones, centrándose en cómo perciben, asimilan, comprenden y regulan sus emociones. Utilizan un enfoque cuantitativo con un diseño exploratorio, analizando a dos grupos de diferentes generaciones, con un total de 62 participantes, por medio de variables como Generación, Percepción de emociones, Asimilación de emociones, Comprensión de emociones y Regulación de emociones. Este estudio concluye que no existen diferencias significativas entre las generaciones en cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, asimilación, comprensión y regulación de emociones). Sin embargo, se identifican necesidades más evidentes en la percepción y regulación de emociones, lo que podría tener un impacto negativo en la vida personal y profesional de los estudiantes.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

## Metodología

Esta investigación se realizó mediante el enfoque Cualitativo, el cual permite explorar y comprender las experiencias y comportamientos sociales, culturales y humanos de los participantes en el entorno de estudio, expresándose de forma no numérica (Sampieri, 2023), esto significa que para la presente investigación se buscara analizar como la inteligencia emocional incluye habilidades como la empatía y la gestión de relaciones, que son esenciales para proporcionar un servicio al cliente de alta calidad para la empresa Juan Valdez

De acuerdo con lo anterior, para este tipo de investigación corresponde el tipo de estudio descriptivo el cuál se centra en describir las características de un fenómeno específico. En este caso se describirán las características de la atención al cliente y la influencia de la inteligencia emocional en el equipo de colaboradores, para entender cómo se manifiesta la atención al cliente y cómo la inteligencia emocional del equipo de trabajo influye en estas interacciones es fundamental para identificar áreas de mejora. Zeithaml, Bitner y Gremler (2018) destacan que la calidad del servicio al cliente depende en gran medida de las habilidades interpersonales y emocionales del personal. De igual manera, se persigue desarrollar tácticas fundamentadas en inteligencia emocional que puedan incrementar notablemente la calidad del servicio al cliente, incrementando la satisfacción y lealtad de los

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

misimos. Bar-On (2006) propone que la inteligencia emocional puede ser cultivada y potenciada mediante intervenciones concretas, lo cual podría influir de manera positiva en el rendimiento en el trabajo.

Las fuentes de información para la presente investigación de tipo cualitativo serán fuentes primarias puesto que se realizarán entrevistas estructuradas a colaboradores de la entidad Tiendas Juan Valdez café donde nos describirán sus percepciones y opiniones.

A la luz de lo anterior, el muestreo para este enfoque de tipo cualitativo con fuentes primarias corresponde a un muestreo por conveniencia a razón de la cercanía con funcionarios de las tiendas Juan Valdez Café, además las tiendas se encuentran ubicadas en el Aeropuerto Internacional El Dorado el cual se encuentra ubicado en la localidad de Fontibón, a unos 15 kilómetros al oeste del centro de la capital colombiana, por otro lado, contamos con muy buena información de esta organización dado que su marca es la tercera marca más conocida a nivel Mundial.

El instrumento utilizado para esta investigación de enfoque cualitativo y el tipo de entrevista es estructurada, se realiza entrevistas a tres colaboradores, uno de cada una de las tres tiendas de Juan Valdez Café ubicadas en el Aeropuerto Internacional El Dorado, seleccionadas entre las cinco tiendas existentes en este mismo lugar, las tres tiendas seleccionadas fueron: Juan Valdez en el Muelle Nacional 1, ubicada en el nivel de llegadas y salidas, esta tienda ofrece una experiencia premium con una amplia variedad de cafés y bebidas relacionadas con el café colombiano. La segunda tienda es Juan Valdez en la Sala VIP, la cual es diseñada para los pasajeros que viajan en clase VIP, esta tienda ofrece un ambiente

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

más exclusivo y cómodo para disfrutar de su café. Y por último es la tienda Juan Valdez en la Terraza Btá, ubicada en la terraza del aeropuerto, esta tienda ofrece una vista panorámica del área y es un excelente lugar para disfrutar de un café mientras observas el tráfico aéreo, cada entrevista cuenta con su respectivo consentimiento informado por parte del colaborador, dicha entrevista cuenta con 10 preguntas relacionadas con el tema de investigación de inteligencia emocional en relación con la atención al cliente, realizada por los tres integrantes del trabajo de investigación, las cuales fueron analizadas con posterioridad para buscar convergencias y divergencias para llegar al resultado final de la investigación. (Se anexa entrevistas realizadas y su respectivo consentimiento).

