

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



TESIS:

**Inteligencia emocional y habilidades de negociación de los asociados de
la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023**

Para optar el grado académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN
GESTIÓN EMPRESARIAL**

PRESENTADO POR:

Bach. Mirko Darwin ARGUMEDO TORRES

ASESOR:

Dr. Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ

AYACUCHO - PERÚ

2025

DEDICATORIA

A mi familia, a mis amigos, maestros que fueron fuente de apoyo en mi rol de estudiante; su respaldo ha sido aliento para culminar mi maestrando. Esta materia está dedicada a ustedes.

Mirko Darwin

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi grato agradecimiento a mi asesor, Zeus, Eusterio Oré, cuya guía experta fueron resolutivo para el desarrollo de estos estudios.

Agradezco también a mis amigos, profesores, colegas que leyeron el borrador de este estudio y ofrecieron valiosas sugerencias, les estoy agradecido por sus críticas que fueron de ayuda.

Mirko Darwin

RECONOCIMIENTO

Este trabajo no hubiera sido posible sin la colaboración y generosidad de la empresa Frutos del Ande. Agradezco a la organización por abrir sus puertas y permitirme aplicar mi estudio en su entorno. La experiencia adquirida ha mejorado mi comprensión y aplicación práctica de los conceptos abordados en esta tesis.

Mirko Darwin

INDICE

DEDICATORIA	2
RECONOCIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN.....	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Formulación del problema	18
<i>1.1.1 Problema general</i>	<i>19</i>
<i>1.1.2 Problemas específicos.....</i>	<i>19</i>
1.2 Formulación de objetivos.....	19
<i>1.2.1 Objetivo general.....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>19</i>
1.3 Justificación de la investigación	19
<i>1.3.1 Justificación teórica</i>	<i>20</i>
<i>1.3.2 Justificación metodológica.....</i>	<i>20</i>
<i>1.3.3 Justificación social.....</i>	<i>20</i>
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Marco histórico.....	21
2.1.1 Inteligencia emocional.....	21
2.1.2 Habilidades de negociación comercial	22
<i>2.2.1 Inteligencia emocional</i>	<i>23</i>
2.2.2 Habilidades de negociación	37

2.3 Marco conceptual	51
2.4 Marco referencial	53
2.4.1 Internacionales	53
2.4.2 Nacionales.....	54
III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	56
3.1 Materiales.....	56
3.2 Hipótesis	57
3.2.2 Hipótesis específicas	57
3.2.3 Variables e indicadores	58
3.2.3 Operacionalización de variables	59
3.3 Método.....	61
3.3.1 Tipo de investigación.....	61
3.3.2 Nivel de investigación.....	61
3.3.3 Métodos de investigación.....	61
3.4 Población y muestra	62
3.4.2 Muestra	62
3.4.3 Fuentes de información.....	63
3.4.4 Diseño de investigación.....	63
3.4.5 Técnicas	63
3.4.6 Instrumentos	63
3.5 Procesamiento de información	64
3.6 Análisis e interpretación de resultados.....	65
IV. RESULTADOS	65
4.1 Análisis de resultados descriptivos.....	65
4.1.1 Datos generales	65

4.1.2 Análisis de las variables inteligencia emocional y habilidades de negociación	67
4.3 Análisis inferencial de resultados	80
<i>4.3.1 Prueba de normalidad</i>	<i>80</i>
<i>4.3.2 Contraste de hipótesis general</i>	<i>81</i>
4.4 Limitaciones de investigación	85
V DISCUSIÓN.....	85
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS	97
ANEXOS	104
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	106
Anexo 2: Cuestionario para Socios	107
Anexo 4: Prueba de confiabilidad -Alfa de Cronbach	109
Anexo 4: Validación del instrumento por expertos	110
Anexo 5: Carta de aceptación de la empresa	113
Anexo 6: Base de datos.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición conceptual de las variables	58
Tabla 2 Operacionalización de variables	59
Tabla 3 Cálculo de Kolmogórov-Smirnov	81
Tabla 4 Influencia de inteligencia emocional en habilidades de negociación	81
Tabla 5 Influencia de autoconciencia emocional en el asertividad de negociación.....	82
Tabla 6 Influencia de motivación emocional en la escucha activa en negociación	82
Tabla 7 Influencia de autorregulación emocional en la flexibilidad en negociación.....	83
Tabla 8 Influencia de la empatía emocional en la persuasión en negociación	84
Tabla 9 Influencia de habilidades sociales emocionales en la tolerancia de riesgo en la negociación	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de encuestados	65
Figura 2 Género de encuestados.....	66
Figura 3 Grado de instrucción de encuestados	66
Figura 4 Influencia entre conciencia emocional y honestidad en la negociación.....	67
Figura 5 Influencia entre autovaloración emocional y respeto en la negociación	68
Figura 6 Influencia entre autoconfianza emocional y expresión directa en negociación	69
Figura 7 Influencia entre acercamiento adecuado emocional y comprensión en negociación.....	70
Figura 8 Influencia de creatividad emocional en atención a detalles en negociación	71
Figura 9 Influencia entre firmeza emocional y feedback en negociación	71
Figura 10 Influencia de atención emocional en adaptación a escenarios de negociación	72
Figura 11 Influencia de concentración emocional en modificación de objetivos en negociación	73
Figura 12 Influencia de serenidad emocional en anticipación de cambios en negociación.....	74
Figura 13 Influencia de entendimiento emocional en afinidad en negociación.....	75
Figura 14 Influencia de interés emocional en persistencia en negociación.....	76
Figura 15 Influencia de identificación emocional en soluciones de problemas de negociación	77
Figura 16 Actitud emocional en actitud proactiva en negociación.....	78
Figura 17 Influencia de adaptabilidad emocional en planeación de contingencias de negociación	79
Figura 18 Influencia de atención a detalles emocionales en reducción de incertidumbres de negociación	80

RESUMEN

El propósito central de esta tesis fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades de negociación comercial de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande en Ayacucho durante el año 2023. El estudio, de carácter aplicado y diseño no experimental, se basó en un enfoque hipotético-deductivo, utilizando métodos estadísticos para el análisis de los datos. La muestra estuvo conformada por 150 socios, quienes fueron evaluados mediante un cuestionario estructurado con 33 preguntas validadas. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante una escala Likert. El procesamiento de los datos se realizó con los programas Excel y SPSS 28.0.1. Los resultados confirmaron la hipótesis general, mostrando una correlación significativa (Sig. 0.000) entre la inteligencia emocional y las habilidades de negociación, con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Además, el valor de P (0.868) indicó una fuerte correlación positiva. En conclusión, los hallazgos sugieren que la inteligencia emocional influye de manera positiva y significativa en las habilidades de negociación, lo que implica que un mayor desarrollo de la inteligencia emocional se asocia con una mejora en la capacidad de negociación.

Palabras Clave: inteligencia emocional, habilidades de negociación, competitividad empresarial.

ABSTRACT

The main purpose of this thesis was to analyze the relationship between emotional intelligence and commercial negotiation skills of the members of the Cooperativa Agraria Frutos Del Ande in Ayacucho during the year 2023. The study, of applied nature and non-experimental design, was based on a hypothetical-deductive approach, using statistical methods for data analysis. The sample consisted of 150 members, who were evaluated using a structured questionnaire with 33 validated questions. The reliability of the instrument was determined by means of a Likert scale. Data processing was performed using Excel and SPSS 28.0.1. The results confirmed the general hypothesis, showing a significant correlation (Sig. 0.000) between emotional intelligence and negotiation skills, with a significance level of $\alpha = 0.05$. In addition, the P value (0.868) indicated a strong positive correlation. In conclusion, the findings suggest that emotional intelligence positively and significantly influences negotiation skills, implying that greater development of emotional intelligence is associated with improved negotiation skills.

Keywords: emotional intelligence, negotiation skills, business competitiveness.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de las cooperativas agrarias, la capacidad para gestionar eficazmente las emociones y negociar de manera asertiva resultó fundamental para mantener la armonía y garantizar el éxito organizacional. La inteligencia emocional, entendida como el conocimiento, control y uso adecuado de las emociones, se reconoció como un factor clave en las interacciones interpersonales y en la resolución de conflictos. En la Cooperativa Agraria Frutos del Ande, ubicada en Ayacucho, los asociados enfrentan diversas situaciones en las que las habilidades de negociación fueron esenciales para alcanzar acuerdos que beneficiaran a todos. En este estudio, se analizó la influencia de la inteligencia emocional en la efectividad de las negociaciones dentro de dicho entorno cooperativo.

El desarrollo de habilidades de negociación fue un factor clave en cualquier organización, especialmente en las cooperativas, donde las decisiones colectivas y la cooperación entre los miembros resultaron esenciales para alcanzar los objetivos comunes. No obstante, las negociaciones se vieron afectadas cuando los individuos no gestionaron adecuadamente sus emociones, lo que generó tensiones y conflictos. Esta investigación partió de la premisa de que los asociados con un mayor nivel de inteligencia emocional tuvieron mayores probabilidades de llevar a cabo negociaciones efectivas, mejorando la colaboración y facilitando la toma de decisiones dentro de la cooperativa.

Este estudio no solo contribuyó a la literatura académica sobre la relación entre inteligencia emocional y habilidades de negociación, sino que también proporcionó herramientas prácticas para mejorar la dinámica organizacional de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande. Al identificar cómo la gestión de las emociones impactó en las negociaciones, se estableció la base para diseñar programas de capacitación que fortalecieran estas competencias en los asociados, promoviendo un ambiente más cooperativo y productivo.

La estructura de esta tesis se organizó de la siguiente manera: en primer lugar, la Introducción, donde se presentó el tema de estudio y su relevancia. Posteriormente, el Planteamiento del problema describió el contexto de la investigación. El marco teórico revisó las teorías y conceptos vinculados con la inteligencia emocional y las habilidades de negociación. El diseño metodológico explicó las herramientas y enfoques utilizados en el estudio. Luego, los resultados y discusión expusieron los hallazgos más relevantes y su interpretación. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias bibliográficas y los anexos

El desarrollo de habilidades de negociación fue un factor clave en cualquier organización, especialmente en las cooperativas, donde las decisiones colectivas y la cooperación entre los miembros resultaron esenciales para alcanzar los objetivos comunes. No obstante, las negociaciones se vieron afectadas cuando los individuos no gestionaron adecuadamente sus emociones, lo que generó tensiones y conflictos. Esta investigación partió de la premisa de que los asociados con un mayor nivel de inteligencia emocional tuvieron mayores probabilidades de llevar a cabo negociaciones efectivas, mejorando la colaboración y facilitando la toma de decisiones dentro de la cooperativa.

Este estudio no solo contribuyó a la literatura académica sobre la relación entre inteligencia emocional y habilidades de negociación, sino que también proporcionó herramientas prácticas para mejorar la dinámica organizacional de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande. Al identificar cómo la gestión de las emociones impactó en las negociaciones, se estableció la base para diseñar programas de capacitación que fortalecieran estas competencias en los asociados, promoviendo un ambiente más cooperativo y productivo.

La estructura de esta tesis se organizó de la siguiente manera: en primer lugar, la introducción, donde se presentó el tema de estudio y su relevancia. Posteriormente, el

planteamiento del problema describió el contexto de la investigación. El marco teórico revisó las teorías y conceptos vinculados con la inteligencia emocional y las habilidades de negociación. El diseño metodológico explicó las herramientas y enfoques utilizados en el estudio. Luego, los resultados y discusión expusieron los hallazgos más relevantes y su interpretación. Finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias bibliográficas y los Anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el escenario postpandemia de la COVID-19, las organizaciones a nivel mundial se han visto confrontadas con una serie de dificultades, limitaciones, retos, desafíos y reordenamientos. Esta pandemia ha afectado y desequilibrado profundamente a individuos y sociedades, perturbando nuestras vidas. Además, ha propiciado, facilitado y generado nuevas formas que tendrán un impacto significativo en nuestro futuro, abarcando áreas económicas, sociales, políticas, tecnológicas y muchas otras. Entre los efectos más relevantes de esta situación se encuentran los problemas relacionados con la inteligencia emocional y la capacidad de negociación de los emprendedores (Maldonado, 2022).

A pesar de que la inteligencia emocional, según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022), se refiere a la capacidad de comprender, utilizar y gestionar activamente las emociones para reducir el estrés, comunicarse de manera efectiva, empatizar con los demás, superar desafíos y aliviar conflictos; por otro lado, las habilidades de negociación se definen como los métodos y técnicas que contribuyen al éxito en las negociaciones. A menudo, las habilidades blandas o interpersonales, que facilitan la comunicación con los demás, desempeñan un papel crucial en esto, ya que las conversaciones demandan tanto la comunicación como la empatía. Para lograr una negociación exitosa, es esencial persuadir a las partes interesadas, comprender sus necesidades, construir relaciones sólidas y expresar claramente las demandas (Caeleigh, 2023). Actualmente, estas competencias aún no están siendo gestionadas de manera adecuada en las organizaciones.

A nivel mundial, las personas con baja inteligencia emocional suelen enfrentar dificultades al gestionar sus emociones de manera saludable. Frecuentemente, tienden a acumularlas, consumirlas y liberarlas posteriormente, generando tensiones, estrés y ansiedad. La omisión en abordar estos sentimientos puede tener repercusiones perjudiciales tanto en el cuerpo como en la mente (Club del emprendimiento, 2020). En cuanto a las

habilidades de negociación, se estima que el 80% de los emprendedores carece de habilidades efectivas en este ámbito, lo que les dificulta obtener créditos, gestionar la liquidez, agilizar la entrega de inventario, contratar a los mejores talentos y mantener una cartera de alto rendimiento. Esta carencia genera una presión considerable. Como resultado, las PYMES cometen, al iniciar negociaciones, al menos uno de los siguientes errores: falta de poder de negociación, desconocimiento de las mejores alternativas contractuales, desconsideración de los intereses y actitudes de la otra parte, disminución del nivel de legitimidad y equidad, subestimación de la capacidad de cooperación (relación de inversión), falta de comunicación, o inconsistencia e incertidumbre sobre la diferencia entre "acuerdo" y "obligación". En este sentido, se destaca que los negociadores hábiles pueden llegar a ganar hasta un 24,8% más de ingresos en comparación con aquellos que no poseen estas habilidades (FactorRH, 2021).

En el contexto latinoamericano, incluso sin tener pleno conocimiento de que el 80% de los resultados en cualquier iniciativa emprendedora se ven afectados por la inteligencia emocional, la falta de construcción de relaciones de valor impacta y limita el desarrollo del negocio. La carencia de una resiliencia adecuada puede obstaculizar o detener el proceso de toma de decisiones. Los emprendedores en Latinoamérica aún no han desarrollado la habilidad de discernir en qué estado se encuentra su mente (si está en calma o alterada) y en qué se centra su atención (emociones, sensaciones o pensamientos). Estos aspectos desorientan la aplicación de las técnicas adecuadas de comportamiento (Forbes Colombia, 2021). Del mismo modo, el poder de negociación de los emprendedores latinoamericanos se ve limitado en cuanto a la gestión de la información de la otra parte, la definición clara de su posición durante las negociaciones, la falta de reconocimiento de la importancia de evaluar la negociación, la ausencia de calibración respecto a la necesidad de mantener la negociación, el control insuficiente del tiempo de negociación, la falta de determinación de

su estilo de negociación y las limitaciones para realizar concesiones, entre otros aspectos (Mafud, 2019).

En la realidad peruana de los últimos años, se ha evidenciado una disminución en la salud mental de las personas a raíz de la pandemia, manifestándose en formas como el estrés, la depresión y la insatisfacción laboral. La inteligencia emocional emerge como un recurso valioso para respaldar y reducir estos indicadores de estrés en el entorno laboral, impactando en todos los niveles jerárquicos de una organización (Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), 2023). Ante esta coyuntura, intentar comprender el componente emocional sin conectarlo con los negocios resulta esencial para dilucidar por qué algunas personas optan por el emprendimiento y otras no, así como por qué algunas alcanzan el éxito y otras no. La relación entre la inteligencia emocional y la actitud emprendedora debe establecerse en esta situación. La investigación se plantea como un recurso para determinar cómo la próxima generación de dueños de negocios configurará sus procesos de pensamiento (Cumpa, 2019). En este contexto, es imperativo reconocer que no lograr apreciar el valor de comprender completamente a la otra parte, incluyendo su rol, alcance de influencia, volumen de ventas, contactos, clientes, proveedores, junta directiva, representantes y otros detalles relevantes, constituye una limitación según (Sobrino, 2019).

En el caso específico de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, los asociados no son exentos de los desafíos relacionados con la inteligencia emocional y las habilidades de negociación mencionadas anteriormente. En el ámbito de la inteligencia emocional, los retos se intensifican, ya que la demanda de inteligencia comercial es cada vez más relevante, requiriendo una mayor maestría en habilidades sociales e inteligencia emocional por parte de los empleados (Aquino, 2018). Debido a limitaciones en la autoconciencia, como un débil control de las emociones y un desequilibrio entre sentimientos, pensamientos, palabras, acciones, valores y objetivos de vida, así como en el autocontrol, con dificultades para

gestionar situaciones estresantes y abordarlas de manera positiva, las habilidades sociales se ven afectadas. Esto incluyó deficiencias en empatía, asertividad, capacidad de escucha, comunicación de sentimientos y emociones, definición y resolución de problemas, negociación y expresión emocional, según señala (Cáceres, 2021). La conciencia social también se vieron afectadas a menudo, manifestándose en sesgos en áreas como ideologías políticas, conciencia jurídica, moral y religión. Problemas relacionados con la empatía, como sensibilidad, respeto, disposición para escuchar, comprensión, tolerancia y amabilidad hacia los demás, también contribuyen a estos desafíos. Estas dificultades en la inteligencia emocional generan problemas en las negociaciones, ya que las estrategias para intercambiar ideas, percepciones y significados son limitadas. Esto conduce a un enfoque reducido a la negociación a nivel de ofertas y contraofertas. Además, se suma un manejo deficiente del lenguaje, como el uso inadecuado de la lógica para proponer ofertas y la falta de habilidades pragmáticas para asumir una postura efectiva en la negociación.

Basándonos en la problemática descrita, esta investigación se propuso analizar la influencia de la inteligencia emocional en las habilidades de negociación. Para abordar la inteligencia emocional, se ha tomado como fuente principal el trabajo de Goleman (2013), considerando que este autor destaca por su tratamiento conceptual y por la claridad en la determinación de las dimensiones de esta variable. De manera análoga, para abordar la variable de habilidades de negociación, se ha recurrido al texto de Martín (2019), aplicando los mismos criterios de selección de la fuente. considerando los mismos criterios de la selección de la otra fuente. A través del análisis detenido de estas teorías, se han formulado preguntas de investigación con el objetivo de abordar el problema general que se plantea.

1.1 Formulación del problema

1.1.1 Problema general

¿Cómo influye la inteligencia emocional en las habilidades de negociación comercial de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023?

1.1.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo influye la autoconciencia emocional en el asertividad de negociación?,
¿Cómo influye la motivación en escucha activa en la negociación?
- b. ¿Cómo influye la autorregulación en la flexibilidad de negociación?
- c. ¿Cómo influye la empatía en la persuasión en la negociación?
- d. ¿Cómo influye las habilidades sociales en la tolerancia de riesgo en negociación?

1.2 Formulación de objetivos

1.2.1 Objetivo general

Explicar la influencia de inteligencia emocional en las habilidades de negociación comercial de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023.

1.2.2 Objetivos específicos

- a. Especificar la influencia la autoconciencia emocional en el asertividad de negociación,
- b. Detallar la influencia de la motivación en escucha activa en la negociación.
- c. Explicar la influencia de autorregulación en la flexibilidad en negociación.
- d. Especificar la influencia de la empatía en la persuasión en la negociación.
- e. Detallar la influencia de las habilidades sociales en la tolerancia del riesgo en negociación.

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 *Justificación teórica*

La justificación teórica se fundamentó en utilizar los hallazgos del estudio para demostrar la influencia de la inteligencia emocional en las habilidades de negociación de los trabajadores de la cooperativa investigada. Su objetivo fue resaltar la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito cooperativo y cómo la comprensión de los propios sentimientos y los de los demás impacta en la habilidad para intercambiar bienes y servicios entre el proveedor y el solicitante. Es esencial tener presente que las conclusiones y recomendaciones ofrecidas serán de utilidad para investigaciones futuras.

1.3.2 *Justificación metodológica*

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación fue relevante por la aplicación de métodos, procedimientos, técnicas y herramientas de recopilación de datos, cuya validez y confiabilidad se establecieron previamente para comprender de manera veraz los pensamientos y sentimientos de los asociados respecto a las preguntas formuladas en el cuestionario. Los objetivos de la investigación se respaldaron en el método hipotético-deductivo.

1.3.3 *Justificación social*

En cuanto a la justificación social, no solo la cooperativa en estudio se benefició, sino que otras instituciones financieras en el ámbito cooperativo también contarán con un documento que destaca la importancia de la inteligencia emocional para gestionar eficazmente las habilidades de negociación. La gestión adecuada de la inteligencia emocional y las habilidades de negociación tiene un impacto significativo en el bienestar de ambos sectores: proveedores y demandantes.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

2.1.1 Inteligencia emocional

Según la información difundida por el Equipo Editorial Etecé (2023), el psicólogo, periodista y profesor estadounidense Daniel Goleman introdujo por primera vez el concepto de inteligencia emocional en su obra de 1995 titulada "Emotional Intelligence". En este libro, Goleman detalló su estudio sobre este tipo de inteligencia, destacando sus aplicaciones y beneficios en el ámbito de la gestión empresarial.