De esta manera, para el objetivo específico número 1: describir las características de la atención al cliente en las tiendas Juan Valdez café en el Aeropuerto Internacional El Dorado y la influencia que tiene la inteligencia emocional dentro del equipo de trabajo. En primera instancia se realizó la entrevista y posteriormente se analizaron los resultados describiendo las características como inteligencia emocional, atención al cliente, apoyo entre colaboradores, trabajo en equipo, clientes, atención y servicio, esto a través de contar con personal capacitado asegurando que cada cliente reciba un servicio personalizado y de alta calidad, dispuestos a responder a sus preguntas y recomendaciones sobre los diferentes tipos de café y que los clientes reciban su pedido de manera rápida y eficiente, minimizando los tiempos de espera brindando un ambiente acogedor con el fin de ser tiendas que están diseñadas para ser espacios relajantes y cómodos.

Lo anterior referente a la atención al cliente y en cuanto a esto cuanta influencia tiene dentro del equipo de trabajo, la gestión de emociones es muy importante debido a que

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

reconocer y gestionar las propias emociones, así como las de los demás, contribuye a un ambiente laboral más positivo y productivo, los colaboradores con alta inteligencia emocional pueden motivar y apoyar a sus compañeros fortaleciendo los vínculos laborales y aumenta la productividad del equipo mejorando la atención al cliente, para cuando se presenten problemas se manejen de manera constructiva y encontrar soluciones efectivas, mejorando la eficiencia y el rendimiento del equipo de trabajo.

Por otro lado, para el objetivo específico número 2: diseñar estrategias de inteligencia emocional para mejorar la atención al cliente en las tiendas Juan Valdez café en el Aeropuerto Internacional El Dorado en la ciudad de Bogotá. Donde se finaliza la entrevista que nos proporcionará herramientas para el diseño de estrategias de acuerdo con las respuestas de los entrevistados, utilizando variables como inteligencia emocional, atención al cliente, calidad en el servicio estrategias y mejoras. Estas estrategias se diseñan de la siguiente manera: Capacitación en Inteligencia Emocional, implementar programas de formación que enseñen a los colaboradores a reconocer y gestionar sus propias emociones, así como a comprender las emociones de los clientes. Esto puede incluir talleres, cursos en línea y sesiones de role-playing. La Empatía Activa, busca fomentar la empatía activa entre los empleados, animándolos a escuchar atentamente a los clientes y a ponerse en su lugar para entender mejor sus necesidades y preocupaciones. Esto puede mejorar significativamente la calidad del servicio al cliente. La Comunicación Asertiva, capacitar a los empleados en técnicas de comunicación asertiva, permitiéndoles expresar sus ideas y sentimientos de manera clara y respetuosa. Esto puede ayudar a evitar malentendidos y a resolver conflictos de manera efectiva. La Gestión del Estrés, busca proporcionar herramientas y técnicas para la gestión del

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

estrés, como la meditación, el mindfulness y ejercicios de respiración. Un equipo de trabajo emocionalmente equilibrado puede ofrecer una atención más calmada y eficiente. Retroalimentación Constructiva, instaurar un sistema constante de retroalimentación en el que los trabajadores puedan relatar sus vivencias y obtener comentarios constructivos sobre su rendimiento. Esto puede contribuir a detectar áreas de mejora y a identificar comportamientos positivos. un Entorno Laboral Positivo, se centra en generar un ambiente laboral positivo y de respaldo, donde los trabajadores se sientan apreciados y estimulados. Un buen ambiente laboral puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que se traduce en una mejor atención al cliente y por último el Reconocimiento y Recompensas, sirve para implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para aquellos colaboradores que demuestren alta inteligencia emocional y brinden un excelente servicio al cliente. Esto puede incentivar a otros a seguir su ejemplo.

En cuanto a cómo podemos aplicar estas estrategias en el contexto del Aeropuerto Internacional El Dorado se propone capacitar a los empleados para que ofrezcan un trato personalizado a cada cliente, recordando sus preferencias y mostrando interés genuino por sus necesidades, enseñar a los empleados a identificar rápidamente los problemas de los clientes y a buscar soluciones efectivas de manera proactiva, establecer un programa de capacitación continua en inteligencia emocional, adaptando el contenido a las situaciones específicas que los empleados enfrentan en un entorno aeroportuario y por ultimo fomentar la colaboración y el apoyo mutuo entre los empleados, creando un sentido de comunidad y trabajo en equipo que se refleje en una mejor atención al cliente.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

## Resultados

En este apartado se muestran los principales hallazgos de la investigación que tiene como objetivo general, analizar la incidencia de la inteligencia emocional de los colaboradores de las tiendas Juan Valdez Café con relación al servicio al cliente en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Con relación al objetivo específico número 1: describir las características de la atención al cliente en las tiendas Juan Valdez café en el Aeropuerto Internacional El Dorado y la influencia que tiene la inteligencia emocional dentro del equipo de trabajo, se identifica lo siguiente:

**Calidad en el Servicio:** Los colaboradores identificaron que la atención al cliente en las tiendas Juan Valdez ubicadas en el aeropuerto internacional el Dorado, se centra en ofrecer un servicio personalizado. Esto incluye conocer las preferencias de los clientes y proporcionar recomendaciones específicas sobre los productos.

**Importancia de la Empatía:** La empatía fue mencionada como una habilidad clave. Los colaboradores que demuestran empatía son capaces de conectarse mejor con los clientes, entendiendo sus necesidades y preocupaciones, lo que mejora la experiencia general del cliente.

**Trabajo en Equipo:** Los empleados entrevistados señalaron que un ambiente de apoyo entre ellos contribuye a una atención al cliente más efectiva. Colaboradores con alta

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

inteligencia emocional pueden facilitar la comunicación y resolver conflictos de manera constructiva.

**Gestión de Emociones:** Reconocer y manejar las propias emociones y las de los demás fue considerado crucial para mantener un ambiente laboral positivo. Los colaboradores expresaron que esto les permite manejar situaciones difíciles con clientes de manera más efectiva.

**Eficiencia en el Servicio:** Se observó que un equipo emocionalmente equilibrado puede ofrecer un servicio más rápido y eficiente, reduciendo tiempos de espera y aumentando la satisfacción del cliente.

Los resultados para el objetivo específico número 2: diseñar estrategias de inteligencia emocional para mejorar la atención al cliente en las tiendas Juan Valdez café en el Aeropuerto Internacional El Dorado en la ciudad de Bogotá, se identificaron los siguientes:

**Capacitación en Inteligencia Emocional:** Los empleados entrevistados sugirieron implementar programas de formación para enseñar a los colaboradores a reconocer y gestionar emociones.

**Comunicación Asertiva:** Capacitar a los empleados en comunicación asertiva fue considerado esencial. Esto les ayudará a expresar sus necesidades y resolver conflictos de manera clara, evitando malentendidos.

**Gestión del Estrés:** Los empleados entrevistados sugirieron la implementación de técnicas de gestión del estrés, como mindfulness y ejercicios de respiración, para mantener un ambiente de trabajo tranquilo y efectivo.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

**Feedback Constructivo:** Propusieron establecer un sistema de retroalimentación regular que permita a los empleados compartir experiencias y recibir comentarios sobre su desempeño. Esto podría facilitar la mejora continua en la atención al cliente.

**Reconocimiento y Recompensas:** Implementar un sistema de reconocimiento para aquellos colaboradores que demuestren alta inteligencia emocional y brinden un excelente servicio al cliente puede incentivar a otros a seguir su ejemplo.