Posteriormente, Goleman ratificó que esta capacidad de adaptación era independiente del nivel de inteligencia intelectual de cada individuo. La noción de inteligencia emocional, según Goleman, surge de la interrogante sobre por qué algunas personas son más habilidosas que otras al enfrentar las diversas circunstancias de la vida cotidiana.

Según la teoría de Goleman, poseer la inteligencia y las habilidades para resolver problemas con el fin de alcanzar éxito intelectual y felicidad no es tan crucial como desarrollar la inteligencia emocional. Esta última se presenta como un atributo dinámico que evoluciona a lo largo de la vida y puede ser adquirido.

La capacidad de reconocer, comprender y expresar las propias emociones, así como las de los demás, es susceptible de ser cultivada y mejorada. De hecho, resulta fundamental para el desarrollo saludable de una persona, permitiéndole mantener relaciones interpersonales positivas, mantener el enfoque en metas y objetivos, y sobrellevar con éxito momentos de estrés.

2.1.2 Habilidades de negociación comercial

Según Díaz (2019), los primeros negociadores formales pudieron haber sido los heraldos de las ciudades, a quienes se les atribuían características divinas. Ya que en estas ciudades se llevaban a cabo conferencias diplomáticas para resolver conflictos políticos o establecer prácticas comerciales, las negociaciones adquirieron relevancia en las comunidades griegas. En los albores de la Edad Media, la Iglesia Católica despachó enviados a diversas ciudades europeas para entablar negociaciones con gobiernos y asegurar su respaldo. A partir de este punto, emergen dos tipos de negociadores con filosofías divergentes: uno con raíces en la casta militar y una inclinación hacia la política de poder, prestigio nacional, estatus social y atractivo físico. Estos negociadores, actuando como representantes personales del gobernante, carecían de interés en abordar asuntos económicos o comerciales que amenazaran la estabilidad del gobierno que representaban. En contraste, el otro tipo de negociador adoptó un enfoque más burgués y utilitario, arraigado en las relaciones comerciales. Su enfoque se centraba en realizar operaciones comerciales basadas en el crédito y la conciliación.

La distinción entre estos dos tipos de negociadores se hizo evidente en el siglo XVI con el surgimiento de las principales empresas comerciales transnacionales europeas. A pesar de no estar impulsados por motivaciones políticas, los representantes de estas empresas desempeñaron un papel crucial en el establecimiento de los grandes imperios comerciales de Francia, Holanda e Inglaterra en Asia y África.

Paralelamente, durante este periodo, surgieron los primeros negociadores cuyo propósito era respaldar la posición de los monarcas reinantes en lugar de los

intereses de la iglesia. En este contexto, el éxito de los negociadores dependía de su habilidad para forjar alianzas con los cortesanos más cercanos al monarca con el que pretendían negociar. A medida que se establecieron gobiernos liberales y monarquías constitucionales en todo el mundo, la eficacia de la negociación personal disminuyó. No obstante, persistió la idea de que los negociadores internacionales debían asociarse con el monarca o jefe de estado, extendiéndose hasta mediados del siglo XX.

Tras la Segunda Guerra Mundial, se observa un cambio perceptible hacia negociaciones de índole comercial, donde los negociadores oficiales a menudo confían en empresarios para llevar a cabo acuerdos comerciales. El crecimiento de los flujos comerciales internacionales, impulsado por la firma de numerosos acuerdos multilaterales, ha generado la necesidad de contar con negociadores altamente capacitados, convirtiéndose en una preocupación que persiste hasta nuestros días en prácticamente todos los países del mundo.

2.2 Sistema teórico

2.2.1 Inteligencia emocional

Definiciones

Según Baumann (2022), el concepto de inteligencia emocional ha ganado prominencia en los últimos años, ya que varios autores han destacado cómo su adecuado desarrollo puede brindarnos notables ventajas en distintos aspectos de la vida cotidiana, como las relaciones familiares, el ámbito laboral y la convivencia social. A medida que comprendemos gradualmente el funcionamiento de nuestro cerebro y gestionamos nuestras emociones, mejoramos nuestras interacciones con los demás. En palabras de Guerri (2013), la capacidad de expresar y controlar nuestras emociones es esencial, pero también

lo es nuestra habilidad para comprender, interpretar y responder a las emociones de quienes nos rodean. La inteligencia emocional, según algunos expertos, podría incluso ser más crucial que el coeficiente intelectual, ya que imaginemos un mundo donde no pudiéramos percibir cuándo un amigo está molesto o un colega está enojado. Regader (2023) destaca la inteligencia emocional como una estructura que nos ayuda a adaptarnos al impacto de nuestras propias emociones y a interpretar los sentimientos de los demás. Este aspecto de la dimensión psicológica humana resulta crucial para nuestras interacciones sociales y la estrategia de adaptación al entorno que seguimos. Por otro lado, Sánchez (2022) define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer y comprender las emociones, tanto en uno mismo como en los demás. Esta habilidad nos permite distinguir entre diversas emociones y utilizar la información que estas generan para orientar nuestras acciones y pensamientos de manera específica.

Origen

Según Peiró y Westreicher (2020), Daniel Goleman es considerado el pionero de la inteligencia emocional. Este psicólogo estadounidense alcanzó notoriedad al explorar y profundizar en este concepto a través de sus escritos, seminarios, artículos y conferencias, siendo su libro "Inteligencia Emocional" de 1995 uno de sus puntos destacados. Antes de Goleman, Howard Gardner ya había examinado las inteligencias interpersonal y autorreflexiva en "Inteligencias Múltiples: Una Teoría Práctica" (1983), donde abordó la autoconciencia, es decir, la capacidad de evaluar los propios sentimientos, miedos y motivaciones. Posteriormente, Gardner estableció comparaciones entre las habilidades interpersonales de Goleman y el concepto de inteligencia emocional.

Por otro lado, según Baumann (2022), la inteligencia emocional constituye un conjunto de habilidades o capacidades que una persona desarrolla a lo largo de su vida, siendo estas destrezas fundamentales para lograr el éxito y desempeñarse de manera efectiva en su entorno. A continuación, exploraremos el origen de la inteligencia emocional. De acuerdo con un portal de psicología en línea, los fundamentos de la inteligencia emocional están estrechamente vinculados al psicólogo Daniel Goleman, quien se destaca como uno de los pioneros en la teoría de la inteligencia emocional. En la actualidad, el sistema nervioso humano se comprende como considerablemente más complejo, y es en este contexto que Goleman sostiene la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo de la personalidad. Para Goleman, la inteligencia emocional representa una perspectiva que va más allá del pensamiento racional, brindando una comprensión de los procesos cognitivos que trascienden la esfera del razonamiento lógico.

Tipos

Además, según Peiró (2021), Daniel Goleman identifica dos categorías de inteligencia emocional:

- **Inteligencia Introspectiva:** Este tipo de inteligencia se centra en el individuo mismo. Implica comprender las propias emociones, regularlas y, en última instancia, identificar los estados emocionales para enfrentar de manera más efectiva los desafíos de la vida. La mejora de la inteligencia emocional es un proceso en el que puedes trabajar activamente.
- **Habilidades Interpersonales:** Se refiere a la capacidad para reconocer los sentimientos de los demás. En este sentido, destacan varios elementos clave que ofrecen oportunidades para mejorar tus relaciones y aprender a ponerse

en el lugar de los demás. Estos elementos incluyen la empatía, las habilidades sociales y la confianza en uno mismo.

- Siguiendo la misma perspectiva, Sánchez (2022) identifica los siguientes aspectos como tipos de inteligencia emocional:

1. Sabiduría personal

Esta forma de inteligencia aborda nuestra habilidad para comprender nuestras emociones internas. Al tener una comprensión clara de cómo nos sentimos, podemos tomar medidas para mejorar y crecer personalmente. Esta inteligencia se vincula con tres elementos fundamentales: la autoconciencia, que implica conocerse a sí mismo, su posición emocional y estado actual; la autorregulación, que se relaciona con la capacidad de controlar las propias emociones en lugar de permitir que estas dominen la mente; y la automotivación, que engloba la habilidad de mantener una mentalidad positiva y seguir avanzando con la determinación necesaria para alcanzar metas específicas.

2. Capacidad de comunicación interpersonal

En esta instancia, la inteligencia interpersonal abarca la comprensión de cómo las personas perciben a los demás y cómo interactuamos con ellos. Dos factores fundamentales influyen en el desarrollo de esta inteligencia: la empatía, que se define como la capacidad de comprender los sentimientos de los demás y adoptar su perspectiva, y las habilidades sociales, que facilitan una comunicación efectiva. Tratar a los demás con respeto, cultivar el respeto propio y hacia los demás, y ganar confianza en uno mismo son pasos cruciales en este proceso.

Pilares de inteligencia emocional en el trabajo

La inteligencia emocional se ha convertido en un aspecto fundamental para el éxito en el entorno laboral, dado que influye en cómo los individuos manejan sus relaciones, resuelven conflictos y afrontan desafíos. Según Daniel Goleman (1995), uno de los pioneros en este campo, existen cinco pilares clave que definen la inteligencia emocional en el trabajo, y estos se aplican a diversas situaciones laborales:

- a. El primer pilar es la autoconciencia, que implica la capacidad de identificar y comprender las propias emociones y cómo estas influyen en el comportamiento y desempeño en el trabajo.
- b. El segundo, el autocontrol, hace referencia a la habilidad de manejar las emociones de manera apropiada, evitando reacciones impulsivas y manteniendo la calma bajo presión.
- c. El tercer pilar es la motivación, que se refiere a la capacidad de mantenerse enfocado en los objetivos y actuar con iniciativa, incluso ante dificultades.
- d. El cuarto, la empatía, es la habilidad de reconocer y comprender las emociones de los demás, lo cual facilita la comunicación efectiva y mejora las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.
- e. Finalmente, el quinto pilar es la habilidad social, que se relaciona con la gestión adecuada de las relaciones, fomentando el trabajo en equipo y resolviendo conflictos de manera constructiva.

Factores de Inteligencia emocional

Guerri (2013) identifica cuatro factores clave en la inteligencia emocional.:

1. Percepción de emociones

El primer paso hacia la comprensión emocional es la precisa percepción de las emociones. En muchos casos, esto implica interpretar señales no verbales, como el lenguaje corporal y las expresiones faciales.

2. Teoría de la emoción

El siguiente paso consiste en emplear las emociones para facilitar el pensamiento y la actividad cognitiva. Las emociones nos ayudan a establecer prioridades sobre en qué enfocarnos y a responder emocionalmente a las situaciones que captan nuestra atención.

3. Comprender las emociones

Las emociones que percibimos pueden tener múltiples interpretaciones. Por ejemplo, si alguien muestra enojo, el observador debe indagar en las razones subyacentes de esa emoción y qué posibles significados podría tener. Si nuestro jefe está enojado, podría indicar insatisfacción con nuestro desempeño, una carga de trabajo excesiva o incluso conflictos personales.

4. Gestionar los sentimientos

La habilidad para controlar de manera efectiva nuestras propias emociones es una parte integral de la inteligencia emocional. Regular nuestras emociones, responder de manera apropiada y comprender cómo y cuándo reaccionar ante las emociones de los demás son aspectos cruciales de la gestión emocional.

Caraterísticas

Según Peiró y Westreiche (2020), emplear la inteligencia emocional implica cumplir con lo siguiente:

1. No juzgar las emociones: Las emociones proporcionan información sobre lo que está ocurriendo. No debemos rechazarlas, ya que cumplen la función de bloquear, notificar y recordar. El miedo, la ira, la tristeza y la felicidad son cuatro emociones fundamentales que se perciben como fuentes de información sobre uno mismo, no como evaluaciones de lo bueno o lo malo.
2. Asertividad: La asertividad se refiere a la habilidad para expresar opiniones, puntos de vista o ideas de manera honesta y respetuosa hacia los demás, al mismo tiempo que se atienden las propias necesidades. Esta capacidad, cuando se implementa, contribuye a construir confianza.
3. Empatía: Implica colocarse en la perspectiva de los demás y experimentar lo que ellos sienten. El objetivo es comprender sin juzgar el comportamiento de las personas.
4. Automotivación: Aquellas personas capaces de utilizar la fuerza de voluntad y mantenerse motivadas incluso en las circunstancias más difíciles poseen una mayor inteligencia emocional. La razón es que canalizan su esfuerzo y se enorgullecen de contribuir.
5. Bienestar general: Aquellos que buscan mejorar su inteligencia emocional no solo persiguen su propia felicidad, sino también la de los demás. Comprenden la importancia de ver felices a quienes les rodean, no solo a sí mismos..

Importancia

El autor Peiró (2020) destaca la importancia de la inteligencia emocional debido a:

- Los empleados experimentan mayor seguridad al percibirse como elementos clave en la empresa.
- Los grupos de trabajo se vuelven más cohesivos y eficaces.

- La consideración de las ideas y opiniones de los empleados ha resultado en un aumento de su motivación.
- Se observa una mejora en las habilidades de liderazgo y la influencia organizacional.
- Por otro lado, según García (2021), las habilidades académicas y la experiencia laboral nos cualifican para un trabajo específico. No obstante, la inteligencia emocional va más allá, permitiéndonos desempeñar dicho trabajo de manera más efectiva y tomar acciones que contribuyan al conocimiento tanto de nuestra salud física y mental como de la de los demás. En un contexto donde el trabajo en equipo y las interacciones remotas se han vuelto la norma, las habilidades para colaborar de manera eficiente y comunicarse de manera clara, sin los beneficios de un entorno dinámico cara a cara, se han convertido en aspectos fundamentales a considerar en el mundo actual y en el periodo posterior a la pandemia.

Inteligencia emocional en el trabajo

La inteligencia emocional es una competencia crucial en el entorno laboral actual, ya que no solo determina cómo los individuos manejan sus emociones, sino también cómo interactúan con los demás, resuelven problemas y enfrentan situaciones desafiantes. Goleman (1995), reconocido por sus investigaciones en este campo, sostiene que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que influyen directamente en el éxito profesional y organizacional.

Goleman identifica que la inteligencia emocional en el trabajo implica, en primer lugar, la capacidad de reconocer las propias emociones (autoconciencia), lo cual permite a los empleados evaluar cómo sus sentimientos impactan su desempeño. En segundo lugar, es esencial el control emocional, que consiste en

regular las emociones para que no afecten de manera negativa las decisiones o interacciones laborales. Además, la motivación interna es clave, ya que impulsa a las personas a perseguir sus metas con perseverancia y entusiasmo, incluso frente a obstáculos.

Otro aspecto destacado por Goleman es la empatía, es decir, la capacidad de comprender las emociones de los demás, lo cual mejora significativamente las relaciones interpersonales en el trabajo. Finalmente, las habilidades sociales, que engloban la capacidad para liderar, colaborar y gestionar conflictos, son fundamentales para un entorno laboral cohesionado y eficaz.

Como aplicar la inteligencia emocional en el trabajo

La inteligencia emocional juega un rol crucial en el ámbito laboral, ya que permite a los individuos gestionar sus emociones y las interacciones con los demás de manera efectiva. Goleman (1995), uno de los principales autores sobre inteligencia emocional, plantea que su aplicación en el trabajo puede mejorar significativamente tanto el rendimiento individual como el ambiente organizacional. La inteligencia emocional no solo influye en la manera en que se enfrentan los retos, sino también en cómo se manejan las relaciones laborales y se fomenta un entorno más colaborativo. Para aplicar la inteligencia emocional en el trabajo, Goleman sugiere varios pasos clave:

- a. Primero, es importante desarrollar la autoconciencia, lo que implica reconocer las emociones propias y entender cómo estas afectan el comportamiento y las decisiones. Este autoconocimiento permite tomar decisiones más racionales y mejorar la gestión del tiempo y las prioridades.

- b. Segundo, el autocontrol emocional es esencial, ya que permite manejar las emociones negativas, como el estrés o la frustración, para que no interfieran en la toma de decisiones o en la comunicación con los demás.
- c. Tercero, la empatía es fundamental para aplicar la inteligencia emocional en el entorno laboral, ya que permite comprender las emociones y perspectivas de los compañeros de trabajo, lo que mejora la cooperación y resolución de conflictos.
- d. Cuarto, fortalecer las habilidades sociales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de problemas, para fomentar un ambiente de respeto y colaboración entre los miembros de la organización.

Ventajas y desventajas de inteligencia emocional en el trabajo

La inteligencia emocional se ha convertido en una habilidad esencial en el entorno laboral, ya que impacta en la manera en que los empleados manejan sus emociones, interactúan con los demás y enfrentan desafíos profesionales. Según Daniel Goleman (1995), la inteligencia emocional ofrece múltiples beneficios para las organizaciones y los individuos, aunque también presenta algunos desafíos o limitaciones que deben considerarse.

Ventajas

- a. La inteligencia emocional mejora la gestión del estrés y las emociones negativas, lo que permite a los empleados tomar decisiones más racionales y resolver conflictos de manera efectiva.
- b. También promueve un mejor clima laboral, ya que fomenta la empatía y la comunicación asertiva, lo que fortalece las relaciones interpersonales y la cohesión del equipo.

- c. Además, los empleados con alta inteligencia emocional suelen tener mayor motivación intrínseca, lo que los impulsa a alcanzar sus metas y adaptarse a cambios en el entorno laboral de manera positiva.

Desventajas

- a. En ocasiones, un alto nivel de empatía puede llevar a los individuos a asumir cargas emocionales excesivas de sus compañeros, lo que podría generar agotamiento emocional.
- b. Asimismo, un enfoque excesivo en el autocontrol puede derivar en la supuesta supresión de emociones, lo que podría afectar negativamente la autenticidad y las relaciones laborales a largo plazo.
- c. Además, no todos los entornos laborales valoran por igual la inteligencia emocional, lo que podría limitar su impacto en organizaciones con una cultura más enfocada en la competencia individual que en la colaboración.

Dimensiones de la inteligencia emocional

De acuerdo con García (2021), las dimensiones correspondieron a los aspectos fundamentales que definen y estructuran el concepto estudiado:

- Autoconciencia: Constituye el primer paso en la construcción de la inteligencia emocional, implicando la identificación y comprensión de nuestras propias emociones y su impacto en los demás. Esta autoconciencia es fundamental para generar introspección, identificando aspectos conductuales o emocionales que pueden llevar a un cambio positivo. Incluye el reconocimiento de motivaciones y satisfacciones personales.
- Emociones: Las emociones, en sí mismas, no son negativas; es su mal manejo lo que puede resultar destructivo. La autorregulación es esencial para enfrentar emociones negativas y adaptarse al cambio. Aquellos hábiles en la

autorregulación gestionan conflictos eficazmente, reaccionan rápidamente y asumen responsabilidades o liderazgo.

- **Motivación:** Clave para alcanzar objetivos, la inteligencia emocional proporciona herramientas para motivarnos y enfocarnos en la realización personal sin depender de reconocimiento externo. En este caso, el compromiso consigo mismo es más fuerte que depender de las reacciones y perspectivas de los demás.
- **Empatía:** La capacidad de reconocer y comprender los sentimientos de otros y considerarlos antes de interactuar. Facilita la comprensión de dinámicas que afectan relaciones en diferentes contextos. La empatía efectiva requiere una autoestima positiva y bien estructurada.
- **Habilidades sociales:** Son la pieza final del rompecabezas e implican mecanismos para comprender los sentimientos de los demás, distanciarnos y establecer canales de comunicación. Desarrollar estas habilidades conduce a destrezas como la escucha activa y la comunicación verbal y no verbal segura.

Siguiendo la misma lógica, Goleman (2013) identificó como componentes de la inteligencia emocional los siguientes:

1. **Autoconciencia o autoconciencia emocional:** Este componente se refiere a la habilidad de reconocer y evaluar conscientemente nuestros propios sentimientos. En la rutina diaria, es común no detenernos a reflexionar sobre nuestras reacciones y comportamientos. Ganar autoconciencia emocional implica comprender mejor las dinámicas diarias. También implica buscar retroalimentación honesta de personas cuyas opiniones valoramos, a pesar de la posible incomodidad.

2. **Autorregulación o autocontrol emocional:** La capacidad de controlar las emociones es fundamental. Incluye la transparencia emocional, adaptabilidad, satisfacción y optimismo. Aquellos con fuerte autorregulación son flexibles ante el cambio, resuelven conflictos y calman situaciones tensas. Goleman sugiere que mantenerse enfocado y perseverar son rasgos asociados con esta habilidad, permitiendo influir positivamente en otros y asumir responsabilidad.
3. **Habilidades sociales o relaciones:** Implica comunicarse efectivamente en cualquier situación y ubicación. La conciencia emocional real no solo se trata de entender las emociones propias y ajenas, sino también de usar esa información en interacciones diarias. En entornos profesionales, las habilidades sociales construyen relaciones sólidas con colegas y subordinados, involucrando habilidades como la escucha activa, comunicación verbal y no verbal, liderazgo y persuasión.
4. **Empatía o identificación con los sentimientos ajenos:** La empatía, entender los sentimientos de otros, es esencial. Va más allá del reconocimiento, involucrándose activamente para influir positivamente en cómo alguien responde emocionalmente. La empatía proporciona información valiosa sobre las dinámicas de poder en las relaciones sociales, permitiendo una interpretación efectiva de situaciones en el trabajo.
5. **Automotivación:** La motivación intrínseca es clave en la inteligencia emocional. Aquellos con alta inteligencia emocional encuentran motivación en pasiones internas, más allá de recompensas externas. Buscan experiencias satisfactorias que los hagan sentir bien, guiándolos hacia metas y necesidades internas más genuinas.

Además, Baumann (2022) también distingue los siguientes elementos:

1. **Autoconciencia emocional:** Esta capacidad se refiere a la habilidad de una persona para reconocerse y comprender las emociones que puedan surgir en cualquier momento. En otras palabras, pueden identificar y entender perfectamente sus propias emociones en función del contexto en el que se presentan.
2. **Autorregulación emocional:** Dado que muchas de nuestras emociones pueden llevar a comportamientos perjudiciales, este componente de la inteligencia emocional se centra en la capacidad de gestionar las propias emociones y el comportamiento, controlando los impulsos para mantener una convivencia pacífica.
3. **Motivación:** Para alcanzar un buen nivel de inteligencia emocional, es esencial desarrollar la automotivación. Esto implica la capacidad de mantener el optimismo y la energía que impulsa hacia metas personales. El desarrollo de esta habilidad resulta fundamental para enfrentar diversas situaciones y adaptarse a nuevos desafíos.
4. **Empatía:** La empatía, como característica emocional, se relaciona con la capacidad de comprender el estado emocional de otra persona y compartir una experiencia similar. De esta manera, se puede establecer una comunicación más efectiva con los demás. Por ejemplo, al detectar a alguien llorando, podemos abordar la situación con un tono suave y tranquilizador, sabiendo que están experimentando tristeza.
5. **Habilidades sociales:** Aquellas personas con una inteligencia emocional sólida poseen habilidades sociales bien desarrolladas, lo que les permite interactuar de manera adecuada con los demás y construir relaciones más sólidas.

2.2.2 Habilidades de negociación

Definición

López (2023) define la negociación como el proceso mediante el cual dos o más personas o grupos resuelven un problema o logran un mejor resultado a través de un compromiso. Este enfoque ayuda a evitar disputas y a llegar a acuerdos satisfactorios para ambas partes. Según Zendesk (2022), las habilidades de negociación son fundamentales para cerrar acuerdos con los clientes, y las técnicas asociadas contribuyen a su mejora. Estas técnicas se utilizan para interactuar con otros con el objetivo de lograr beneficios mutuos. Macneil (2022) destaca que las habilidades de negociación son tanto habilidades como técnicas que favorecen resultados positivos en las negociaciones. En su mayoría, se consideran habilidades sociales, es decir, destrezas sociales que facilitan la interacción con los demás. Esto se debe a que la negociación implica empatía y comunicación efectiva. Sordo (2023) aborda las habilidades de negociación como el arte de llegar a acuerdos que protejan los intereses de todas las partes involucradas en los negocios. Destaca que estas habilidades se desarrollan con el tiempo y requieren un entrenamiento constante para enfrentar situaciones inesperadas o satisfacer las necesidades del cliente.

Importancia de habilidades de negociación

La relevancia de las habilidades de negociación, según López (2023), radica en su capacidad para facilitar la discusión de problemas entre dos o más partes con distintas necesidades y objetivos, con el fin de alcanzar una solución mutuamente aceptable. En el ámbito empresarial, estas habilidades desempeñan un papel crucial no solo en las interacciones informales diarias, sino también en

transacciones formales, como aquellas vinculadas a ventas, arrendamientos, servicios y otros contratos legales.

Las buenas habilidades de negociación contribuyen de manera significativa al éxito de una empresa por diversas razones:

- Favorecen la construcción de relaciones personales y laborales más sólidas.
- Proporcionan soluciones de calidad a largo plazo en lugar de soluciones no estándar a corto plazo que no satisfacen las necesidades de ninguna de las partes.
- Ayudan a prevenir problemas y conflictos futuros

Características de habilidades de negociación

Según Zendesk (2022), la negociación se define como un acuerdo entre dos o más partes, donde el intercambio de perspectivas conduce a un consenso aceptado por todas las partes involucradas.

Para mejorar tus habilidades de negociación, considera los siguientes aspectos.

1. Autoconocimiento: Inicialmente, es crucial conocer tus debilidades y fortalezas. Al reconocer tus errores, puedes centrarte en mejorar y desarrollar estrategias para evitarlos. De igual manera, comprender tus virtudes te permite utilizarlas eficientemente.
2. Empatía: Practicar la empatía, es decir, ponerse en el lugar de la otra persona para comprender su perspectiva, facilita la identificación de aspectos no evidentes en su presentación verbal. Observar la postura, tono de voz y expresiones faciales proporciona una visión más completa de los sentimientos del interlocutor.

3. Escucha activa: Mejorar las habilidades de venta implica practicar la escucha activa, que consiste en prestar atención sin interrupciones y juzgar de manera reflexiva. Esta habilidad facilita la recopilación de información valiosa de los clientes, identificando tanto fallos como éxitos del producto.
4. Claridad: La confianza se construye a través de la comunicación clara y concisa. Asegúrate de que tu mensaje sea simple y comprensible, similar a dar indicaciones para llegar a un lugar.
5. Razonamiento y persuasión: Estructura tus presentaciones de manera efectiva. Identifica y destaca tus argumentos más sólidos, incorporándolos hábilmente en tu discurso para causar impacto.
6. Paciencia: Practicar la paciencia, esperar tu turno para hablar y escuchar con atención, contribuye al éxito en las negociaciones al recopilar información valiosa y demostrar respeto hacia los clientes.
7. Definición de límites: Es crucial establecer parámetros, metas y condiciones, creando un ambiente más relajado y menos rígido para todas las partes involucradas.
8. Seguridad en sí mismo: La confianza es esencial para alcanzar objetivos y mantener relaciones equitativas entre proveedores y clientes.
9. Flexibilidad: La flexibilidad en las negociaciones implica la disposición de ambas partes para llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso al implementar estándares.
10. Tolerancia al riesgo: La negociación conlleva riesgos. Desarrollar la capacidad de asumir riesgos facilita la ejecución de estrategias de venta y proporciona una sensación de seguridad en las discusiones.

11. Adaptabilidad: La adaptabilidad es fundamental para enfrentar eventos inesperados en las negociaciones, permitiendo una respuesta menos intolerante y más fundamentada

Del mismo modo, Castellero (2018) presenta como características que conforman las habilidades de negociación las siguientes:

1. Autoconocimiento: Se destaca como una habilidad esencial en la negociación. Cuanto más nos comprendamos a nosotros mismos, mejoraremos nuestras habilidades negociadoras. Esto implica reconocer nuestras fortalezas y debilidades, lo que nos permite mejorar y utilizar componentes a nuestro favor para lograr interacciones positivas con la otra parte.
2. Autogestión: La comprensión de uno mismo es clave para negociar de manera efectiva. Permite la comprensión de lo que la otra parte está expresando, tanto verbal como no verbalmente.
3. Empatía: La autoconciencia es fundamental para la negociación efectiva, permitiendo entender y valorar las perspectivas de ambas partes.
4. Escucha activa: En la negociación, ambas partes deben tener voz, y la escucha activa desempeña un papel vital en este proceso.
5. Asertividad: Se presenta como un rasgo necesario para lograr negociaciones exitosas y resultados beneficiosos para ambas partes, destacando la importancia de defender los objetivos mientras se mantiene una relación respetuosa.
6. Capacidad de argumentación y persuasión: Habilidades esenciales para respaldar objetivos, presentar argumentos de manera articulada y persuadir a otros para que vean desde nuestra perspectiva.

7. Respeto: Subraya la importancia del respeto como componente fundamental en todas las interacciones humanas.
8. Franqueza y autenticidad: Aunque se utilizan diversas estrategias en la negociación, se destaca la efectividad de ser genuino, expresar deseos con convicción y respetar las posiciones de las partes.
9. Paciencia: Reconoce la variabilidad de la complejidad en las negociaciones y destaca la paciencia como una habilidad para prestar atención a los detalles y mantener el equilibrio en el proceso.
10. Concreción: Se enfatiza la importancia de establecer límites claros en la negociación para evitar complicaciones y mantener la transparencia.
11. Confianza: Se subraya la confianza como un componente necesario para el logro de objetivos y el mantenimiento de relaciones saludables.
12. Flexibilidad: Se destaca como crucial para encontrar acuerdos beneficiosos para ambas partes, reconociendo la necesidad de compromisos mutuos.
13. Tolerancia al riesgo: Enfatiza que la negociación implica asumir un riesgo y sugiere que la capacidad de correr ese riesgo es esencial.
14. Capacidad de adaptación: Se presenta como crucial en un entorno dinámico, destacando la necesidad de adaptarse a cambios rápidos en la sociedad y las condiciones circundante.

Asimismo, según Sordo (2023), las características clave de las habilidades de negociación se centran en:

1. Organización: El vendedor debe ser una persona responsable y, sobre todo, organizada. Debe programar reuniones con varios clientes, considerar horarios de trabajo y llegar puntualmente a encuentros virtuales con los materiales necesarios. Además, debe ejecutar correctamente todas las etapas

del proceso de venta, documentar requisitos específicos para cada cliente, revisar y firmar contratos, entre otras actividades. La organización es clave para evitar confusiones y garantizar un flujo eficiente en todas las interacciones.

2. **Conocimiento de las matemáticas:** Los vendedores necesitan comprender conceptos matemáticos esenciales, ya que su labor implica cotizaciones, descuentos, plazos y cálculos de porcentajes o ingresos por comisiones. Este conocimiento contribuye a una gestión financiera precisa y transparente durante las negociaciones.
3. **Facilidad de palabra:** La habilidad de mantener conversaciones amenas y efectivas es crucial para los vendedores, ya que interactúan con diversos clientes y niveles jerárquicos. La comunicación efectiva, el encanto y la empatía abren oportunidades y facilitan la construcción de relaciones sólidas.
4. **Escucha activa:** En las negociaciones, la escucha activa es esencial. Comprender las necesidades del cliente y recopilar información valiosa requiere paciencia y atención a los detalles. Antes de presentar una oferta, es fundamental entender completamente las expectativas del cliente.
5. **Dedicación:** Las negociaciones exitosas respetan jerarquías y procedimientos administrativos. Es esencial saber a quién dirigirse y cuándo, evitando malentendidos y asegurando que las conversaciones se realicen con las personas adecuadas para tomar decisiones.
6. **Mando:** El gerente de ventas debe liderar las negociaciones, enfocándose en los productos, cantidades y beneficios que representa la empresa. Sin embargo, este liderazgo no debe confundirse con arrogancia; el objetivo es construir alianzas en lugar de ganar batallas.

7. Especialización: Reconocer las fortalezas y debilidades de cada negociador permite adaptar estrategias a las características específicas de los clientes. La comprensión profunda de sus necesidades facilita la personalización de enfoques para lograr acuerdos beneficiosos.
8. Iniciativa: Aunque existan reglas establecidas, los vendedores deben tomar la iniciativa en las negociaciones. Esto implica comprender y respetar las normas internas, pero también proponer alternativas y ser proactivos para alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos.
9. Flexibilidad: En situaciones de negociación, la flexibilidad es crucial, especialmente en temas sensibles como el precio. Estar dispuesto a discutir alternativas de pago o descuentos contribuye a cerrar acuerdos exitosos y adaptarse a las necesidades del cliente.
10. Precaución: La discreción es esencial, especialmente con clientes difíciles. Mantener la calma frente a malentendidos o situaciones inesperadas es fundamental para mantener una relación profesional y evitar conflictos innecesarios.
11. Creencias firmes: Priorizar las necesidades del cliente es esencial, pero no debe llevar a la complacencia. Los vendedores deben mantener la integridad, abordar todos los puntos de conversación y buscar soluciones que beneficien a ambas partes.
12. Determinación: Los vendedores no deben aceptar solicitudes poco razonables. La determinación para abandonar un trato desfavorable es clave para mantener la integridad y proteger los intereses de la empresa.
13. Honestidad: La honestidad es indispensable en cualquier transacción comercial. En el ámbito de las ventas, donde los riesgos de fraude son

mayores, ser honesto y transparente en todas las interacciones construye confianza y evita situaciones perjudiciales.

14. Claridad: La habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva a través de los canales apropiados es esencial en las negociaciones. La claridad facilita la comprensión mutua y contribuye al éxito en la gestión de acuerdos y contratos.

Tipos de Habilidades de negociación

Según Zendesk (2022), es fundamental conocer los distintos tipos de habilidades de negociación, las cuales incluyen:

1. Negociaciones colaborativas (ganar-ganar): Las técnicas de negociación colaborativa tienen como objetivo principal integrar las necesidades de ambas partes para lograr un resultado mutuamente beneficioso. En este enfoque, se valora tanto los intereses individuales como los colectivos, buscando un equilibrio que satisfaga a ambas partes.
2. Negociaciones Competitivas (Ganar o Perder): Este tipo de transacción se caracteriza por el deseo de maximizar las ganancias. En estas circunstancias, es esencial adoptar una posición activa, manteniéndose firme para ganar lo que la otra parte pueda perder.
3. Negociar con flexibilidad (perder-perder): Las negociaciones ágiles se presentan como una de las formas más efectivas para crear experiencias memorables que impulsen la lealtad del cliente. En este contexto, se recomienda elegir estrategias a largo plazo que ofrezcan soluciones y beneficios sostenibles para los consumidores.
4. Evitar negociaciones (perder-perder): La elusión de la negociación o la decisión de evitarla surgen cuando el acuerdo propuesto resulta perjudicial

para ambas partes. En estos casos, la búsqueda de alternativas puede ser beneficiosa para evitar resultados desfavorables.

Teorías de negociación

Las teorías de negociación ofrecen marcos conceptuales que ayudan a entender y gestionar el proceso de alcanzar acuerdos entre partes con intereses a menudo conflictivos. Según Fisher et al. (2011), autores reconocidos en el campo, existen varias teorías fundamentales que describen cómo se llevan a cabo las negociaciones y cuáles son los factores que influyen en su éxito.

- a. La teoría de la negociación distributiva, también conocida como "negociación de suma cero", se basa en la premisa de que los recursos son limitados y que cualquier ganancia de una parte debe corresponder a una pérdida de la otra. Esta teoría se enfoca en maximizar los propios beneficios a expensas de la otra parte y suele implicar un enfoque competitivo.
- b. Por otro lado, la teoría de la negociación integrativa busca un enfoque colaborativo, en el que las partes trabajan juntas para encontrar soluciones que beneficien a ambas. Este modelo se centra en la identificación de intereses comunes y en la creación de valor adicional a través de la cooperación y el diálogo abierto. La negociación integrativa busca una "ganar-ganar" situación, donde ambas partes obtienen beneficios.
- c. La teoría de juegos también es relevante, especialmente en contextos estratégicos, ya que ofrece un marco para analizar cómo las partes toman decisiones en situaciones interdependientes. Este enfoque examina las estrategias óptimas que cada parte puede adoptar, teniendo en cuenta las posibles acciones y reacciones de los demás jugadores.

Modelos de Negociación

Los modelos de negociación proporcionan estructuras y métodos para abordar y resolver conflictos entre partes. Estos modelos ofrecen enfoques diversos para alcanzar acuerdos efectivos y sostenibles. Según Fisher et al. (2011), autores influyentes en la teoría de negociación, varios modelos se destacan por su aplicabilidad en distintas situaciones de negociación.

- a. Modelo de negociación de Harvard, este modelo se centra en la negociación basada en intereses y promueve el enfoque en las necesidades subyacentes de ambas partes en lugar de las posiciones rígidas. El proceso incluye la identificación de intereses comunes, la generación de opciones mutuamente beneficiosas y la utilización de criterios objetivos para llegar a un acuerdo.
- b. Modelo de negociación integrativa. Este enfoque busca expandir el “espacio de la negociación” mediante la colaboración y la cooperación entre las partes. El objetivo es crear soluciones que maximicen el valor para ambas partes, fomentando un entorno de trabajo conjunto para resolver diferencias y generar beneficios adicionales.
- c. El modelo de negociación distributiva, en contraste, se basa en un enfoque más competitivo. En este modelo, cada parte intenta maximizar su propia ganancia a expensas de la otra. Es común en situaciones donde los recursos son limitados y cada parte busca obtener la mayor parte posible del valor disponible.

Factores que influyen en negociación

La negociación es un proceso complejo en el que diversos factores pueden influir en el resultado final. Según Fisher et al. (2011), reconocidos expertos en la materia, varios factores determinan cómo se desarrollan y concluyen las

negociaciones. Estos factores incluyen aspectos tanto internos como externos que afectan la dinámica del proceso.

- a. Uno de los factores más cruciales es la preparación y planificación. La investigación y el análisis previos a la negociación permiten a las partes entender mejor sus propios intereses, así como los de la otra parte. Una preparación adecuada ayuda a establecer objetivos claros y a anticipar posibles obstáculos o áreas de conflicto.
- b. Otro factor importante es el poder de negociación. Este poder puede derivarse de varias fuentes, como la capacidad de una parte para ofrecer o retirar concesiones, su posición en el mercado o la importancia de su rol en la negociación. La percepción del poder influye en la estrategia adoptada y en el equilibrio de fuerzas entre las partes.
- c. La cultura y contexto también juegan un papel significativo en la negociación. Las diferencias culturales pueden afectar las expectativas y las normas de comportamiento durante el proceso de negociación. Entender y respetar estas diferencias puede facilitar una comunicación más efectiva y reducir malentendidos.
- d. Además, la dinámica interpersonal y las habilidades de comunicación son factores que impactan directamente en el éxito de la negociación. La capacidad de escuchar activamente, la empatía y la asertividad contribuyen a una negociación más efectiva y a la construcción de relaciones positivas entre las partes.

Técnicas de negociación

Fisher (2011) presentan varias técnicas clave en su libro:

- a. Primero, abogan por la **negociación basada en principios**, que se centra en los méritos del acuerdo en lugar de las posiciones iniciales de los participantes. Esta

técnica implica identificar intereses comunes y buscar soluciones que satisfagan las necesidades de ambas partes, promoviendo acuerdos justos y equitativos.

- b. Otra técnica destacada es la **separación de las personas del problema**, que sugiere tratar los problemas de manera objetiva y evitar que los conflictos personales interfieran en el proceso de negociación. Esto facilita una comunicación más efectiva y reduce la posibilidad de conflictos emocionales que pueden entorpecer la resolución.
- c. **Enfocar las negociaciones en intereses**, no en posiciones, lo que implica que las partes deben expresar sus intereses y buscar soluciones que satisfagan esos intereses en lugar de simplemente defender posturas intransigentes. Esta técnica ayuda a encontrar soluciones creativas que pueden beneficiar a ambas partes.
- d. Generación de opciones para el beneficio mutuo es una técnica crucial. Esta técnica sugiere que las partes colaboren en la creación de múltiples opciones antes de tomar una decisión, lo que aumenta la probabilidad de encontrar una solución que satisfaga a todos los involucrados.

Errores comunes en negociación

Según Fisher et al. (2011), uno de los errores más comunes es enfocarse excesivamente en posiciones fijas en lugar de explorar intereses subyacentes. Cuando las partes se adhieren rígidamente a sus posiciones iniciales, a menudo se pierde la oportunidad de identificar intereses comunes que podrían llevar a soluciones beneficiosas para ambas partes.

Otro error frecuente es no prepararse adecuadamente para la negociación. La falta de preparación puede llevar a una comprensión deficiente de las necesidades y prioridades de la otra parte, resultando en propuestas que no abordan efectivamente los problemas centrales.

Ignorar la perspectiva del otro lado también es un error común. Al no considerar las preocupaciones y objetivos de la contraparte, se puede deteriorar la relación y disminuir la probabilidad de llegar a un acuerdo satisfactorio.

Además, permitir que las emociones influyan en la negociación puede ser perjudicial. Las emociones intensas pueden nublar el juicio y llevar a decisiones impulsivas que no benefician a ninguna de las partes. Mantener un enfoque racional y objetivo es crucial para el éxito de la negociación.

Finalmente, falta de flexibilidad en la negociación puede obstaculizar la posibilidad de encontrar un terreno común. Las partes que no están dispuestas a adaptarse y considerar alternativas pueden limitar significativamente el éxito del proceso negociador.

Dimensiones de habilidades de negociación

El proceso de negociación, en muchas ocasiones, es subjetivo y se ve fuertemente influenciado por la personalidad de las partes involucradas. Sin embargo, es posible adquirir técnicas de negociación propuestas como dimensiones por (Martín, 2019):

Asertividad: Un negociador eficaz proyecta seguridad y asertividad, demostrando autoridad sin caer en la intromisión o la falta de respeto. Al respaldar firmemente su propuesta, se establece la credibilidad y se fomenta el respeto. La negociación asertiva implica exponer de manera clara y honesta nuestros objetivos, respetando al mismo tiempo las posiciones de los demás. Esto permite rechazar ofertas, explicar nuestras elecciones y ofrecer alternativas de manera efectiva.

Escucha activa: Tan crucial como escuchar las palabras durante una negociación es interpretar las señales no verbales. La observación activa, la empatía, el

cuestionamiento y la paráfrasis son esenciales para emplear todos los sentidos en este proceso. La capacidad de escuchar activamente no solo mejora las habilidades de negociación, sino que también fomenta la empatía, fortaleciendo las relaciones laborales.