Los hallazgos de las entrevistas señalan que la inteligencia emocional tiene un rol crucial en el servicio al cliente en los establecimientos Juan Valdez Café situados en el aeropuerto internacional el Dorado. La formación y el fortalecimiento de competencias emocionales pueden incrementar notablemente la calidad del servicio, incrementar la satisfacción y lealtad del cliente, y promover un entorno laboral positivo y cooperativo. Implementar las estrategias sugeridas puede ser clave para optimizar la atención al cliente, en un entorno tan dinámico y movido como lo es en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

### Conclusión

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la incidencia de la inteligencia emocional de los colaboradores de las tiendas Juan Valdez Café con relación al servicio al cliente en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Las entrevistas efectuadas a los empleados destacaron que la inteligencia emocional tiene un rol fundamental en la calidad del servicio. Los trabajadores que han desarrollado competencias emocionales, como la empatía y la administración de relaciones, pueden brindar

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

un servicio más individualizado y eficaz, lo que favorece una experiencia gratificante para los clientes.

Este descubrimiento concuerda con las teorías propuestas por Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), quienes destacan que la calidad del servicio tiene una correlación directa con las competencias interpersonales del personal.

A la luz de lo anterior, se hace necesario plantear estrategias que conlleven al mejoramiento continuo del clima laboral en las tiendas Juan Valdez Café en el Aeropuerto Internacional El Dorado. Estas estrategias deben centrarse en fomentar un ambiente positivo que promueva la colaboración, la comunicación efectiva y el bienestar emocional de los colaboradores.

### **Recomendaciones**

Frente a las recomendaciones, esta investigación plantea desarrollar actividades que promuevan la empatía entre los colaboradores. Se sugiere realizar ejercicios de escucha activa y simulaciones de situaciones con clientes para mejorar la comprensión de sus necesidades.

Capacitar a los empleados en técnicas de comunicación asertiva para que puedan expresar sus ideas y manejar conflictos de manera efectiva. Esto no solo reducirá malentendidos, sino que también fortalecerá las relaciones laborales.

Otro estudio es establecer un sistema regular de retroalimentación donde los empleados puedan compartir experiencias y recibir comentarios sobre su desempeño. Esto fomentará un ambiente de mejora continua.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

### Lista de Referencia o Bibliografía

Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Multi-Health Systems.

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

Bengoechea, P. (s.f.). *Introducción a los aspectos teóricos-conceptuales y didácticos de la Psicología Evolutiva y de la Educación*. Universidad de San Buenaventura.  
<https://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/36711-12.pdf>

Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista Geon (Gestión, organizaciones y negocios)*, 8(1), 1-17.  
<https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/272>

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

Binet, A., & Simon, T. (1905). *The development of intelligence in children*. L'Année Psychologique.

Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). *Emotional Intelligence 2.0*. TalentSmart.

Cattell, R. B. (1963). *Theory of fluid and crystallized intelligence: A critical experiment*. Journal of Educational Psychology, 54(1), 1-22.

Cifuentes, J. D. H., & Borrajo, E. (2023). La inteligencia emocional en estudiantes universitarios de Colombia y España que practican técnicas de relajación. Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación, (49), 478-484.

<https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/download/98006/72950>

De Jose, M. (2018). *La inteligencia emocional en la transformación digital*. Academia.edu.

[https://www.academia.edu/43943186/La\\_inteligencia\\_emocional\\_en\\_la\\_transformacion\\_digital](https://www.academia.edu/43943186/La_inteligencia_emocional_en_la_transformacion_digital)

Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. Información tecnológica, 32(1), 169-178.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642021000100169&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642021000100169&script=sci_arttext)

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

Fernández Berrocal, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional.

<https://digiuv.villanueva.edu/handle/20.500.12766/198>

Fernández-Berrocal, P., Cabello, R., Gómez-Leal, R., & Gutiérrez-Cobo, M. J. (2022). Nuevas tendencias en la investigación de la inteligencia emocional. *Escritos de Psicología (Internet)*, 15(2), 159-170.

<https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1989-380920220002000052>

Freedman, J., Jensen, A., Freedman, P., & Rideout, M. (2007). *Handle with Care: Emotional Intelligence Activity Book*. Six Seconds

Feuerstein, R., Rand, Y., & Rynders, J. E. (1988). Don't Accept Me as I Am: Helping "Retarded" People to Excel. Plenum Press.

García Hanco, A. M., & Tasayco-Jala, A. A. (2024). *Inteligencia emocional y modalidad de educación virtual: Revisión bibliográfica*. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 8(33), 1-22. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i33.787>

Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books.