Persuasión: El éxito en las negociaciones está estrechamente vinculado a la capacidad de persuadir. El líder en esta tarea debe convencer de manera efectiva a la otra parte para que comprenda y acepte su posición. La persuasión es fundamental para influir en el punto de vista de los demás y lograr que sigan nuestra causa. Saber cuándo y cómo emplear las habilidades persuasivas es crucial para negociar con éxito. La persuasión, influenciada por factores como la credibilidad, requiere la capacidad de aplicar técnicas persuasivas de manera rápida y efectiva.

Flexibilidad: En el ámbito de las negociaciones, la flexibilidad implica la capacidad de adaptarse a condiciones cambiantes y colaborar con diversas partes. Se trata de ajustarse a los entornos laborales en constante cambio y valorar múltiples perspectivas opuestas. Para ser flexibles en nuestro enfoque de negociación, es necesario equilibrar nuestros propios objetivos e intereses con los de la otra parte.

Tolerancia al riesgo: Las negociaciones conllevan riesgos, y la disposición a asumirlos permite implementar estrategias de ventas con más tranquilidad. La calma transmite seguridad en el argumento, y la tolerancia al riesgo se convierte en un elemento crucial en la toma de decisiones sobre inversiones, ya que determina el nivel de riesgo que uno está dispuesto a aceptar dada la volatilidad de una inversión.

2.3 Marco conceptual

En lo que respecta a las variables de inteligencia emocional, nuestro marco teórico se limitó al autor Goleman (2013), ya que esta fuente destaca por su tratamiento conceptual exhaustivo y la determinación precisa de las dimensiones asociadas a esta variable. Asimismo, en el caso de la variable de habilidades de negociación, nos basamos en la fuente de Martín (2019), aplicando el mismo criterio utilizado para la variable mencionada anteriormente. Los temas principales abordados en esta investigación comprendieron:

Asertividad. Es la capacidad social que ciertas personas tienen para expresar y respaldar sus derechos e ideas de manera efectiva, al mismo tiempo que muestran respeto hacia los derechos e ideas de los demás Goleman (2013).

Autoconciencia emocional. Implica la capacidad de reconocer y comprender los estados de ánimo internos, así como tener conciencia de los propios recursos y seguir las intuiciones personales Goleman (2013).

Autorregulación. Involucra la habilidad de reconocer y comprender los estados de ánimo internos, así como tener conciencia de los propios recursos y seguir las intuiciones personales Goleman (2013).

Empatía. La empatía es la habilidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, permitiéndonos ver las situaciones desde la perspectiva de otra persona en lugar de la nuestra Goleman (2013).

Escucha activa. Implica estar activamente presente, plenamente consciente e interesado en escuchar lo que nos comunica la persona o personas que están frente a nosotros. En resumen, la escucha activa refleja nuestro interés genuino en la conversación y en el mensaje que se nos está transmitiendo Martín (2019).

Flexibilidad en la negociación. Habilidad para ajustarse a diversas situaciones y colaborar eficazmente con personas de distintos perfiles Martín (2019).

Habilidades de negociación. Se trata de habilidades y técnicas que facilitan la obtención de resultados positivos durante las negociaciones Martín (2019).

Habilidades sociales. Hace referencia a las habilidades que una persona posee en ámbitos como negociaciones, reuniones, manejo de conflictos o trabajo en equipo, entre otros Martín (2019).

Habilidades. Es la habilidad para llevar a cabo una tarea o actividad específica de manera precisa y sencilla, ya sea a nivel físico, mental o social Martín (2019).

Inteligencia emocional. Hace alusión a las habilidades y destrezas mentales vinculadas a la capacidad de percibir, comprender, gestionar y modificar las emociones, tanto en uno mismo como en los demás Goleman (2013).

Inteligencia. Engloba la aptitud para resolver problemas, planificar, desarrollar pensamiento abstracto, comprender ideas complejas y aprender de la experiencia Goleman (2013).

Marketing. Se trata de un conjunto de métodos y estrategias empleados para analizar el comportamiento del mercado, la gestión empresarial y las tendencias de demanda de los consumidores Martín (2019).

Motivación en la negociación. Estas habilidades y técnicas son instrumentos que favorecen la obtención de resultados positivos durante las negociaciones Martín (2019).

Negociar. El proceso de comunicación entre al menos dos partes con el objetivo de alcanzar un acuerdo respecto a intereses que se perciben como divergentes Martín (2019).

Persuasión en la negociación. Persuadir a los demás para que reconozcan y respeten nuestro propio punto de vista Martín (2019).

Riesgo. Se refiere a las pérdidas que una entidad económica podría enfrentar debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de una contraparte relacionada Martín (2019).

2.4 Marco referencial

2.4.1 Internacionales

En su tesis titulada "La Inteligencia Emocional e Intención de Emprendimiento en los Estudiantes Universitarios de la Carrera de Administración en la Universidad Técnica de Cotopaxi" Zambrano (2022), el autor se propuso desarrollar estrategias de inteligencia emocional para aumentar la capacidad emprendedora de los estudiantes. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando técnicas de encuesta y un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos revelaron una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la intención de emprendimiento, con valores estadísticos presentados en el estudio (0,550; p-valor < 0,05). Este hallazgo respaldó la aceptación de los resultados del estudio, corroborado además por el rango de 0,25 a 0,75. La conclusión principal fue que el 30% de la variable de negocio se explica a través de la inteligencia emocional, fortaleciendo así la relevancia de esta última en el contexto emprendedor.

En su tesis titulada "Estrategias de Negociación E-Business en un Almacén de Calzados en Manta," Zambrano et al. (2023) se propuso proponer un Plan de Acción con estrategias de e-business para fortalecer la negociación en un almacén de calzado. La investigación adoptó un enfoque descriptivo con un diseño mixto, utilizando técnicas de encuesta y un cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron que la mayoría de las personas que trabajan en Pasos-

Calzado de Mujeres poseen conocimientos técnicos en comercio electrónico, aunque estos conocimientos son básicos y no profundos. No obstante, mostraron un interés en completar su educación y capacitación en este campo. En conclusión, se destacó la importancia de desarrollar una estrategia de comercio electrónico para mejorar las transacciones en la tienda Pasos-Calzado de Mujeres.

Salinas et al (2023) llevó a cabo una tesis titulada "Estilos de Manejo del Conflicto y Técnicas de Negociación Comercial: Una Aproximación Teórica". El objetivo de la investigación fue realizar una revisión de los conceptos más trascendentales relacionados con el conflicto, la negociación comercial y sus principales técnicas, desde la perspectiva de sus principales exponentes. La metodología utilizada fue de investigación bibliográfica-documental, empleando un enfoque cualitativo. En conclusión, se destaca que la comprensión efectiva de la negociación está intrínsecamente vinculada al conocimiento previo del conflicto. Sin embargo, dada la naturaleza de las conversaciones y la urgencia de la interacción humana, se hace imperativo ampliar el espectro completo de la conversación, abordando sus aspectos fundamentales, tecnológicos y su aplicación.

2.4.2 Nacionales

Riega y Távara (2023) presentaron la tesis titulada "Inteligencia Emocional Conectada al Compromiso Organizacional de los Colaboradores de una Cadena de Cafeterías en Lima, 2022". El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los colaboradores en una cadena de cafeterías. La metodología adoptada fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental, utilizando la técnica de encuesta y un cuestionario como instrumento. La población estudiada

fue de 700 individuos, con una muestra de 248. En conclusión, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva significativa de 0.899 entre las dos variables en estudio. Esto sugiere que hay una correlación directa y un alto grado de dependencia entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los colaboradores, respaldando así la relación significativa entre ambas variables.

Avellaneda (2021) presentó una tesis titulada "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Colaboradores de la Empresa Posada Perú SAC, San Isidro, Lima, 2021". El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en dicha empresa. La metodología empleada fue de tipo correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo, y las técnicas incluyeron una encuesta con un cuestionario como instrumento. La población estudiada fue de 22 individuos, con una muestra de igual tamaño. En conclusión, el análisis de correlación realizado mediante la prueba de Pearson arrojó un coeficiente de -0.020, con una significancia de 0.931. Esto indica que no hay evidencia de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores, ya que el resultado no es significativamente diferente de cero.

Fernández (2022) presentó una tesis titulada "Estrategia de Negociación Prospectiva para el Turismo Receptivo Internacional en la Región Loreto al año 2024". El propósito de la investigación fue determinar las estrategias de negociación prospectiva para el turismo en la región. La metodología adoptada fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, utilizando técnicas de encuesta y un cuestionario como instrumento. En conclusión, los resultados revelaron patrones estacionales mensuales en el comportamiento del turismo

internacional. Durante el período de cinco años analizado, los meses de junio, julio y agosto fueron interpretados como meses de vacaciones para los países del hemisferio norte. Se realizaron cálculos de índices estacionales, ecuaciones de regresión lineal simple y estimaciones de expectativas para pronosticar la visita de turistas internacionales a la región Loreto mensualmente en los años 2023 y 2024.

III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Materiales

3.1.1 Encuesta

Se aplicaron 150 encuestas a los Socios de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande en Ayacucho, y se procedió a procesar, analizar e interpretar la información recopilada para investigar la influencia de la inteligencia emocional en las habilidades de negociación de los asociados. La variable de inteligencia emocional fue examinada a través de sus dimensiones, incluyendo autoconciencia, motivación, autorregulación y empatía. Asimismo, la variable de habilidades de negociación fue evaluada mediante aspectos como asertividad, escucha activa, flexibilidad y persuasión.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario, cuyo nivel de confiabilidad fue previamente evaluado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (ver Anexo 3). Además, se llevó a cabo un proceso de validación con la participación de tres expertos (ver Anexo 4). Las preguntas incluidas en la encuesta fueron elaboradas considerando cada indicador detallado en la tabla de operacionalización.

Procedimientos seguidos:

1. Se proporcionó una breve explicación del propósito del estudio a cada participante.

2. Se estableció un límite de tiempo de respuesta de 20 minutos para cada informante.
3. En casos donde los informantes no respondieron, otros individuos ocuparon sus lugares.
4. Luego de la recopilación de datos, se llevó a cabo la clasificación y tabulación de las acciones correspondientes.
5. Con el fin de respaldar los objetivos de la investigación, se realizaron análisis e interpretaciones tras el procesamiento de los datos.

3.1.2 Equipos

Computadora

Impresora

3.1.3 Software estadístico

Se emplearon técnicas estadísticas descriptivas en herramientas como Excel y SPSS para el procesamiento de los datos. Estas herramientas generaron tablas y figuras que incluyen análisis cuantitativos y cualitativos, destinados a resumir la frecuencia de respuestas y a proporcionar una interpretación significativa en relación con los objetivos de la presente investigación.

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

La inteligencia emocional influye significativamente en las habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023.

3.2.2 Hipótesis específicas

- a. La autoconciencia emocional influye significativamente en el asertividad de negociación.

- b. La motivación influye significativamente escucha activa en la negociación.
- c. La autorregulación influye significativamente en la flexibilidad de negociación.
- d. La empatía influye significativamente en la persuasión en negociación.
- e. Las habilidades sociales influyen significativamente en la tolerancia del riesgo en negociación.

3.2.3 Variables e indicadores

Definición conceptual

Tabla 1

Definición conceptual de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones
<p>Variable independiente</p> <p>Inteligencia emocional</p>	<p>Se trata de la habilidad para identificar tanto las emociones propias como las de los demás, encontrar motivación y manejar de manera efectiva las relaciones Goleman (2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia emocional • Motivación • Autorregulación • Empatía • Habilidades sociales
<p>Variable dependiente</p> <p>Habilidades de negociación</p>	<p>Se trata de la habilidad táctica y comunicativa para lograr acuerdos beneficiosos en transacciones comerciales, incorporando destrezas como asertividad, empatía, adaptabilidad y creatividad, con el objetivo de alcanzar soluciones mutuamente satisfactorias Martín (2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad • Escucha activa • Flexibilidad • Persuasión • Escucha activa

3.2.3 Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Inteligencia emocional	Autoconciencia emocional	Es un proceso complejo que requiere tiempo para hablar contigo mismo, para escucharte y comprenderte a ti mismo. No se trata de saber reconocer nuestra última reacción emocional, como saber que estoy enojado o triste, sino de parar y ver qué esconde esa emoción Goleman (2013).	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional • Autovaloración • Autoconfianza 	4,5,6		Cuestionario
	Motivación	A veces pueden ser restrictivos, y si el comprador no está motivado y no se cumplen sus motivos personales, tiende a adaptarse y buscar un acuerdo mínimo. solo obedecerá Goleman (2013).	<ul style="list-style-type: none"> • Acercamiento • Creatividad • Firmeza 	7,8,9		
	Autorregulación	La autorregulación es fundamental para hacer frente a cualquier contratiempo en el proceso de negociación Goleman (2013).	<ul style="list-style-type: none"> • Atención • Concentración • Serenidad 	10,11,12	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	
	Empatía	La empatía puede considerarse un arma muy eficaz en las negociaciones. Cuando estás del otro lado, se sienten más cómodos, lejos de las emociones fuertes, fuera de tu voz y con una comprensión más clara de que ambos están buscando el mejor trato Goleman (2013).	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimiento • Interés • Identificación 	13,14,15		
	Habilidades sociales	Son habilidades para mejorar las relaciones interpersonales. Como resultado, la empatía y la comunicación son esenciales en la negociación y el uso de técnicas de persuasión puede producir resultados fructíferos Goleman (2013).	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de servicio • Adaptabilidad • Atención al detalle 	16,17,18		
Habilidades de negociación	Asertividad	Los negociadores seguros transmiten una sensación de control y confianza. Puedes decir lo que hay que decir mientras transmites autoridad sin ser molesto o irrespetuoso. La	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Respeto • Expresión directa 	19,20,21		

Escucha activa	<p>credibilidad fomenta la admiración y transmite confianza en la propuesta Martín (2019). En las conversaciones, es tan importante prestar atención a las señales no verbales como a lo que se dice. Para ello utiliza todos los sentidos a través de la observación activa, la empatía, el cuestionamiento y la interpretación Martín (2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Retención • Feedback 	22,23,24
Flexibilidad	<p>Capacidad de adaptación y trabajo en diferentes entornos y con diferentes personas Martín (2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación • Modificación de objetivos • Anticipación a cambios 	25,26,27
Persuasión	<p>Implica presentarle a la persona un plan de acción y persuadirla de que cambie su comportamiento para tomar esa acción. El proceso de persuasión termina cuando la otra parte acepta voluntariamente el nuevo comportamiento y decide implementarlo Martín (2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar afinidad • Persistencia • Ofrecer soluciones 	28,29,30
Tolerancia al riesgo	<p>La capacidad de soportar pérdidas si las circunstancias se deterioran se conoce como tolerancia al riesgo. Es sin duda una de las estrategias para el éxito de su negocio. Saber esto lo ayuda a crear un plan para administrar sus inversiones de manera segura Martín (2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud proactiva • Planear contingencia • Reducción de incertidumbre 	31,32,33

3.3 Método

3.3.1 Tipo de investigación

Según la definición de Narvárez (2023), el enfoque de esta investigación se clasificó como aplicado, ya que su propósito radica en la búsqueda de una solución o método específico. La investigación se centró en la recopilación y aplicación de conocimientos con el objetivo de impulsar el desarrollo cultural y científico en el ámbito de la inteligencia emocional y las habilidades de negociación.

2.3.2 Nivel de investigación

La investigación adoptó un enfoque explicativo, ya que no se limitó únicamente a describir el problema en términos generales de la relación entre inteligencia emocional y habilidades de negociación, sino que profundizó en el análisis de las causas subyacentes de su influencia, como se señala en el estudio de (Rus, 2021).

2.3.3 Métodos de investigación

a. Método general

Se adoptó un enfoque general de tipo hipotético-deductivo, fundamentado en la conceptualización de Palacios (2019). Este método fue seleccionado con el propósito de abordar las diversas interrogantes de nuestra investigación, partiendo de la premisa de que las hipótesis formuladas son verídicas.

b. Método específico

Se empleó una estrategia precisa de naturaleza estadística, donde de manera sistemática recopiló, organizó y analizó los datos. Posteriormente, se procedió a sistematización y presentación en tablas y gráficos con el objetivo

de facilitar la comprensión, comparación y extracción de conclusiones, siguiendo las directrices de la (Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM], 2019).

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Para la realización de este estudio, se consideró una población informante compuesta por 150 individuos. En este contexto, se adoptó la definición de población propuesta por López (2019), quien la describe como el conjunto total de elementos que constituyen el fenómeno objeto de estudio. Dicho conjunto estuvo compuesto por todos los componentes analíticos que integraron el fenómeno y que debieron ser cuantificados para desarrollar un estudio específico, considerando un total de N unidades que contribuyeron a una característica determinada.

3.4.2 Muestra

En este estudio, no se requirió calcular el tamaño de la muestra debido a que la población era limitada y finita. Sin embargo, se utilizaron criterios de evaluación para asegurar la solidez y validez de los resultados obtenidos.

Inclusión:

Se incluyó a todos los socios inscritos en la cooperativa bajo estudio durante el periodo de análisis.

Exclusión

Cerca del 5% de los socios se vio imposibilitado de participar en la implementación del instrumento de recolección de datos por distintos motivos.

3.4.3 Fuentes de información

Se utilizaron libros y revistas académicas como fuentes primarias en esta investigación. Además, se consideraron enciclopedias, catálogos y otros recursos que proporcionaron descripciones detalladas de las variables y sus dimensiones, siempre que contenían contenido original.

3.4.4 Diseño de investigación

Se desarrolló un diseño de investigación transversal y no experimental con el fin de abordar de manera más efectiva los objetivos planteados. Se optó por un enfoque no experimental, ya que no se modificó el procedimiento de investigación para la recolección de los datos e información necesarios. La selección de un diseño transversal estuvo en línea con la perspectiva de Survey Monkey (2023), quien sostiene que este tipo de diseño permite la finalización inmediata de la recopilación de datos. Su objetivo principal radica en definir variables, examinar su ocurrencia en un momento específico, y determinar cualquier correlación.

3.4.5 Técnicas

Se eligió la encuesta como método de recolección de datos, basándose en la perspectiva de Machuca (2022), quien señala que esta herramienta facilita la obtención de información desde diversas fuentes, permite realizar análisis y contribuye a la obtención de conclusiones más precisas. Se seleccionó la técnica de encuesta para evaluar tanto la variable de habilidades de negociación como las cinco dimensiones de la inteligencia emocional.

3.4.6 Instrumentos

Se eligió un cuestionario como herramienta para la recolección de datos, basándose en la definición de Ortega (2022), que lo describe como un

documento, ya sea digital o físico, que consta de una serie de preguntas destinadas a ser respondidas con el fin de proporcionar la información necesaria.

Las preguntas se redactaron siguiendo un plan previamente establecido, garantizando coherencia, estructura y organización en su formulación.

El instrumento fue sometido a dos tipos de pruebas:

a) Grado de confiabilidad por Alfa de Cronbach (Anexo 3):

$$\frac{30}{30-1} \left[\frac{37.82}{189.72} = \frac{1}{1} \left[\frac{1}{1} - \right] \right] = 0.84$$

b) Validación de expertos:

Se validó el instrumento con tres expertos (Anexo 4), quienes emitieron una opinión favorable sobre el mismo.

3.5 Procesamiento de información

El tratamiento de los datos se llevó a cabo de acuerdo con los criterios previamente establecidos, con el fin de garantizar la precisión, coherencia y validez de los resultados obtenidos:

1. Recopilación de datos mediante encuestas.
2. Procesamiento de datos, preparación y modificación de datos en conflicto.
3. Los datos recolectados se procesarán utilizando la última versión de Excel y SPSS.

Se analizaron los datos mediante tablas de frecuencia y gráficos para las respuestas cuantitativas, según lo señalado por Techopedia (2022), sostiene que este método implica la recopilación de datos de entrada, su organización para generar información útil, y finalmente, facilita que el usuario necesario los analice para tomar decisiones informadas o implementar las medidas apropiadas basándose en la información obtenida.

3.6 Análisis e interpretación de resultados

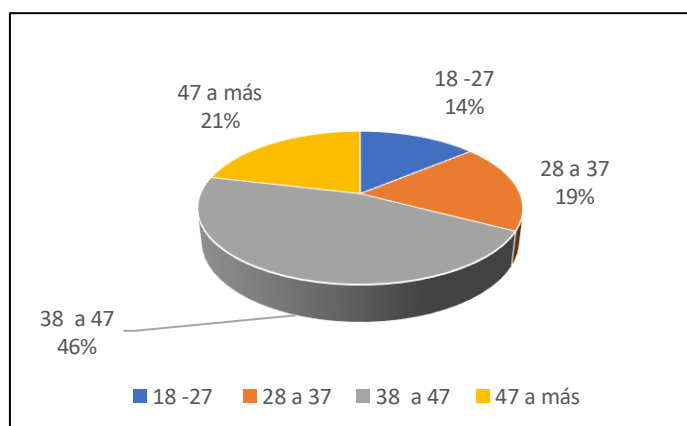
Los datos recopilados fueron organizados en tablas y procesados utilizando herramientas estadísticas de Excel. Estas herramientas generaron tablas y gráficos cuantitativos que representaron las tasas de respuesta de los encuestados. Los resultados obtenidos reflejaron las percepciones de los asociados sobre la aplicación de las variables de estudio en el contexto de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados descriptivos

4.1.1 Datos generales

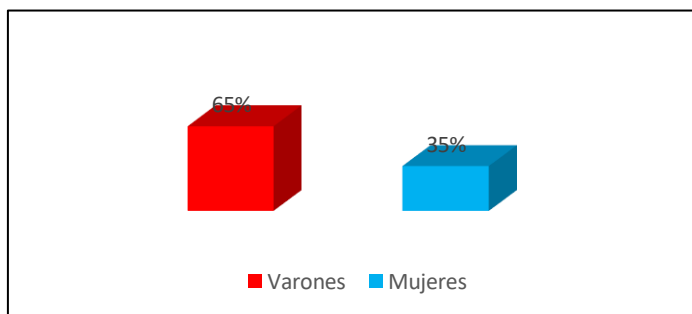
Figura 1 *Edad de encuestados*



La Figura 1 revela que el 14% de los socios encuestados se encuentra en la franja de edad de 18 a 27 años, el 19% pertenece al grupo de 28 a 37 años, el 46% abarca la categoría de 38 a 47 años, y el 21% corresponde a individuos mayores de 47 años. Esta distribución demográfica ha tenido un impacto positivo en la calidad de las respuestas proporcionadas a los ítems planteados en el cuestionario, específicamente en relación con cómo la inteligencia emocional

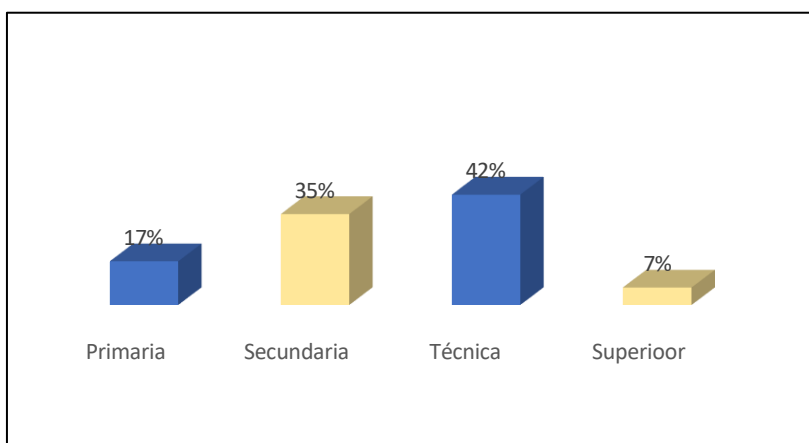
está influyendo en las habilidades de negociación de los socios de la Cooperativa analizada.

Figura 2 *Género de encuestados*



La Figura 2 muestra que el 65% de los empleados que participaron en la encuesta son hombres, mientras que el 35% son mujeres. Este análisis demográfico subraya la inclusión de ambos géneros en la elaboración de respuestas al cuestionario acerca de la evolución de las variables de estudio, proporcionando una perspectiva equitativa.

Figura 3 *Grado de instrucción de encuestados*

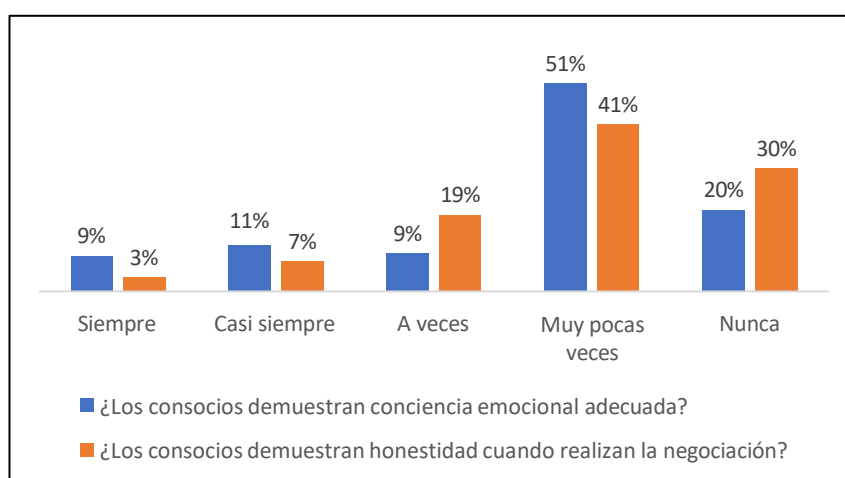


La Figura 3 ilustra que el 17% de los participantes en la encuesta tienen educación primaria, el 35% cuenta con educación secundaria, el 42% posee educación técnica, y el 7% ha alcanzado niveles de instrucción superior. La predominancia de encuestados con educación secundaria a superior contribuye a asegurar la imparcialidad en las respuestas proporcionadas al cuestionario acerca de la evolución de las variables de estudio en el contexto del análisis.

4.1.2 Análisis de las variables inteligencia emocional y habilidades de negociación

a) Dimensiones: Autocontrol - Asertividad

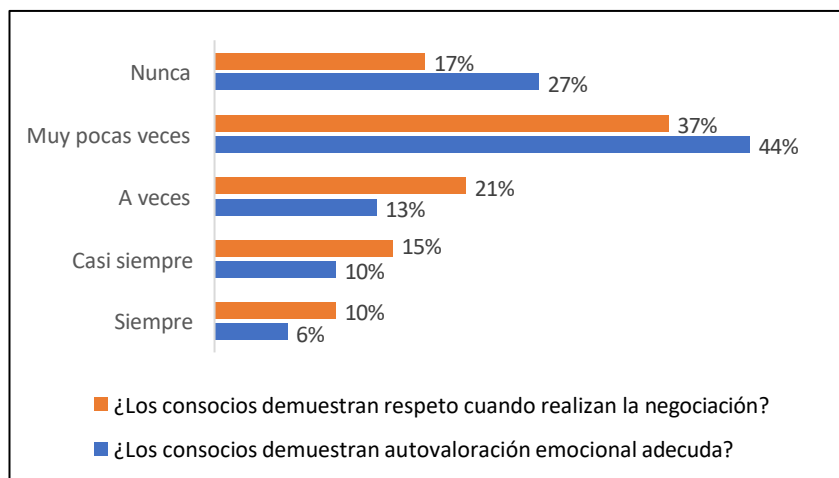
Figura 4 *Influencia entre conciencia emocional y honestidad en la negociación*



La Figura 4 revela que el 9% de los socios demuestra tener una conciencia emocional adecuada siempre, el 9% casi siempre, el 11% a veces, el 51% muy pocas veces y el 20% nunca. En contraste, el 3% de los encuestados muestra honestidad en sus negociaciones, el 7% casi siempre, el 19% a veces, el 41% muy pocas veces y el 30% nunca. Por lo tanto, una conciencia emocional deficiente propicia la deshonestidad en las negociaciones al distorsionar la interpretación de principios éticos. La falta de autoconocimiento emocional conduce a decisiones éticamente

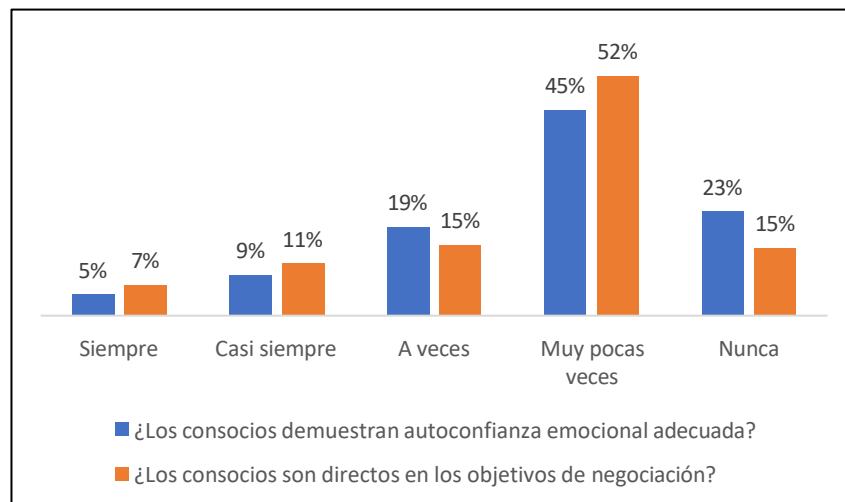
cuestionables, erosionando la integridad en las negociaciones y afectando la confianza entre las partes involucradas.

Figura 5 *Influencia entre autovaloración emocional y respeto en la negociación*



La Figura 5 desvela que el 6% de los socios exhibe una autoevaluación emocional adecuada siempre, el 10% casi siempre, el 13% a veces, el 44% muy pocas veces y el 27% nunca. En contraste, el 10% de los encuestados manifiesta respeto durante las negociaciones siempre, el 15% casi siempre, el 21% a veces, el 37% muy pocas veces y el 17% nunca. Esto indica que una evaluación emocional insuficiente tiene repercusiones negativas en el respeto durante las acciones de negociación. La falta de reconocimiento y comprensión de las propias emociones conduce a comportamientos irrespetuosos, afectando adversamente la calidad de las interacciones. Una evaluación emocional inadecuada obstaculiza la empatía y la consideración hacia los demás, generando un entorno de negociación tenso y poco colaborativo.

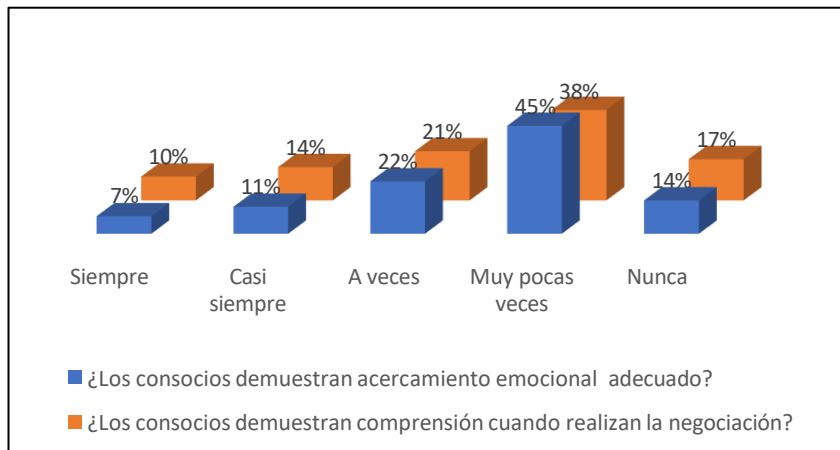
Figura 6 *Influencia entre autoconfianza emocional y expresión directa en negociación*



La Figura 6 revela que el 5% de los socios muestra autoconfianza emocional siempre, el 9% casi siempre, el 19% a veces, el 45% muy pocas veces y el 23% nunca. En contraste, el 7% de los encuestados es siempre directo en los objetivos de negociación, el 11% casi siempre, el 15% a veces, el 52% muy pocas veces y el 15% nunca. Esto subraya que la falta de confianza emocional afecta negativamente las dificultades en el trato directo vinculadas a los objetivos de negociación. Una autoevaluación emocional deficiente debilita la seguridad personal, afectando la capacidad para establecer límites y comunicar necesidades eficazmente. Esta situación genera obstáculos en la comunicación directa, comprometiendo el logro de los objetivos durante el proceso de negociación.

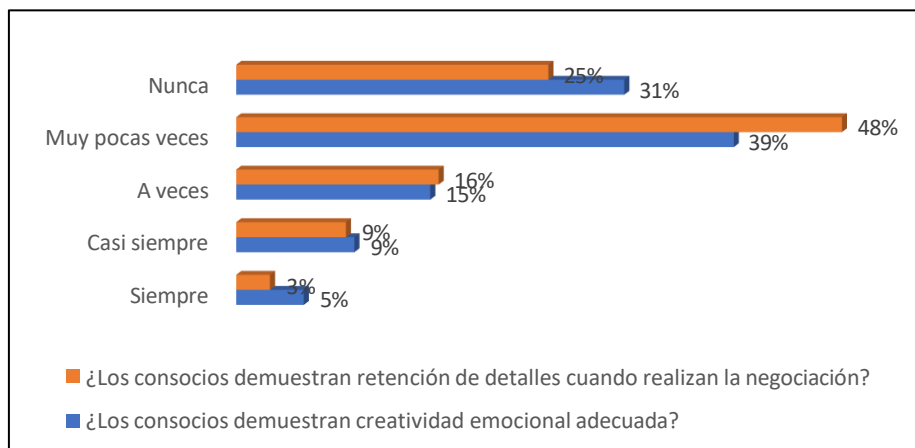
b) Dimensiones: Motivación – Escucha activa

Figura 7 *Influencia entre acercamiento adecuado emocional y comprensión en negociación*



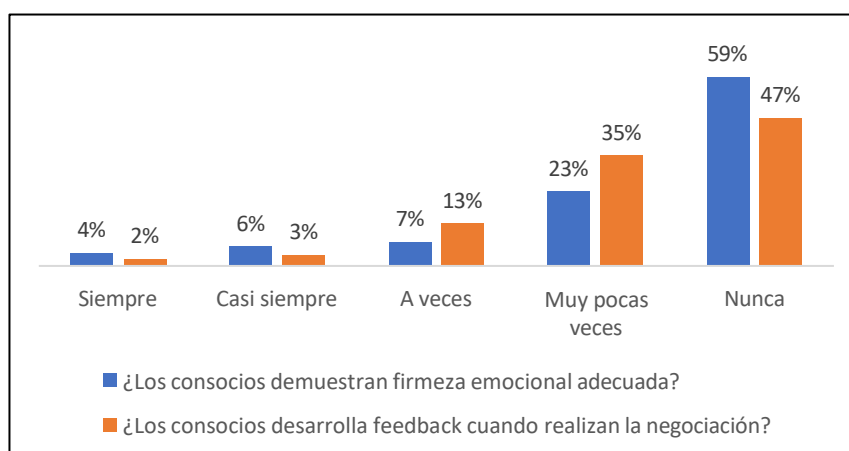
La Figura 7 revela que el 7% de los socios muestra acercamiento emocional adecuado siempre, 11% casi siempre, 22% a veces, el 45% muy pocas veces y el 14% nunca. En contraste, el 10% de los encuestados demuestran siempre comprensión emocional adecuada, 14% casi siempre, el 21% a veces, el 38% muy pocas veces y el 17% nunca. Esto destaca que una carencia en el enfoque emocional tiene un impacto adverso en los problemas de comprensión de las estrategias de negociación. La ausencia de sensibilidad emocional complica la interpretación de las intenciones y tácticas de los demás, dando lugar a malentendidos y entorpeciendo la colaboración efectiva. Esta deficiencia en el abordaje emocional conlleva a la incapacidad para reconocer y responder de manera apropiada a las señales emocionales durante las negociaciones.

Figura 8 *Influencia de creatividad emocional en atención a detalles en negociación*



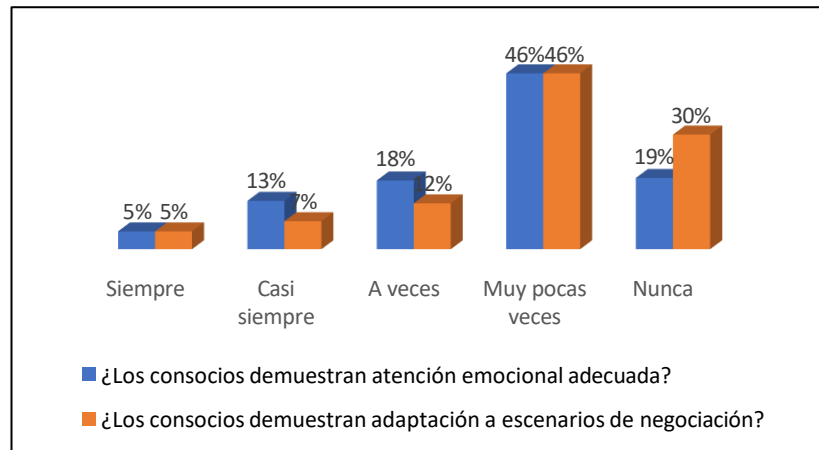
La Figura 8 revela que el 5% de los colaboradores demuestra creatividad emocional adecuada siempre, 9% casi siempre, 15% a veces, 39% muy pocas veces y 31% nunca. En contraste, el 3% de los encuestados muestra retención de detalles en negociaciones, 9% casi siempre, 16% a veces, 48% muy pocas veces y 25% nunca. Esto señala que la carencia de creatividad emocional impacta negativamente en la retención durante las negociaciones, limitando la interpretación y recuerdo de sutilezas emocionales. La incapacidad para vincular emociones con información específica dificulta la comprensión profunda, comprometiendo la retención y la toma de decisiones empresariales fundamentadas.

Figura 9 *Influencia entre firmeza emocional y feedback en negociación*



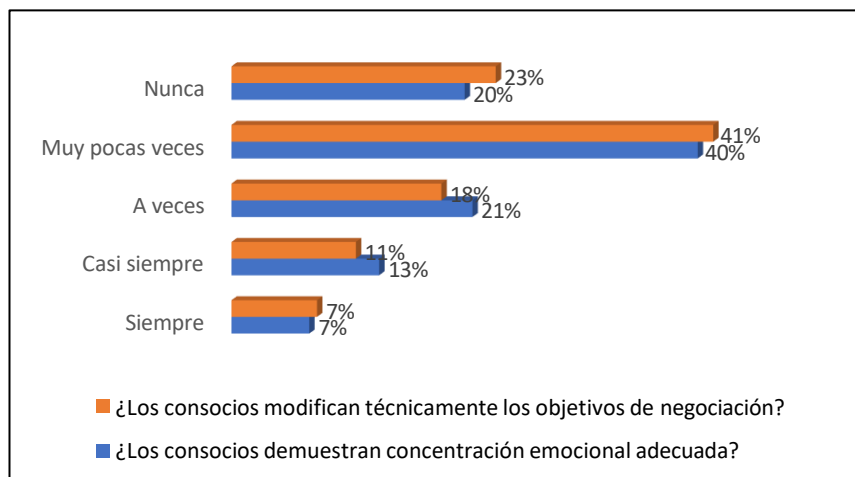
c) Dimensiones: Autorregulación – Flexibilidad

Figura 10 *Influencia de atención emocional en adaptación a escenarios de negociación*



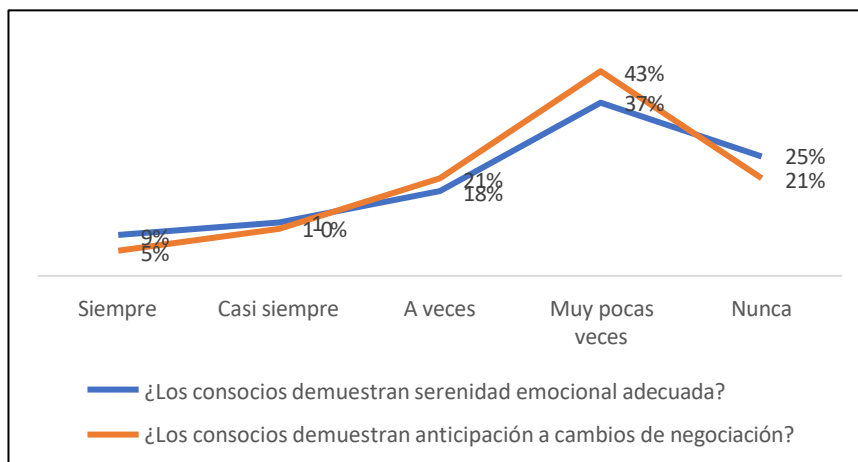
La Figura 9 muestra que el 5% de los colaboradores tiene una atención emocional adecuada siempre, 13% casi siempre, 18% a veces, 46% muy pocas veces y 19% nunca. En contraste, el 5% se adapta adecuadamente a escenarios de negociación, 7% casi siempre, 12% a veces, 46% muy pocas veces y 30% nunca. La falta de atención emocional adecuada dificulta la adaptación en negociaciones al obstaculizar la interpretación y respuesta a señales emocionales. La carencia de sintonía emocional afecta la comprensión de dinámicas sociales y la adaptabilidad a cambios, comprometiendo la eficacia empresarial y generando desafíos en el entorno laboral.

Figura 11 *Influencia de concentración emocional en modificación de objetivos en negociación*



La Figura 11 indica que el 7% de los colaboradores mantiene una concentración emocional adecuada siempre, 13% casi siempre, 18% a veces, 40% muy pocas veces y 20% nunca. En contraste, el 7% ajusta técnicamente los objetivos de negociación, 11% casi siempre, 18% a veces, 41% muy pocas veces y 23% nunca. La falta de concentración emocional dificulta la modificación de objetivos al obstaculizar la comprensión y gestión de emociones. La incapacidad para enfocarse emocionalmente limita la adaptabilidad a cambios en metas, afecta la toma de decisiones estratégicas y genera obstáculos para lograr acuerdos óptimos en contextos empresariales.