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

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Vergara, Argentina.

Ikulic, I. M., Crespi, M., Caballero, R., Vizioli, N. A., & Deleersnyder, G. (2022). Medidas de evaluación de la Inteligencia Emocional en Argentina. Una revisión sistemática. *Escritos de Psicología (Internet)*, 15(2), 159-170.

<https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1989-380920220002000>

Piaget, J. (1970). *Piaget's theory*. In P. H. Mussen (Ed.), *Carmichael's manual of child psychology* (Vol. 1, pp. 703-732). Wiley.

Pulido, Y. A. G., Castaño, I. A. Q., Orozco, A. M. P., & Gutierrez, D. A. C. (2023). Capitalismo cognitivo en Colombia: Desafíos laborales y la revalorización de la inteligencia emocional en la era del conocimiento. *Documentos de Trabajo ECACEN*, (2), 187-203.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/view/7487>

Puertas-Molero, P., Zurita-Ortega, F., Chacón-Cuberos, R., Castro-Sánchez, M., & Ramírez-Granizo, I. (2020). La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis. *Anales de Psicología*, 36(1), 1-12. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.36.1.345901>

Romero Caballero, S. C., Hernández Sánchez, I. B., Barrera Villarreal, R. E., & Mendoza Rojas, A. (2022). Inteligencia emocional y desempeño académico en el área de las matemáticas durante la pandemia. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2).

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-1552018000200188&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-1552018000200188&script=sci_arttext)

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. (2023). *Metodología de la investigación*. (7ª ed.). México: McGraw-Hill.

Silverman, L. K. (1993). *Counseling the Gifted and Talented*. Love Publishing Company.

Spearman, C. (1904). "General Intelligence," objectively determined and measured. *American Journal of Psychology*, 15(2), 201-292.

Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence*. Cambridge University Press.

Terman, L. M. (1916). *The Measurement of Intelligence*. Houghton Mifflin.

Thurstone, L. L. (1938). *Primary Mental Abilities*. University of Chicago Press.

Vásquez-De la Hoz, F. J., Galván, G. D., Guerrero-Martelo, M. F., Fernández, M. R. S., & Huertas, W. A. T. (2021). Inteligencia emocional percibida y consumo de sustancias psicoactivas en adolescentes escolarizados de Montería, Colombia. *Vertex Revista Argentina de Psiquiatría*, 32(153, jul.-sep.), 45-52.  
<https://revistavertex.com.ar/ojs/index.php/vertex/article/view/104>

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

Villafuerte, C. M. (2024). *Aproximación a las competencias digitales emocionales, definiciones y conceptualización*. Reincisol, 3(6), 2376-2393.

[https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)2376-2393](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)2376-2393)

Wechsler, D. (1958). The measurement and appraisal of adult intelligence. Williams & Wilkins.

Zamudio, M. D. C. S. (2024). La inteligencia emocional en estudiantes universitarios de pedagogía Veracruz, México. *Revista Panamericana de Pedagogía*, (37), 117-133.

<https://revistas.up.edu.mx/RPP/article/view/3037>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

## Anexos

### FORMATO ENTREVISTA Y COSENTIMIENTO INFORMADO

#### ENTREVISTA NUMERO 1 - JUAN VALDEZ EN LA SALA VIP

#### UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

**Nombre del entrevistador:** Carlos Alberto Zapata Marín

**Lugar donde se realiza la entrevista:** Aeropuerto Internacional El Dorado / Juan Valdez en la Sala VIP

**Ciudad:** Bogotá DC

**Departamento:** Cundinamarca

**Fecha:** 04-10-2024

**Numero de Entrevista:** 1

#### Buen día estimado Colaborador

La presente entrevista tiene como objetivo analizar la incidencia de la inteligencia emocional de los colaboradores de las tiendas Juan Valdez Café con relación al servicio al cliente en el Aeropuerto Internacional El Dorado. La Información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos, a razón de esto, lo invitamos a responder la entrevista con la mayor sinceridad.