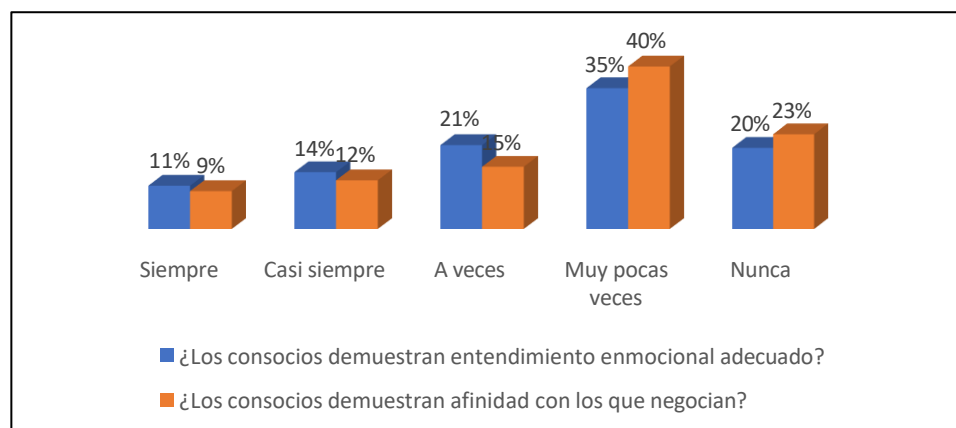
Figura 12 *Influencia de serenidad emocional en anticipación de cambios en negociación*



La Figura 12 indica que el 9% de los colaboradores mantiene serenidad emocional adecuada siempre, 11% casi siempre, 18% a veces, 37% muy pocas veces y 25% nunca. En contraste, el 5% se anticipa a los cambios de negociación, 10% casi siempre, 21% a veces, 43% muy pocas veces y 21% nunca. Esto señala que la falta de serenidad emocional ocasiona problemas en la anticipación de cambios en las negociaciones, afectando la capacidad para mantener la calma y evaluar de manera objetiva situaciones dinámicas. La ausencia de tranquilidad emocional dificulta la adaptabilidad a modificaciones en las condiciones de negociación, lo que presenta desafíos en la toma de decisiones informadas y crea obstáculos para lograr acuerdos exitosos en entornos comerciales.

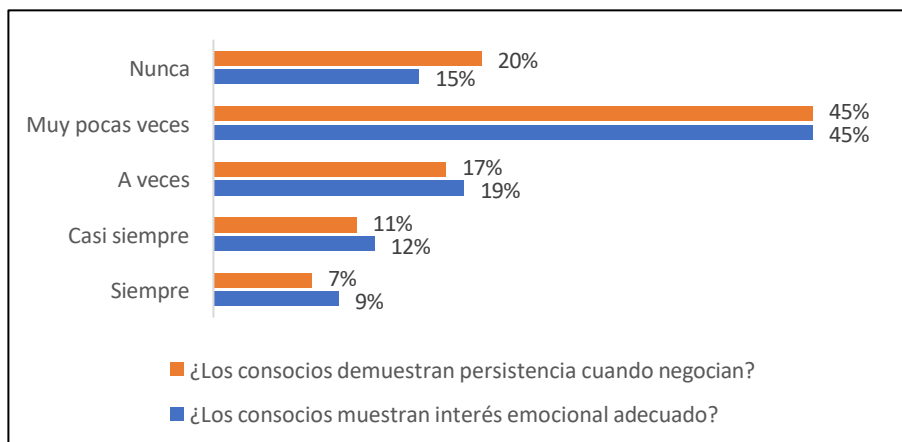
d) Dimensiones: Empatía – Persuasión

Figura 13 *Influencia de entendimiento emocional en afinidad en negociación*



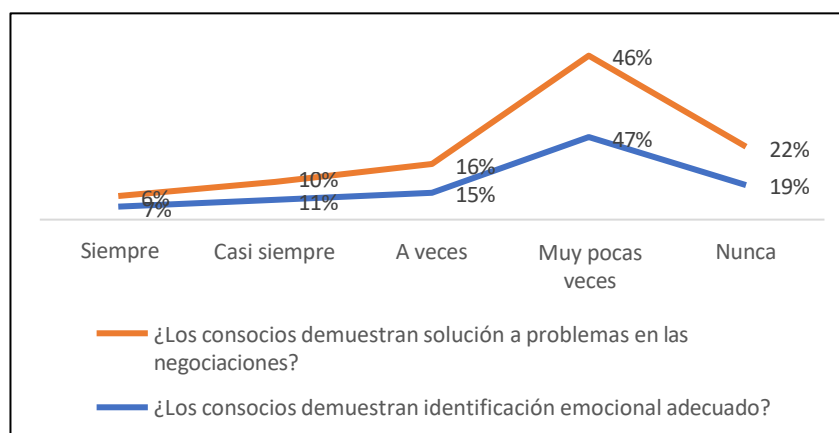
Según la Figura 13, el 11% de los colaboradores muestra un entendimiento emocional adecuado siempre, 14% casi siempre, 21% a veces, 35% muy pocas veces y 20% nunca. En contraste, el 9% siempre logra afinidad con quienes negocian, 12% casi siempre, 15% a veces, 40% muy pocas veces y 23% nunca. Estos resultados indican que la carencia de comprensión emocional dificulta la afinidad con las personas involucradas en la negociación al obstaculizar la percepción e interpretación de sus emociones. La falta de empatía emocional afecta la conexión interpersonal, creando obstáculos para establecer relaciones sólidas y comprender las necesidades y perspectivas de los participantes en la negociación, lo que podría afectar el éxito en el ámbito comercial.

Figura 14 *Influencia de interés emocional en persistencia en negociación*



Según la Figura 14, el 9% de los colaboradores muestran interés emocional adecuado siempre, 12% casi siempre, 19% a veces, 55% muy pocas veces y 15% nunca. En contraste, el 7% siempre demuestran persistencia adecuada en la negociación, 11% casi siempre, 17% a veces, 45% muy pocas veces y 20% nunca. Lo que indica que la falta de interés emocional contribuye a problemas de persistencia en la negociación al disminuir la motivación y compromiso emocional en el proceso. La carencia de conexión emocional afecta la disposición para superar desafíos y mantener la energía necesaria. Esto puede resultar en una pérdida de impulso, afectando la capacidad para enfrentar obstáculos y alcanzar acuerdos exitosos en el ámbito negociador.

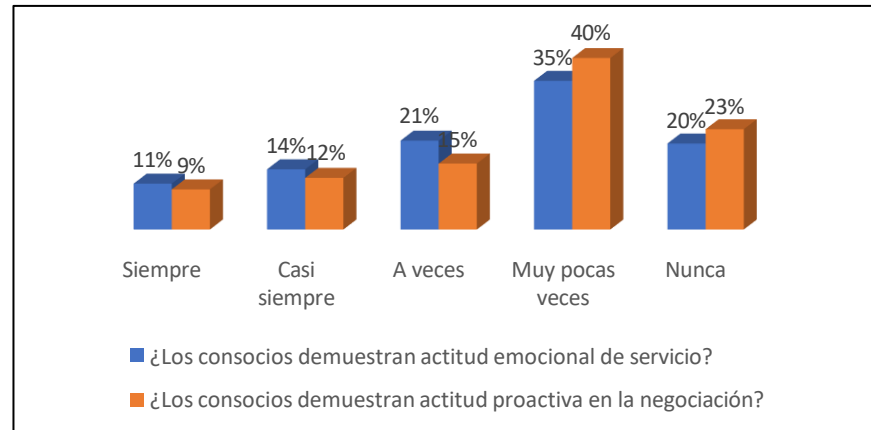
Figura 15 *Influencia de identificación emocional en soluciones de problemas de negociación*



Con base en la Figura 15, el 7% de los colaboradores siempre muestra identificación emocional adecuada, 11% casi siempre, 15% a veces, 47% muy pocas veces y 19% nunca. En contraste, el 6% siempre resuelve problemas en negociaciones, 10% casi siempre, 16% a veces, 46% muy pocas veces y 22% nunca. La carencia de identificación emocional con los interlocutores genera dificultades en la resolución de conflictos durante las negociaciones. La falta de empatía emocional complica la comprensión de perspectivas y necesidades, afectando la habilidad para encontrar soluciones eficaces. Esta falta de conexión emocional puede obstaculizar la toma de decisiones colaborativas y contribuir a enfrentar desafíos en la obtención de acuerdos satisfactorios.

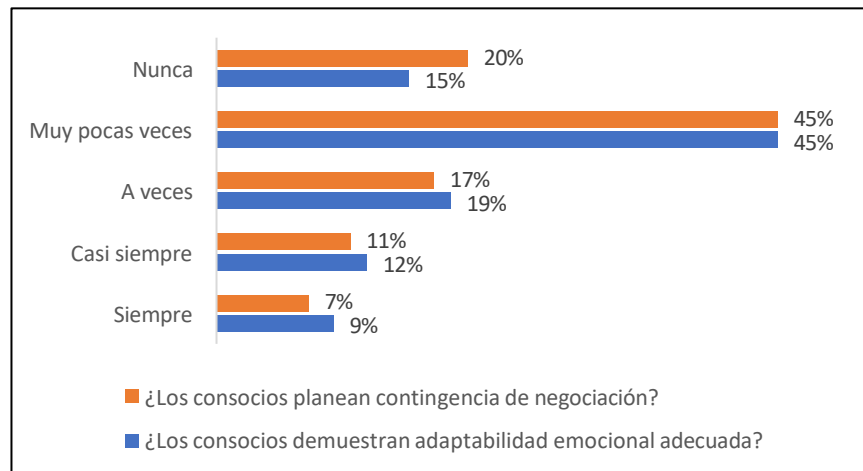
e) Dimensiones: Habilidades sociales – Tolerancia al riesgo

Figura 16 Actitud emocional en actitud proactiva en negociación



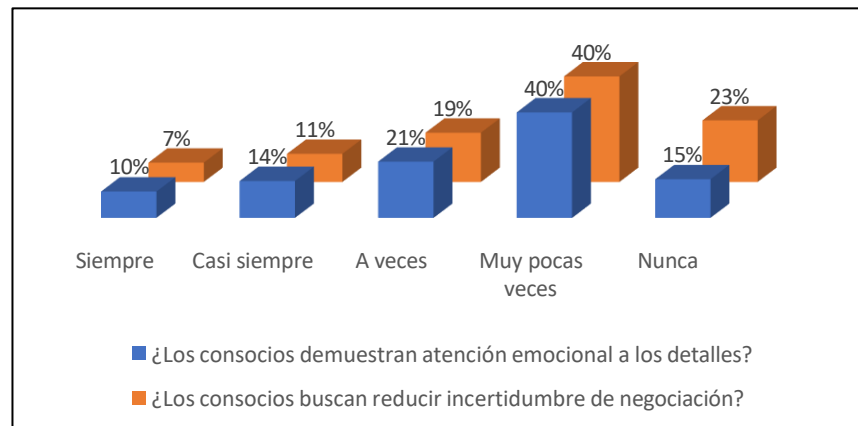
En base a la Figura 16, el 11% de los colaboradores demuestra actitud emocional de servicio siempre, 14% casi siempre, 21% a veces, 35% muy pocas veces y 20% nunca. En contraste, el 9% siempre muestra actitud proactiva en la negociación, 12% casi siempre, 15% a veces, 40% muy pocas veces y 23% nunca. Esto indica que la carencia de una actitud emocional de servicio impacta negativamente en la actitud proactiva durante la negociación. La falta de disposición para atender las necesidades emocionales de los demás dificulta la toma de iniciativas positivas, afectando la capacidad para anticipar y abordar de manera proactiva problemas durante las negociaciones. Esto crea un entorno menos colaborativo y complica la consecución de acuerdos mutuamente beneficiosos.

Figura 17 Influencia de adaptabilidad emocional en planeación de contingencias de negociación



Según la Figura 17, el 9% de los colaboradores demuestra adaptabilidad emocional siempre, 12% casi siempre, 19% a veces, 45% muy pocas veces y 15% nunca. En contraste, el 7% siempre planean contingencias en negociaciones, 11% casi siempre, 17% a veces, 45% muy pocas veces y 20% nunca. Esto señala que la falta de adaptabilidad emocional genera complicaciones en la preparación de contingencias en negociaciones. La incapacidad para ajustarse emocionalmente a cambios dificulta la anticipación y preparación para imprevistos. Esta rigidez emocional puede resultar en la falta de estrategias efectivas para abordar desafíos imprevistos, afectando la capacidad de respuesta y generando obstáculos para lograr acuerdos exitosos en el ámbito negociador.

Figura 18 *Influencia de atención a detalles emocionales en reducción de incertidumbres de negociación*



La Figura 18, muestra que el 10% de los colaboradores muestra atención emocional adecuada siempre, 14% casi siempre, 21% a veces, 40% muy pocas veces y 15% nunca. En contraste, el 7% siempre busca reducir la incertidumbre en las negociaciones, 11% casi siempre, 19% a veces, 40% muy pocas veces y 23% nunca. Esto indica que la falta de atención emocional dificulta la reducción de incertidumbres en las negociaciones. La incapacidad para concentrarse emocionalmente complica la interpretación de señales y la gestión efectiva de la incertidumbre, lo que puede resultar en una toma de decisiones menos informada y estratégica. Esto crea obstáculos para lograr acuerdos sólidos en el ámbito empresarial.

4.3 Análisis inferencial de resultados

4.3.1 Prueba de normalidad

Basándonos en SPP Statistics (2023) y teniendo en cuenta que el número de participantes es superior a 50 individuos (realizamos 150 encuestas para este estudio), llevamos a cabo la evaluación de la normalidad utilizando el método Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 3 *Cálculo de Kolmogórov-Smirnov*

	Inteligencia emocional	Habilidades de negociación
N	150	150
Parámetros normales		
Media	42.43453	50.23453
Desviación estándar	18.76547	18.76466
Estadístico de prueba	.068	.068
Sig. asintótica	,175	,175

Según Ruiz (2019) si el nivel de significancia asintótica supera al límite de 0,05, se determina que los datos presentan una distribución normal. Por tanto, como el nivel de significancia asintótica (0,189) es superior a 0,05, nuestros datos presentan una distribución normal. A partir de este resultado, la prueba estadística de contraste de hipótesis corresponde al coeficiente de correlación de Pearson porque medimos la dependencia lineal entre nuestras variables de estudio.

4.3.2 *Contraste de hipótesis general*

Tabla 4 *Influencia de inteligencia emocional en habilidades de negociación*

	Inteligencia emocional
R de Pearson	
Correlación de Pearson	,868*
Habilidades de Negociación	
Sig. (bilateral)	,000
N	150

El análisis del estadístico Pearson reveló un valor de significancia (Sig.) de 0.000, por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), indicando una correlación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades de

negociación. Además, el valor de p (P valor) de 0.868 señala una correlación positiva fuerte entre estas variables, sugiriendo que un mayor nivel de inteligencia emocional está asociado con un mejor desempeño en las habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023.

4.3.2 *Contrastación: hipótesis específica 1*

Tabla 5 *Influencia de autoconciencia emocional en el asertividad de negociación*

R de Pearson		Autoconciencia emocional
	Correlación de Pearson	,859*
Asertividad en negociación	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

El análisis del estadístico Pearson reveló un valor de significancia (Sig.) de 0.000, inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), indicando una correlación significativa entre la autoconciencia emocional y el asertividad en la negociación. Además, el (P valor) de 0.859 señala una correlación positiva fuerte entre estas variables, sugiriendo que a mayor conciencia emocional corresponde un mejor asertividad en las negociaciones.

4.3.3 *Contrastación: hipótesis específica 2*

Tabla 6 *Influencia de motivación emocional en la escucha activa en negociación*

R de Pearson		Motivación emocional
	Correlación de Pearson	,798*
Escucha activa en negociación	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

El análisis del estadístico Pearson evidenció un valor de significancia (Sig.) de 0.000, por debajo del nivel establecido ($\alpha = 0.05$), señalando una correlación significativa entre la motivación emocional y la escucha activa en la negociación. Asimismo, el (P valor) de 0.798 indica una fuerte correlación positiva entre estas variables, sugiriendo que una mayor motivación emocional se relaciona con una mejor práctica de la escucha activa en las negociaciones.

4.3.4 Contrastación: hipótesis específica 3

Tabla 7 *Influencia de autorregulación emocional en la flexibilidad en negociación*

R de Pearson		Autorregulación emocional
	Correlación de Pearson	,872*
Flexibilidad en negociación	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

El análisis del estadístico Pearson reveló un valor de significancia (Sig.) de 0.000, inferior al nivel establecido ($\alpha = 0.05$), indicando una correlación significativa entre la autorregulación emocional y la flexibilidad en la negociación. Además, el (P valor) de 0.872 señala una fuerte correlación positiva entre estas variables, sugiriendo que una mayor capacidad de autorregulación emocional se asocia con una mayor flexibilidad en las negociaciones.

4.3.4 Contrastación: hipótesis específica 4

Tabla 8 *Influencia de la empatía emocional en la persuasión en negociación*

R de Pearson		Empatía emocional
Correlación de Pearson		,821*
Persuasión en negociación	Sig. (bilateral)	,000
N		150

El análisis del estadístico Pearson reveló un valor de significancia (Sig.) de 0.000, por debajo del nivel establecido ($\alpha = 0.05$), indicando una correlación significativa entre empatía emocional y persuasión en la negociación. Además, el (P valor) de 0.821 señala una fuerte correlación positiva entre estas variables, sugiriendo que una mayor capacidad de empatía emocional se asocia con una mayor efectividad en la persuasión durante las negociaciones.

4.3.4 Contrastación: hipótesis específica 5

Tabla 9 *Influencia de habilidades sociales emocionales en la tolerancia de riesgo en la negociación*

R de Pearson		Habilidades sociales
Correlación de Pearson		,854*
Tolerancia del riesgo en negociación	Sig. (bilateral)	,000
N		150

El análisis del estadístico Pearson arrojó un valor de significancia (Sig.) de 0.000, inferior a ($\alpha = 0.05$), señalando una correlación significativa entre habilidades sociales emocionales y la tolerancia al riesgo en la negociación. Además, el (P valor) de 0.854 indica una correlación positiva robusta entre estas variables, sugiriendo que un mayor desarrollo de habilidades sociales

emocionales se vincula con una mayor capacidad de tolerancia al riesgo en las negociaciones.

4.4 Limitaciones de investigación

Las principales restricciones de este estudio comprenden la estructura y el enfoque metodológico, generando complicaciones en la comprensión de los resultados. Asimismo, la carencia de estrategias sólidas para abordar los problemas que originaron la investigación se destaca como una limitación adicional. Por consiguiente, se precisa realizar más investigaciones para lograr de manera más exhaustiva los objetivos establecidos.

V DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue esclarecer la influencia entre la inteligencia emocional y las habilidades de negociación comercial de los integrantes de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, en el año 2023.

El análisis cualitativo de la hipótesis general revela deficiencias en la inteligencia emocional y habilidades de negociación de los socios de la Cooperativa en estudio. Se observa que las carencias en inteligencia emocional afectan negativamente la gestión de habilidades de negociación. Estas deficiencias incluyen la falta de autoconciencia emocional, que impide una adecuada comprensión de las propias emociones, la dificultad para manejar el estrés y la presión emocional de manera efectiva, y una empatía limitada hacia las necesidades y perspectivas de otros negociadores. Además, una autorregulación emocional insuficiente contribuye a respuestas impulsivas y a una falta de adaptabilidad en situaciones desafiantes, lo cual impacta negativamente en la toma de decisiones estratégicas y en la consecución de acuerdos exitosos en el ámbito comercial.

Estos hallazgos coinciden con los de Zambrano (2022), quien identificó carencias similares en el ámbito laboral, como la falta de autoconciencia emocional, una gestión inadecuada del estrés, una escasa empatía hacia los colegas y una mala gestión emocional personal. Además, Zambrano et al. (2023), destacan que las insuficiencias en las habilidades de negociación de los socios se manifiestan en la incapacidad para comprender y manejar emociones, la limitada empatía hacia perspectivas ajenas y la dificultad para adaptarse estratégicamente a situaciones desafiantes, lo que impacta negativamente en la consecución de acuerdos exitosos.

Desde el punto de vista cuantitativo, la prueba de inferencia indica que la inteligencia emocional ejerce una influencia significativa en las habilidades de negociación de los socios. La evidencia respalda esta hipótesis con un valor p de 0.000, que es menor a 0.05, lo que demuestra una correlación significativa entre las variables. Según el coeficiente de Pearson, con un nivel de significancia $r = 0.868$, se observa una correlación positiva alta entre las variables examinadas. Este resultado es consistente con el estudio de Zambrano (2022) que reveló una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la intención de emprendimiento, con valores estadísticos de 0.550 y un p -valor < 0.05 .

Respecto a la hipótesis específica 1, que examina la influencia de la autoconciencia emocional en la asertividad durante la negociación, se identifican dificultades relacionadas con una autoconciencia emocional limitada. Esta carencia afecta negativamente la asertividad en las negociaciones, al dificultar la comprensión y expresión adecuada de las emociones personales. La falta de percepción emocional propia restringe la capacidad para comunicarse de manera efectiva, lo que perjudica la habilidad para defender los propios intereses y alcanzar acuerdos satisfactorios en el proceso de negociación.

En términos inferenciales, el valor p de 0.859 obtenido en la prueba de Pearson sugiere una correlación positiva fuerte entre la autoconciencia emocional y el asertividad en

las negociaciones, indicando que una mayor conciencia emocional está asociada con un mejor asertividad.

Estos resultados son consistentes con las conclusiones de Riega y Távora (2023), quienes encontraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.899 entre las dos variables en estudio, indicando una relación significativamente positiva. Además, Salinas et al. (2023) destacan la conexión entre la comprensión efectiva de la negociación y el conocimiento previo del conflicto. No obstante, dado que las conversaciones y la interacción humana son dinámicas y urgentes, es crucial ampliar el enfoque para incluir aspectos fundamentales, tecnológicos y de aplicación, asegurando una comprensión integral de la comunicación en la negociación.