#### Instrucciones:

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

Favor contestar las siguientes preguntas:

|                                   |                                                            |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es su nombre?               | Paula Andrea Moreno Vélez                                  |
| ¿Qué edad Tiene?                  | 23 años                                                    |
| ¿Cuál es su grado de escolaridad? | Técnico en aseguramiento de la<br>Calidad del café....SENA |
| ¿Cuál es su cargo en la Empresa?  | Barista                                                    |

**1. ¿Sabes que es inteligencia emocional?**

R. Ummmmm, si, se trata de manejo de las emociones de forma inteligente.

**0. ¿Cómo definirías la inteligencia emocional en el contexto del trabajo en equipo en las tiendas Juan Valdez Café?**

R. En las tiendas Juan Valdez se maneja un ambiente agradable, pero en ocasiones en momentos de mucho trabajo, presión y tensión por parte de los clientes y superiores es difícil el manejo de la inteligencia emocional.

**0. ¿Qué aspectos de la inteligencia emocional consideras más importantes para interactuar con los clientes?**

R. Pues..... Yo creo, que la empatía, la paciencia y la buena actitud deben ser parte fundamental de la atención al cliente.

**0. ¿Cómo describirías la atención al cliente en la tienda Juan Valdez Café que trabajas?**

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

R. Tratamos de brindar una atención ágil, oportuna y con una buena actitud, para que el cliente se sienta cómodo y satisfecho.

**0. ¿Qué comportamientos observas en tus compañeros que reflejan una buena atención al cliente?**

R. Yo creo que la paciencia ....jajaja ...tener calma es muy importante y la actitud con la que asumen su labores.

**0. ¿Cómo crees que la inteligencia emocional influye en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes?**

R. A mi parecer creo que la inteligencia emocional es una herramienta fundamental para el manejo de las emociones, lo que permite tomar decisiones acertadas en momentos críticos.

**0. ¿Puedes compartir algún ejemplo de una situación en la que la inteligencia emocional haya mejorado la atención al cliente en tu tienda?**

R. Bueno, la verdad son tantas experiencias que se tiene a diario con el cliente, pero un caso en especial ha sido con un cliente que venia de mal humor y con mucho afán y poder mantener la calma y la cordura con este tipo de cliente se necesitó manejar muy bien la emociones.

**0. ¿Qué desafíos enfrenta el equipo en términos de inteligencia emocional al tratar con clientes difíciles o insatisfechos?**

R. Eeeeeehh, bueno, creo que tratarlos con la mayor amabilidad posible, empatía, muy buena actitud y brindando un servicio de excelente calidad

**0. ¿Cómo se apoyan entre compañeros para desarrollar habilidades de inteligencia emocional en el trabajo?**

R. En el compartir diario con otros compañeros se presentan en ocasiones situaciones difíciles, pero siempre se procura por tener buena comunicación, colaboración, actitud positiva, manejo

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

de las emociones en momentos de presión y estrés, la inteligencia emocional hace parte fundamental en nuestro desempeño diario.

**0. ¿Qué estrategias de inteligencia emocional crees que podrían implementarse para mejorar la atención al cliente en las tiendas?**

R. Yo pienso que se podrían realizar muchos talleres y capacitaciones sobre la inteligencia emocional, tanto para los baristas de las tiendas como para nuestros jefes y directivos para que podamos desarrollar un mejor ambiente laboral y que esto se refleje en una mejora continua para la calidad de atención a nuestros clientes.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN!

**Nombre del entrevistador:** Ana Gabriel Casallas Cortes

**Lugar donde se realiza la entrevista:** Aeropuerto Internacional El Dorado / Juan Valdez Muelle Nacional 1

**Ciudad:** Bogotá DC **Departamento:** Cundinamarca **Fecha:** 04-10-2024

**Numero de Entrevista:** 2

**Buen día estimado Colaborador**

La presente entrevista tiene como objetivo analizar la incidencia de la inteligencia emocional de los colaboradores de las tiendas Juan Valdez Café con relación al servicio al cliente en la localidad de Chapinero. La Información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos, a razón de esto, lo invitamos a responder la entrevista con la mayor sinceridad.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

**Instrucciones:**

Favor contestar las siguientes preguntas:

|                                   |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| ¿Cuál es su nombre?               | Juan Carlos Moreno Ramírez |
| ¿Qué edad Tiene?                  | 27 años                    |
| ¿Cuál es su grado de escolaridad? | Técnico en Gastronomía     |
| ¿Cuál es su cargo en la Empresa?  | Barista                    |

**1. ¿Sabes que es inteligencia emocional?**

R. Unnnnnn creo que sí, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás. Creo que es fundamental para construir relaciones efectivas y enfrentar situaciones sociales.

**0. ¿Cómo definirías la inteligencia emocional en el contexto del trabajo en equipo en las tiendas Juan Valdez Café?**

R. En Juan Valdez Café, la inteligencia emocional pienso que se traduce en la capacidad de escuchar y comunicarse abiertamente con los compañeros, gestionar conflictos de manera constructiva y colaborar para crear un ambiente positivo. Ya que esto mejora nuestra dinámica de equipo y la experiencia del cliente.

**0. ¿Qué aspectos de la inteligencia emocional consideras más importantes para interactuar con los clientes?**

R. Pensaría ya que la empatía, ya que es la capacidad de escuchar activamente. Entender las necesidades y sentimientos de los clientes nos ayuda a ofrecer un servicio más personalizado y satisfactorio.

**0. ¿Cómo describirías la atención al cliente en la tienda Juan Valdez Café que trabajas?**

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

R. La atención al cliente en nuestra tienda es cálida y acogedora. Nos esforzamos por crear un ambiente donde cada cliente se sienta valorado y escuchado, brindando un servicio amable y eficiente.

**0. ¿Qué comportamientos observas en tus compañeros que reflejan una buena atención al cliente?**

R. Ummm observo a mis compañeros sonriendo, saludando a los clientes con entusiasmo y mostrando paciencia en situaciones difíciles. También son proactivos al ofrecer ayuda y están atentos a las necesidades de los clientes.

**0. ¿Cómo crees que la inteligencia emocional influye en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes?**

R. Uyyyy si la inteligencia emocional permite que los empleados se conecten mejor con los clientes, lo que resulta en un servicio más empático y comprensivo. Esto puede transformar una experiencia ordinaria en algo memorable, aumentando la lealtad del cliente.

**0. ¿Puedes compartir algún ejemplo de una situación en la que la inteligencia emocional haya mejorado la atención al cliente en tu tienda?**

R. Claro por supuesto , recuerdo un día en que un cliente estaba visiblemente molesto por un error en su pedido. Un compañero se acercó con empatía, escuchó sus preocupaciones y ofreció una solución rápida. Esto calmó al cliente y terminó con una experiencia positiva.

**8. ¿Qué desafíos enfrenta el equipo en términos de inteligencia emocional al tratar con clientes difíciles o insatisfechos?**

R. A veces, manejar la frustración o la agresividad de un cliente puede ser complicado. Es fácil sentirse abrumado, pero mantener la calma y la empatía es clave para resolver la situación de manera efectiva.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

**0. ¿Cómo se apoyan entre compañeros para desarrollar habilidades de inteligencia emocional en el trabajo?**

R. Nos apoyamos compartiendo experiencias y dándonos retroalimentación constructiva.

Realizamos reuniones donde discutimos situaciones difíciles y cómo podríamos manejarlas mejor, lo que nos ayuda a crecer juntos.

**0. ¿Qué estrategias de inteligencia emocional crees que podrían implementarse para mejorar la atención al cliente en las tiendas?**

R. Podríamos implementar talleres sobre manejo de emociones y técnicas de comunicación efectiva. También, promover un ambiente de apoyo y reconocimiento entre compañeros para reforzar la colaboración y empatía en el equipo.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN!