En relación con la hipótesis específica 2, que propone que la motivación influye significativamente en la escucha activa durante la negociación, se observa que deficiencias en la motivación emocional conllevan una escucha activa deficiente en este proceso. La falta de motivación emocional disminuye el interés y la disposición para comprender las emociones ajenas, afectando negativamente la atención y concentración durante las interacciones. Esta carencia de impulso emocional compromete la capacidad para interpretar las necesidades de los demás, dificultando así la creación de acuerdos efectivos. Inferencialmente, el valor p de 0.798 sugiere una correlación positiva fuerte entre la motivación emocional y la práctica de la escucha activa en las negociaciones, indicando que una mayor motivación emocional está asociada con una mejor escucha activa.

Estos hallazgos son consistentes con las conclusiones de Avellaneda (2021), quien señala que la falta de motivación emocional en las negociaciones puede reducir el interés y la disposición para comprender las emociones ajenas, impactando negativamente la eficacia de la interacción. Sin embargo, Avellaneda (2021) también reporta que la prueba de Pearson arrojó un coeficiente de -0.020 con una significancia de 0.931, indicando una ausencia de

correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores. Por su parte, Fernández (2022) destaca que las dificultades en la escucha activan durante las negociaciones surgen cuando existen obstáculos para comprender las emociones de los demás, comprometiendo la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

En relación con la hipótesis específica 3, que sostiene que la autorregulación influye significativamente en la flexibilidad de negociación, se observan deficiencias en la autorregulación emocional que afectan negativamente la flexibilidad durante las negociaciones. Las dificultades para gestionar adecuadamente las propias emociones limitan la capacidad para adaptarse a cambios, constituyendo un obstáculo para la resolución efectiva de disputas y la consecución de acuerdos flexibles en el proceso negociador. Inferencialmente, el valor p de 0.872 sugiere una fuerte correlación positiva entre la autorregulación emocional y la flexibilidad en las negociaciones, indicando que una mayor capacidad de autorregulación emocional está asociada con una mayor flexibilidad en el proceso negociador.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Shica (2019), quien señala que la autorregulación emocional favorece la adaptabilidad en la negociación al permitir a los participantes gestionar mejor sus emociones y encontrar soluciones eficaces. Utilizando el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, el estudio de Shica confirma una correlación directa significativa ($p < .05$) entre la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en la negociación de conflictos, con un Rho de Spearman de 0.17 y un nivel de significancia de 0.002. Por otro lado, Aguirre (2022) sostiene que la flexibilidad en la negociación se ve fortalecida por la capacidad de autorregulación emocional, facilitando la adaptación y la comunicación efectiva para lograr soluciones adecuadas. Sin embargo, otros resultados correlacionales indican que no hay una relación significativa ($p >$

0.05) entre la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en la negociación de conflictos entre los trabajadores, con una correlación positiva baja ($Rho = 0.34$).

En relación con la hipótesis específica 4, que postula que la empatía influye significativamente en la persuasión durante la negociación, se identificaron deficiencias en la empatía emocional que afectan negativamente la persuasión. La falta de empatía limita la comprensión y conexión con las emociones de los demás, dificultando así la capacidad para influir de manera efectiva y resultando en una persuasión menos efectiva. Esto representa un obstáculo para lograr acuerdos beneficiosos en el proceso de negociación. Inferencialmente, el valor p de 0.821 sugiere una fuerte correlación positiva entre la empatía emocional y la efectividad en la persuasión durante las negociaciones, indicando que una mayor capacidad de empatía se asocia con una mayor efectividad persuasiva.

Estos resultados están en línea con el estudio de Asqui (2020), que muestra que las competencias emocionales, especialmente la empatía, están correlacionadas con la habilidad para negociar conflictos. La mejora en estas competencias se traduce en una mejor gestión de conflictos escolares, sugiriendo la necesidad de asignar recursos para fortalecer la empatía y, así, mejorar el rendimiento académico. Además, el análisis inferencial revela una relación significativa entre el control emocional ($p = 0.010$, $Rho = 0.288$) y la empatía ($p = 0.001$, $Rho = 0.467$). Por otro lado, Christiansen (2023) enfatiza que la empatía auténtica va más allá de la escucha, implicando una comprensión y validación profundas que influyen positivamente en las interacciones. Técnicas como el etiquetado y el refraseo son herramientas prácticas que pueden aplicarse en nuestras interacciones diarias para mejorar la persuasión.

En relación con la hipótesis específica 5, que sugiere que las habilidades sociales influyen significativamente en la tolerancia al riesgo durante la negociación, se identificaron deficiencias en las habilidades sociales emocionales que afectan negativamente tanto la

persuasión como la disposición a asumir riesgos. Estas deficiencias dificultan la capacidad para establecer conexiones emocionales y comunicarse de manera efectiva, lo que puede llevar a una persuasión menos eficaz y una menor disposición a aceptar riesgos. Inferencialmente, el valor p de 0.854 indica una correlación positiva sólida entre las habilidades sociales emocionales y la tolerancia al riesgo en las negociaciones, sugiriendo que un mayor desarrollo de estas habilidades está asociado con una mayor capacidad para asumir riesgos en las negociaciones.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Mendoza (2023), que identificó factores clave para mejorar los procesos de negociación internacional entre México, China, Corea del Sur y Japón. Mendoza destacó la importancia de las investigaciones culturales previas para los negociadores, explorando la integración del modelo de dimensiones culturales de Geert Hofstede para aprovechar las particularidades de cada cultura. Además, García (2023) señala que, en la dimensión de aversión al riesgo, Estados Unidos muestra una actitud moderada, valorando la mentalidad emprendedora y la disposición a asumir riesgos calculados en negociaciones interculturales. Se enfatiza la necesidad de minimizar riesgos a través de una planificación cuidadosa y una atención meticulosa a la seguridad.

CONCLUSIONES

1. La investigación ha revelado una influencia significativa de la autoconciencia emocional en el asertividad durante las negociaciones de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande, en Ayacucho. El análisis estadístico, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, muestra un valor p de 0.859, indicando una fuerte correlación positiva entre estas dos variables. Esto sugiere que un mayor nivel de autoconciencia emocional está asociado con una mejora en el asertividad durante las negociaciones. No obstante, se han detectado deficiencias cualitativas en la autoconciencia emocional, en áreas como la conciencia emocional, la autovaloración y la autoconfianza. Estas deficiencias afectan negativamente el asertividad en las negociaciones, evidenciándose en aspectos clave como la honestidad, el respeto y la capacidad para expresarse directamente. Estos hallazgos cumplen con el objetivo de especificar cómo la autoconciencia emocional impacta directamente en el asertividad de las negociaciones, proporcionando una comprensión clara de esta relación.
2. La investigación ha revelado una clara conexión entre la motivación emocional y la calidad de la escucha activa en las negociaciones de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande, en Ayacucho. Este vínculo se confirma con el análisis estadístico, que muestra un valor p de 0.798, indicando una fuerte correlación positiva entre estas variables. Este hallazgo sugiere que un incremento en la motivación emocional está asociado con una mejora en la escucha activa durante las negociaciones. Sin embargo, se han identificado deficiencias cualitativas en la motivación emocional, particularmente en áreas como el enfoque, la creatividad y la firmeza. Estas deficiencias afectan negativamente la práctica de la escucha activa, evidenciándose en aspectos clave como la comprensión, la retención de información y la retroalimentación. Estos resultados cumplen con el objetivo de detallar

cómo la motivación emocional influye en la escucha activa en el proceso de negociación, proporcionando una visión clara de esta relación.

3. La investigación subraya la influencia de la autorregulación emocional en la flexibilidad durante las negociaciones de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande, en Ayacucho. Este vínculo se confirma con el análisis estadístico, que muestra un valor p de 0.872, indicando una fuerte correlación positiva entre estas variables. Este hallazgo sugiere que a medida que se fortalece la autorregulación emocional, también mejora la flexibilidad en las negociaciones. No obstante, se han identificado deficiencias cualitativas en la autorregulación emocional, especialmente en aspectos como la atención, la concentración y la serenidad. Estas deficiencias afectan negativamente la flexibilidad durante las negociaciones, evidenciándose en la capacidad de adaptación, la modificación de objetivos y la anticipación de cambios. Estos resultados cumplen con el objetivo de explicar cómo la autorregulación emocional impacta directamente en la flexibilidad de las negociaciones, ofreciendo una visión detallada de esta relación.
4. La investigación pone de relieve la influencia de la empatía emocional en la persuasión durante las negociaciones de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande en Ayacucho. Este vínculo se confirma con el análisis estadístico, que muestra un valor p de 0.821, indicando una fuerte correlación positiva entre ambas variables. Esto sugiere que un aumento en la empatía emocional está asociado con una mejora en la capacidad de persuasión en las negociaciones. Sin embargo, se han identificado deficiencias cualitativas en la empatía emocional, particularmente en áreas como el entendimiento, el interés y la identificación con los demás. Estas deficiencias afectan negativamente la persuasión durante las negociaciones, evidenciándose en aspectos clave como la afinidad, la persistencia y la capacidad para ofrecer soluciones efectivas. Estos resultados cumplen con

el objetivo de especificar cómo la empatía emocional influye en la persuasión en el proceso de negociación, proporcionando una comprensión detallada de esta relación.

5. La investigación pone de manifiesto la influencia de las habilidades sociales emocionales en la tolerancia al riesgo durante las negociaciones de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande en Ayacucho. Este vínculo se confirma con el análisis estadístico, que muestra un valor p de 0.821, indicando una fuerte correlación positiva entre estas dos variables. Esto sugiere que un fortalecimiento de las habilidades sociales emocionales está asociado con una mayor tolerancia al riesgo en las negociaciones. No obstante, se han identificado deficiencias cualitativas en estas habilidades, particularmente en áreas como la actitud de servicio, la adaptabilidad y la atención al cliente. Estas deficiencias afectan negativamente la tolerancia al riesgo en el proceso negociador, evidenciándose en aspectos clave como la actitud proactiva, la planificación de contingencias y la reducción de incertidumbres. Estos hallazgos demuestran detalladamente cómo las habilidades sociales emocionales influyen en la capacidad para asumir riesgos en las negociaciones.
6. En términos generales, la investigación revela cómo la inteligencia emocional influye en las habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande en Ayacucho. El análisis estadístico, con un valor p de 0.868, indica una fuerte correlación positiva entre la inteligencia emocional y las habilidades de negociación. Este hallazgo sugiere que un incremento en la inteligencia emocional está asociado con una mejora en las habilidades de negociación. Sin embargo, a pesar de estos resultados positivos, se han detectado deficiencias cualitativas en varias dimensiones de la inteligencia emocional, incluyendo la autoconciencia, la motivación, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales. Estas deficiencias afectan negativamente el desarrollo de habilidades clave en la negociación, como el asertividad, la escucha activa, la flexibilidad, la persuasión

y la tolerancia al riesgo. Así, la investigación ilustra cómo la inteligencia emocional impacta significativamente en la efectividad de las habilidades de negociación comercial.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar programas de desarrollo personal que se centren en mejorar la autoconciencia emocional, ayudando a los individuos a identificar y comprender mejor sus propias emociones. Adicionalmente, se sugiere participar en entrenamientos especializados para fortalecer las habilidades asertivas. Estos entrenamientos deben enfocarse en la expresión clara de pensamientos y emociones durante las negociaciones, con el fin de mejorar tanto los resultados de las negociaciones como las relaciones interpersonales.
2. Se recomienda promover la motivación emocional a través de técnicas como la visualización positiva y el establecimiento de metas emocionales. Además, se sugiere participar en actividades de desarrollo personal que fomenten una mayor conexión emocional con los demás. Este fortalecimiento emocional contribuirá a mejorar la escucha activa durante las negociaciones, permitiendo una comprensión más profunda y una respuesta más eficaz a las necesidades de todas las partes involucradas.
3. Se recomienda fortalecer la autorregulación emocional mediante prácticas como la meditación y momentos de reflexión personal. También se aconseja participar en programas de desarrollo que se enfoquen en la gestión emocional. Este fortalecimiento ayudará a mejorar la flexibilidad durante las negociaciones, facilitando una adaptación más efectiva a diversos y cambiantes escenarios.
4. Se recomienda cultivar la empatía emocional practicando la escucha activa y explorando diferentes perspectivas. Además, participar en actividades que profundicen la comprensión de las emociones de los demás. Este fortalecimiento de la empatía emocional mejorará la capacidad de persuasión en las negociaciones, al facilitar la construcción de relaciones más sólidas y efectivas con los interlocutores.
5. Se recomienda fortalecer las habilidades sociales emocionales mediante prácticas que promuevan la empatía, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Es igualmente

importante participar en actividades que desarrollen la inteligencia social y la adaptabilidad emocional. Este enfoque mejorará la tolerancia al riesgo en las negociaciones, facilitando una comprensión más profunda y una gestión más eficiente de las dinámicas emocionales en entornos comerciales desafiantes.

6. Se recomienda impulsar el crecimiento de la inteligencia emocional de los socios mediante programas de formación y talleres enfocados en la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales. Fomentar el dominio de la gestión emocional contribuirá significativamente a perfeccionar las habilidades de negociación, capacitando a los socios para enfrentar contextos comerciales con mayor equilibrio emocional y eficacia interpersonal.

REFERENCIAS

- Aguirre, N. (2022). *Inteligencia emocional y habilidades en gestión de negociación [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].* Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97666/Aguirre_SNG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aquino, C. (2018). *Inteligencia emocional, habilidad emprendedora sostenible y calidad de vida en los Estudiantes de la escuela de Administración [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].* Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12571/Aquino_SCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asqui, N. (2020). *Competencias emocionales y la negociación de conflictos en docentes de la I.E. N° 0142 –S JL 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].* Repositorio. [file:///C:/Users/EPAE-UNSCH/Downloads/Asqui_QNI-SD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/EPAE-UNSCH/Downloads/Asqui_QNI-SD%20(1).pdf)
- Avellaneda, M. (2021). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA POSADA PERU SAC, SAN ISIDRO, LIMA, 2021, [Tesis de Pregrado, Universidad peruana de las américas].* <http://190.119.244.198/bitstream/handle/123456789/2939/01.EJEMPLAR%20DE%20OTESIS%20-%20AVELLANEDA%20VASQUEZ%20MIGUEL%20ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baumann, H. (28 de abril de 2022). *Conoce los tipos de inteligencia emocional y comprueba con cuál te identificas.* <https://www.crehana.com/blog/desempeno/tipos-de-inteligencia-emocional/>

- Cáceres, E. (2021). *TDN | Daniel Goleman. "El remedio universal es la compasión"*.
<https://www.aecoc.es/articulos/tdn-daniel-goleman-el-remedio-universal-es-la-compasion/>
- Caeleigh, M. (5 de enero de 2023). *10 habilidades de negociación que te permitirán cerrar tratos con confianza*. <https://asana.com/es/resources/negotiation-skills>
- Castillero, O. (8 de enero de 2018). *Las 14 principales habilidades de negociación*.
<https://psicologiaymente.com/social/habilidades-de-negociacion>
- Christiansen, J. (2023). *Empatía Táctica en la Negociación: Una Herramienta Poderosa de Liderazgo*. <https://www.linkedin.com/pulse/empat%C3%ADa-t%C3%A1ctica-en-la-negociaci%C3%B3n-una-herramienta-de-juan-jos%C3%A9/?originalSubdomain=es>
- Club del emprendimiento. (8 de enero de 2020). *¿Te falta inteligencia emocional? Aprende a reconocer cuando la tienes baja*.
<https://www.rhhdigital.com/secciones/coaching/139819/Te-falta-inteligencia-emocional-Aprende-a-reconocer-cuando-la-tienes-baja#:~:text=Las%20personas%20que%20tienen%20una,como%20tensi%C3%B3n%20estr%C3%A9s%20y%20ansiedad.>
- Cumpa, J. (2019). *RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA ACTITUD DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE ESTUDIOS GENERALES DE LA USMP, EN LA ASIGNATURA DE EMPRENDIMIENTO, 2018 [Tesis de maestría]*.
 Rpositorio.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5916/cumpa_gjl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, L. (2019). *La mediación y negociación para resolver conflictos legales*.
https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/publicaciones_digital_XXVI_curso_derecho_internacional_1999_Luis_Miguel_Diaz.pdf

- Equipo Editorial Etecé. (23 de enero de 2023). *Inteligencia Emocional*.
<https://humanidades.com/inteligencia-emocional/>
- FactorRH. (20 de setiembre de 2021). *INCAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN FRENA A PYMES*.
<https://revistafactorrh.com/pareja-saludable/item/5969-incapacidad-de-negociacion-frena-a-pymes>
- Fisher, R. (2011). *Llegar al Sí: Negociar un acuerdo sin ceder*. Pingüino.
https://books.google.com.pe/books?id=W89fHCJZrcwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Forbes Colombia. (18 de marzo de 2021). *Inteligencia emocional para emprendedores*.
<https://forbes.co/2021/03/18/capital-humano/inteligencia-emocional-para-emprendedores>
- García, A. (2023). *EL ARTE DE LA NEGOCIACIÓN INTERCULTURAL: LAS DIMENSIONES DE HOFSTEDE APLICADAS EN CHINA Y ESTADOS UNIDOS [Tesis de Grado, Universidad Rey Juan Carlos]*. burjcdigital.
<https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/23475/2022-23-FCEE-JL-2296-2296053-a.garciabe.2017-MEMORIA.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- García, S. (8 de julio de 2021). *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla?* <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional: por qué puede importar más que el coeficiente intelectual*. Bloomsbury.
- Goleman, D. (27 de febrero de 2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Kairós.
https://www.google.com.pe/books/edition/Inteligencia_emocional_en_el_trabajo/jvCbDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- López, J. (27 de setiembre de 2019). *Población estadística*.
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>

- López, A. (21 de noviembre de 2023). *¿No sabes cómo desarrollar habilidades de negociación? ¡Aprende ahora!* <https://rockcontent.com/es/blog/habilidades-de-negociacion/>
- Machuca, F. (5 de junio de 2022). *8 técnicas de recolección de datos: descubre un mundo más allá de la encuesta.* <https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/tecnicas-recoleccion-de-datos/>
- Macneil, C. (26 de abril de 2022). *10 habilidades de negociación que te permitirán cerrar tratos con confianza.* <https://asana.com/es/resources/negotiation-skills>
- Mafud, L. (30 de abril de 2019). *Las claves a la hora de negociar en el mundo de las pymes.* <https://www.cronista.com/pyme/herramientas/Las-claves-a-la-hora-de-negociar-en-el-mundo-de-las-pymes-20190430-0002.html>
- Maldonado, R. (2022). *Los retos que enfrentarán las empresas en el 2022.* <https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/perspectivas-pwc/Los-retos-que-enfrentaran-las-empresas-en-el-2022.html>
- Maria, Z. (2023). *ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN E-BUSINESS EN UN ALMACÉN DE CALZADOS EN MANTA.* 5(2). <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/590/788>
- Martín, M. (marzo de 2019). *Habilidades directivas y negociación.* Elearning, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Habilidades_directivas_y_negociaci%C3%B3n/FcniDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Mendoza, E. (2023). *ELEMENTOS DE LAS DIMENSIONES CULTURALES QUE IMPACTAN EN EL CHOQUE CULTURAL EN LAS NEGOCIACIONES DE EMPRESARIOS PROVENIENTES DE CHINA, COREA DEL SUR Y JAPÓN EN EL SECTOR AUTOMOTRIZ DE NUEVO LEÓN [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Nuevo León].* eprints. <http://eprints.uanl.mx/25738/1/1080328946.pdf>

- Narváez, M. (2023). *Investigación básica: Qué es, ventajas y ejemplos*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-basica/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%20es%20un,un%20fen%C3%B3meno%20o%20campo%20espec%C3%ADfico.>
- Organización Mundial de Salud (OMS). (7 de noviembre de 2022). *¿Qué es la salud mental, según la OMS?* <https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/que-es-la-salud-mental-segun-la-oms#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,la%20mejora%20de%20su%20comunidad%E2%80%9D.>
- Ortega, C. (2022). *¿Qué es un cuestionario?* <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- Palacios, I. (2019). *Método hipotético-deductivo*.
<https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/metodo-hipotetico-deductivo>
- Peiró, R. (1 de julio de 2021). *Tipos de inteligencia emocional*.
<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-inteligencia-emocional.html>
- Peiró, R., & Westreicher, G. (1 de junio de 2020). *Inteligencia emocional*.
<https://economipedia.com/definiciones/inteligencia-emocional.html>
- Regader, B. (14 de abril de 2023). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?*
<https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Riega, A., & Távora, J. (2023). *INTELIGENCIA EMOCIONAL CONECTADA AL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE CAFETERÍAS LIMA, 2022, [Tesis de Pregrado, UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA]*. repositorio.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/533c0609-1434-4b26-aa7f-909b0ee620f4/content>

- Ruiz, L. (2019). *Prueba de Kolmogórov-Smirnov: qué es y cómo se usa en estadística*.
<https://psicologiaymente.com/miscelanea/prueba-kolmogorov-smirnov>
- Rus, E. (1 de enero de 2021). *analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas*.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Salinas, D. (2023). ESTILOS DE MANEJO DEL CONFLICTO Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN COMERCIAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. 2(1).
<https://revistas.iste.edu.ec/index.php/reviste/article/view/13/11>
- Sánchez, E. (2 de mayo de 2022). *Los 7 tipos de Inteligencia Emocional y sus funciones*.
<https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-inteligencia-emocional>
- Sobрино, C. (2019). *¿Por qué fracasan las negociaciones?*
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-2/por-que-fracasan-las-negociaciones/>
- Sordo, A. (20 de enero de 2023). *14 habilidades de negociación básicas para los agentes de ventas*. <https://blog.hubspot.es/sales/habilidades-negociacion-basicas-ventas>
- SPSS Statistics. (4 de agosto de 2023). *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*.
<https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test>
- SurveyMonkey. (2023). *Diseño no experimental transeccional*.
<https://es.surveymonkey.com/mp/que-es-la-investigacion-no-experimental/>
- Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM]. (2019). *El método estadístico*.
<https://www.unamenlinea.unam.mx/recurso/83050-el-metodo-estadistico#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20estad%C3%ADstico%20consiste%20en,%20presentaci%C3%B3n%20s%C3%ADntesis%20y%20an%C3%A1lisis>

Universidad San Ignacio de Loyola (USIL). (2023). *ROGRAMA EJECUTIVO GESTIÓN DE EMOCIONES PARA EL LIDERAZGO DEL CAMBIO.*

<https://usil.edu.pe/postgrado/educacion-ejecutiva/talento-humano/gestion-de-emociones-para-el-liderazgo-del-cambio>

Zambrano, C. (2022). *La Inteligencia emocional e intención de emprendimiento en los estudiantes universitarios en la Carrera de Administración en la Universidad Técnica de Cotopaxi*, [Tesis de Posgrado, Universidad técnica de cotopaxi].