**ENTREVISTA NUMERO 3 - JUAN VALDEZ EN LA TERRAZA BTÁ**

**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA**

**Nombre del entrevistador:** Angela María Infante Rodríguez

**Lugar donde se realiza la entrevista:** Aeropuerto Internacional El Dorado / Juan Valdez en la Terraza Btá.

**Ciudad:** Bogotá DC

**Departamento:** Cundinamarca

**Fecha:** 04-10-2024

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [ainfanter@ulagrancolombia.edu.co](mailto:ainfanter@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [acasallasc@ulagrancolombia.edu.co](mailto:acasallasc@ulagrancolombia.edu.co)

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, [czapatam1@ulagrancolombia.edu.co](mailto:czapatam1@ulagrancolombia.edu.co)

**Numero de Entrevista:**       3  

**Buen día estimado Colaborador**

La presente entrevista tiene como objetivo analizar la incidencia de la inteligencia emocional de los colaboradores de las tiendas Juan Valdez Café con relación al servicio al cliente en el Aeropuerto Internacional El Dorado. La Información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos, a razón de esto, lo invitamos a responder la entrevista con la mayor sinceridad.

**Instrucciones:**

Favor contestar las siguientes preguntas:

|                                   |                                                |
|-----------------------------------|------------------------------------------------|
| ¿Cuál es su nombre?               | Daniela Cardoso Ospina                         |
| ¿Qué edad Tiene?                  | 25 años                                        |
| ¿Cuál es su grado de escolaridad? | Técnico en Coordinación de Servicios Hoteleros |
| ¿Cuál es su cargo en la Empresa?  | Líder de Punto                                 |

**1. ¿Sabes que es inteligencia emocional?**

R. Sí claro... es como gestionar las emociones, tanto propias como ajenas, y utilizarlas de manera benéfica en diferentes situaciones.

**0. ¿Cómo describirías la atención al cliente en las tiendas Juan Valdez Café?**

R. Es cálida, pues nos enfocamos en ser lo más personalizada posible y también nos enfocamos en ofrecer una experiencia a cada cliente.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

**0. ¿Qué aspectos de la inteligencia emocional consideras más importantes para interactuar con los clientes?**

R. uyy.... mmmm, diría que la empatía y el cómo manejar el estrés en situaciones difíciles.

**0. ¿Cómo describirías la atención al cliente en la tienda Juan Valdez Café en la que trabajas?**

R. pues siempre nos enfocamos en ser amables y eficientes para lograr atender a todos los clientes lo mejor posible.

**0. ¿Qué comportamientos observas en tus compañeros que reflejan una buena atención al cliente?**

R. creería que tengo compañeros muy joviales jajajajaj y pacientes, saben escuchar y demuestran también amabilidad en todo momento.

**0. ¿Cómo crees que la inteligencia emocional influye en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes?**

R. eh... influye mucho ya que nos ayuda a manejar mejor las situaciones difíciles, cuando hay clientes difíciles o no tenemos un buen día y pues así podemos ofrecer un trato más humano y cercano.

**0. ¿Puedes compartir algún ejemplo de una situación en la que la inteligencia emocional haya mejorado la atención al cliente en tu tienda?**

R. sí claro, una vez calmé a un cliente que venía muy molesto, lo escuché y le demostré empatía y eso ayudo a resolver la situación positivamente.

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia, czapatam1@ulagrancolombia.edu.co

**0. ¿Qué desafíos enfrenta el equipo en términos de inteligencia emocional al tratar con clientes difíciles o insatisfechos?**

R. uyyy diría que lo más difícil es mantener la calma y ser empáticos mientras se busca una solución rápida y efectiva.

**0. ¿Cómo se apoyan entre compañeros para desarrollar habilidades de inteligencia emocional en el trabajo?**

R. me gusta tener buena comunicación con mis compañeros de trabajo así podemos compartimos experiencias y brindamos comentarios constructivos sobre como reaccionar de la mejor manera en las diferentes situaciones que se nos presentan día a día para mejorar continuamente.

**0. ¿Qué estrategias de inteligencia emocional crees que podrían implementarse para mejorar la atención al cliente en las tiendas?**

R. seria buenos que nos brindaran algunas capacitaciones en inteligencia emocional y de este tipo y también se podría como establecer un sistema de reconocimiento y recompensas.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN!

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
ainfanter@ulagrancolombia.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia,  
acasallasc@ulagrancolombia.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante del programa de Especialización en Gerencia, Universidad La Gran Colombia  
czapatam1@ulagrancolombia.edu.co