<http://190.15.139.147/bitstream/27000/9812/1/MUTC-001316.pdf>

Zendesk. (13 de diciembre de 2022). *Habilidades de negociación: 11 aspectos para mejorar tu desempeño en los negocios.* <https://www.zendesk.com.mx/blog/habilidades-de-negociacion/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTEIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general</p> <p>¿ Cómo influye la inteligencia emocional en las habilidades de negociación comercial de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>a. ¿Cómo influye la autoconciencia emocional en el asertividad de negociación?</p> <p>b. ¿Cómo influye la motivación en escucha activa en la negociación?</p> <p>c. ¿Cómo influye la autorregulación en la flexibilidad de negociación?</p> <p>d. ¿Cómo influye la empatía en la persuasión en la negociación?</p> <p>e. ¿Cómo influye las habilidades sociales en la tolerancia de riesgo en negociación?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Explicar la influencia de inteligencia emocional en las habilidades de negociación comercial de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Especificar la influencia la autoconciencia emocional en el asertividad de negociación.</p> <p>b. Detallar la influencia de la motivación en escucha activa en la negociación.</p> <p>c. Explicar la influencia de autorregulación en la flexibilidad en negociación</p> <p>d. Especificar la influencia de la empatía en la persuasión en la negociación</p> <p>e. Detallar la influencia de las habilidades sociales en la tolerancia del riesgo en negociación.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La inteligencia emocional influye significativamente en las habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. La autoconciencia emocional influye significativamente en el asertividad de negociación.</p> <p>b. La motivación influye significativamente escucha activa en la negociación.</p> <p>c. La autorregulación influye significativamente en la flexibilidad de negociación.</p> <p>d. La empatía influye significativamente en la persuasión en negociación.</p> <p>e. Las habilidades sociales influyen significativamente en la tolerancia del riesgo en negociación.</p>	<p>V. Independiente</p> <p>Inteligencia emocional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia • Motivación • Autorregulación • Empatía • Habilidades sociales <p>Variable dependiente</p> <p>Habilidades de negociación</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asertividad • Escucha activa • Flexibilidad • Persuasión • Tolerancia del riesgo 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Explicativa</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Métodos de investigación</p> <p>General</p> <p>Científico hipotético-deductivo</p> <p>Específico</p> <p>Estadístico</p>	<p>Población</p> <p>150 socios</p> <p>Muestra</p> <p>No aplica, por ser población reducida y finita</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>Estadística descriptiva</p>

Anexo 2: Cuestionario para Socios

Estimados socios, el propósito de este cuestionario es recopilar datos que se requieren para ejecutar la tesis referidos a los temas de inteligencia emocional y habilidades de negociación en Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, por lo que suplicamos a cada uno de ustedes responder las preguntas de este cuestionario con la verdad colocando una "X" en la opción de respuesta que crea conveniente. La opciones de respuesta pueden ser:

5. Siempre () 4. Casi Siempre () 3. A veces () 2. Muy pocas veces () 1. Nunca ()

I. Datos Generales

1. Género:

2. Grado de instrucción:

3. Tiempo de asociado:

II. Preguntas estructurales

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
Dimensiones						
Autoconciencia emocional		5	4	3	2	1
4	¿Los consocios demuestran conciencia emocional?					
5	¿Los consocios demuestran autovaloración emocional?					
6	¿Los consocios demuestran autoconfianza emocional?					
Motivación		5	4	3	2	1
7	¿Los consocios demuestran acercamiento adecuado con los que negocian?					
8	¿Los consocios demuestran creatividad cuando realizan la negociación?					
9	¿Los consocios demuestran firmeza adecuado cuando realizan la negociación?					
Autorregulación		5	4	3	2	1
10	¿Los consocios demuestran atención adecuada cuando realizan la negociación?					
11	¿Los consocios demuestran concentración adecuada cuando realizan la negociación?					
12	¿Los consocios demuestran serenidad adecuada cuando realizan la negociación?					
Empatía		5	4	3	2	1
13	¿Los consocios demuestran entendimiento adecuado con los que negocian?					
14	¿Los consocios muestran interés adecuado con los que negocian?					
15	¿Los consocios demuestran identificación con los que negocian?					

Habilidades sociales						
16	¿Los socios demuestran actitud de servicio cuando realizan la negociación?					
17	¿Los socios demuestran adaptabilidad cuando realizan la negociación?					
18	¿Los socios demuestran atención a detalles cuando realizan la negociación?					
HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN						
Asertividad						
19	¿Los socios demuestran honestidad cuando realizan la negociación?					
20	¿Los socios demuestran respeto cuando realizan la negociación?					
21	¿Los socios son directos en los objetivos de negociación?					
Escucha activa						
22	¿Los socios demuestran comprensión cuando realizan la negociación?					
23	¿Los socios demuestran retención de detalles cuando realizan la negociación?					
24	¿Los socios desarrollan feedback cuando realizan la negociación?					
Flexibilidad						
25	¿Los socios demuestran adaptación a escenarios de negociación?					
26	¿Los socios modifican técnicamente los objetivos de negociación?					
27	¿Los socios demuestran anticipación a cambios de negociación?					
Persuasión						
28	¿Los socios demuestran afinidad con los que negocian?					
29	¿Los socios demuestran persistencia cuando negocian?					
30	¿Los socios demuestran solución a problemas en las negociaciones?					
Tolerancia al riesgo						
31	¿Los socios demuestran actitud proactiva en la negociación?					
32	¿Los socios planean contingencia de negociación?					
33	¿Los socios buscan reducir incertidumbre de negociación?					

Gracias por colaborarnos

Anexo 4: Prueba de confiabilidad -Alfa de Cronbach

Preencuestados	Total preguntas																														Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	1	3	3	1	5	3	4	3	3	5	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	101
2	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	2	5	4	4	5	5	4	3	5	5	2	4	3	4	118
3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	3	4	1	1	60
4	4	3	4	2	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	5	2	3	5	4	5	2	4	3	4	2	5	2	5	4	3	108
5	1	4	3	5	3	2	2	3	3	4	3	2	2	1	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	5	3	4	2	1	5	90
6	1	3	5	3	4	4	3	5	4	2	5	4	4	1	2	2	5	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	4	5	2	94
7	4	3	2	2	2	3	3	3	3	5	2	2	2	4	3	2	4	2	3	3	2	1	3	2	5	2	2	3	4	3	84
8	2	3	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	2	2	5	4	5	3	2	4	3	4	1	2	3	3	4	2	2	3	98
9	2	4	5	5	5	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	2	5	2	5	2	3	4	3	4	2	5	101
10	2	5	2	3	3	5	5	3	2	4	1	1	4	2	5	2	3	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	5	2	5	100
11	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	1	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4	2	4	3	3	91
12	4	4	3	4	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	2	2	4	3	3	1	3	4	3	4	3	83
13	1	1	2	3	1	2	2	4	2	3	3	2	4	3	2	1	3	5	4	2	4	3	2	4	2	2	2	4	1	1	75
14	4	2	3	5	4	2	4	2	2	3	1	3	2	1	3	4	5	3	5	4	2	3	4	3	4	3	5	4	4	2	96
15	3	1	5	3	1	2	3	2	2	3	3	2	5	3	2	1	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	4	4	1	79
PROMED	2.67	2.8	3.4	3.53	2.73	3.13	3.07	3.13	3.07	3.27	3.13	2.6	3.13	2.33	3.07	2.47	3.467	3.333	3.267	3.067	3.133	3.2	3	2.933	3.133	3.267	2.8	3.733	3	3	189.72
Varianzas	1.69	1.63	1.17	1.05	1.53	1.05	1.26	1.05	1.53	0.6	1.85	0.907	1.05	0.89	1.66	1.18	1.182	1.289	1.129	1.262	1.316	1.227	1.2	0.996	1.316	1.129	1.23	0.729	1.867	1.867	37.82

$$\alpha = \left[\frac{33}{33-1} \right] \left[1 - \frac{37.82}{189.72} \right] = 0.84$$

Anexo 4: Validación del instrumento por expertos

Experto 1

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Alejandro Cleser, Cornel Cajchaya
- 1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga - UNSCH
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento: Bach. Mirko Darwin Argumedo Torres -
- 1.5 Título de la investigación: Inteligencia emocional y habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frates Del Ande, Ayacucho, 2023.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación																					X
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítems.																		X			
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																	X				
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																	X				
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referencias bibliográficas.															X						
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																				X	
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				X	
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LUGAR Y FECHA: Huamanga, 20 de octubre, 2023

FIRMA:

DNI 29677761

TEL 928689169

Alejandro Cleser Cornel
Cajchaya

Se recomienda la aplicación.

Experto 2

IV. DATOS GENERALES:

1.6 Apellidos y nombres del informante:

Jorge de la Cruz Sarmiento, Ricardo Morán

1.7 Institución donde labora:

CORESA Ayacucho - Universidad del Sur Cusco

1.8 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar

1.9 Autor del instrumento: Bach. Miko Darwin Argumedo Torres

1.10

Título de la investigación: Inteligencia emocional y habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023.

V. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.													X												
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observables.																		X							
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																		X							
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítems.	X																								
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.									X																
INTENCIONALIDAD	Adecuada para cumplir con los objetivos trazados.												X													
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referencias bibliográficas.																		X							
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.													X												
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.													X												
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.													X												

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LUGAR Y FECHA: Ayacucho 20/10/23

FIRMA: 

DNI 20209620

TEL. 966711488

Favorable para aplicar.

Experto 3

VII. DATOS GENERALES:

- 1.11 Apellidos y nombres del informante: *Polayo Hilario Valenzuela.*
- 1.12 Institución donde labora: *Universidad Nacional San Cristóbal de Huancayo - UNSC/3*
- 1.13 Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Cuestionario*
- 1.14 Autor del instrumento: *Bach. Mirko Darwin Argumedo Torres -*
- 1.15 Título de la investigación: *Inteligencia emocional y habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023.*

VIII. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																	X			
ENTIDAD FINANCIERA	Existe un constructo lógico en los ítems.																	X			
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y claridad.																		X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																		X		
CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																			X	
COHERENCIA	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores.																			X	
METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				X
PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la ciencia.																		X		

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LUGAR Y FECHA:

Ayacucho, 20 de Octubre del 2023

FIRMA:

DNI *78216089*TEL *981,75422**Polayo Hilario Valenzuela**Se recomienda la aplicación.*

Anexo 5: Carta de aceptación de la empresa

Ayacucho, 05 de mayo de 2023.

Señor John Oliver Baez Cárdenas
Gerente de la Cooperativa Agraria Frutos del Ande



Ciudad:

Estimado ingeniero,

Por medio de la presente, me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle me conceda permiso para desarrollar trabajo de investigación de tesis en su institución.

El tema a desarrollarse está en el contexto de la **Inteligencia Emocional y las Habilidades de Negociación**; el presente es parte del proceso de culminación de mi estudio de maestría que seguiré en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Mucho agradeceremos pueda proporcionarnos las facilidades para el desarrollo del presente estudio.

Y, deseamos expresar nuestro agradecimiento por su apoyo y contribución al ámbito académico.

Atentamente,

Mirko Darwin, Argumedo Torres

DNI 42497213

Dirección, asociación Señor de los Milagros Mz "X" Lta 04B, Distrito Camen Alto, Provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.



COOPERATIVA
AGRARIA
FRUTOS DEL ANDE

Ayacucho- Perú

Ayacucho, 23 agosto 2023

CARTA:

Señor : Mirko Darwin Argumedo Torres
Asunto : DISPONIBILIDAD DE LA COOPERATIVA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

De nuestra mayor consideración:

Mediante la presente la Gerencia general de la COOPERATIVA AGRARIA FRUTOS DEL ANDE, tenemos el agrado de dirigimos a Ud. Con la finalidad de **confirmar** su solicitud de disponibilidad y participación de nuestra organización en sus actividades a desarrollar.


Aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de nuestro especial consideración y estima personal.

Atentamente:


 John Oliver Diaz Córdova
GERENCIA GENERAL

*Recibido confirmación
27-08-23*

 celular:
977108212

 Email
gerenciafrutosdelande@gmail.com

Anexo 6: Base de datos

Edad	Total	%
18 -27	21	14%
28 a 37	28	19%
38 a 47	69	46%
47 a más	32	21%
TOTAL	150	100%

Género	Total	%
Varones	98	65%
Mujeres	52	35%
TOTAL	150	100%

Grado de instrucción	Total	%
Primaria	25	17%
Secundaria	52	35%
Técnica	63	42%
Superior	10	7%
TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran conciencia emocional?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran honestidad cuando realizan la negociación?	TOTAL	%
Siempre	13	9%	Siempre	5	3%
Casi siempre	14	9%	Casi siempre	11	7%
A veces	17	11%	A veces	28	19%
Muy pocas veces	76	51%	Muy pocas veces	61	41%
Nunca	30	20%	Nunca	45	30%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran autovaloración emocional?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran respeto cuando realizan la negociación?	TOTAL	%
Siempre	9	6%	Siempre	15	10%
Casi siempre	15	10%	Casi siempre	22	15%
A veces	20	13%	A veces	31	21%
Muy pocas veces	66	44%	Muy pocas veces	56	37%
Nunca	40	27%	Nunca	26	17%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran autoconfianza emocional?	TOTAL	%	¿Los consocios son directos en los objetivos de negociación?	TOTAL	%
Siempre	7	5%	Siempre	10	7%
Casi siempre	13	9%	Casi siempre	17	11%
A veces	29	19%	A veces	23	15%
Muy pocas veces	67	45%	Muy pocas veces	78	52%
Nunca	34	23%	Nunca	22	15%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran acercamiento adecuado con los que negocian?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran comprensión cuando realizan la negociación?	TOTAL	%
Siempre	11	7%	Siempre	15	10%
Casi siempre	17	11%	Casi siempre	21	14%
A veces	33	22%	A veces	31	21%
Muy pocas veces	68	45%	Muy pocas veces	57	38%
Nunca	21	14%	Nunca	26	17%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran creatividad cuando realizan la negociación?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran retención de detalles cuando realizan la negociación?	TOTAL	%
Siempre	2	1%	Siempre	4	3%
Casi siempre	5	3%	Casi siempre	8	5%
A veces	8	5%	A veces	14	9%
Muy pocas veces	23	15%	Muy pocas veces	67	45%
Nunca	112	75%	Nunca	57	38%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran firmeza adecuado cuando realizan la negociación?	TOTAL	%	¿Los consocios desarrolla feedback cuando realizan la negociación?	TOTAL	%
Siempre	6	4%	Siempre	3	2%
Casi siempre	9	6%	Casi siempre	5	3%
A veces	11	7%	A veces	20	13%
Muy pocas veces	35	23%	Muy pocas veces	52	35%
Nunca	89	59%	Nunca	70	47%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran atención adecuada cuando realizan la negociación?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran adaptación a escenarios de negociación?	TOTAL	%
Siempre	7	5%	Siempre	7	5%
Casi siempre	19	13%	Casi siempre	11	7%
A veces	27	18%	A veces	18	12%
Muy pocas veces	69	46%	Muy pocas veces	69	46%
Nunca	28	19%	Nunca	45	30%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran concentración adecuada cuando realizan la negociación?	TOTAL	%	¿Los consocios modifican técnicamente los objetivos de negociación?	TOTAL	%
Siempre	10	7%	Siempre	11	7%
Casi siempre	19	13%	Casi siempre	16	11%
A veces	31	21%	A veces	27	18%
Muy pocas veces	60	40%	Muy pocas veces	62	41%
Nunca	30	20%	Nunca	34	23%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran serenidad adecuada cuando realizan la negociación?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran anticipación a cambios de negociación?	TOTAL	%
Siempre	13	9%	Siempre	8	5%
Casi siempre	17	11%	Casi siempre	15	10%
A veces	27	18%	A veces	31	21%
Muy pocas veces	55	37%	Muy pocas veces	65	43%
Nunca	38	25%	Nunca	31	21%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran entendimiento adecuado con los que negocian?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran afinidad con los que negocian?	TOTAL	%
Siempre	16	11%	Siempre	14	9%
Casi siempre	21	14%	Casi siempre	18	12%
A veces	31	21%	A veces	23	15%
Muy pocas veces	52	35%	Muy pocas veces	60	40%
Nunca	30	20%	Nunca	35	23%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios muestran interés adecuado con los que negocian?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran persistencia cuando negocian?	TOTAL	%
Siempre	14	9%	Siempre	11	7%
Casi siempre	18	12%	Casi siempre	16	11%
A veces	28	19%	A veces	26	17%
Muy pocas veces	67	45%	Muy pocas veces	67	45%
Nunca	23	15%	Nunca	30	20%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran identificación con los que negocian?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran solución a problemas en las negociaciones?	TOTAL	%
Siempre	11	7%	Siempre	9	6%
Casi siempre	17	11%	Casi siempre	15	10%
A veces	23	15%	A veces	24	16%
Muy pocas veces	70	47%	Muy pocas veces	69	46%
Nunca	29	19%	Nunca	33	22%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los consocios demuestran actitud de servicio cuando realizan la negociación?	TOTAL	%	¿Los consocios demuestran actitud proactiva en la negociación?	TOTAL	%
Siempre	15	10%	Siempre	12	8%
Casi siempre	21	14%	Casi siempre	18	12%
A veces	24	16%	A veces	29	19%
Muy pocas veces	65	43%	Muy pocas veces	50	33%
Nunca	25	17%	Nunca	41	27%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los socios demuestran adaptabilidad cuando realizan la negociación?	TOTAL	%	¿Los socios planean contingencia de negociación?	TOTAL	%
Siempre	17	11%	Siempre	15	10%
Casi siempre	22	15%	Casi siempre	23	15%
A veces	28	19%	A veces	28	19%
Muy pocas veces	52	35%	Muy pocas veces	53	35%
Nunca	31	21%	Nunca	31	21%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%

¿Los socios demuestran atención a detalles cuando realizan la negociación?	TOTAL	%	¿Los socios buscan reducir incertidumbre de negociación?	TOTAL	%
Siempre	15	10%	Siempre	11	7%
Casi siempre	21	14%	Casi siempre	16	11%
A veces	32	21%	A veces	28	19%
Muy pocas veces	60	40%	Muy pocas veces	60	40%
Nunca	22	15%	Nunca	35	23%
TOTAL	150	100%	TOTAL	150	100%



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N° 019-2025-UNSCH-EPG/OGH

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Mirko Darwin ARGUMEDO TORRES
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL
TÍTULO DE TESIS	Inteligencia emocional y habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	6% de similitud
N° DE TRABAJO	2618580528
FECHA	18 de marzo de 2025

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

18 de marzo de 2025.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado


Dr. Oscar Gutiérrez Huamani

CC.
Archivo
OGH

Inteligencia emocional y habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023

por Mirko Darwin ARGUMEDO TORRES

Fecha de entrega: 18-mar-2025 06:23p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2618580528

Nombre del archivo: TESIS-MIRKO_ARGUMEDO.docx (1.48M)

Total de palabras: 22604

Total de caracteres: 133429

Inteligencia emocional y habilidades de negociación de los asociados de la Cooperativa Agraria Frutos Del Ande, Ayacucho, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1%
6	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad de Xalapa A. C. Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
10	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
11	www.segurosyfinanzashoy.com Fuente de Internet	< 1 %
12	www.psicoactiva.com Fuente de Internet	< 1 %
13	humanidades.com Fuente de Internet	< 1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1 %
15	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
16	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°001081-2024-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 11:00 a.m. del 20 de diciembre de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Mg. ROALDO PINO ANAYA** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. OSCAR AMERICO VALLEJOS SAENZ** y el **Dr. EDGAR HUARANCCA AGUILAR**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN DE LOS ASOCIADOS DE LA COOPERATIVA AGRARIA FRUTOS DEL ANDE, AYACUCHO, 2023**, presentado por el **Bach. MIRKO DARWIN ARGUMEDO TORRES**. Teniendo como asesor al **Dr. EUSTERIO ORE GUTIERREZ**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Diceisen (16).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprobado(a) por Mayoría.	<input type="checkbox"/>
Desaprobado(a) por Unanimidad.	<input type="checkbox"/>
Desaprobado(a) por Mayoría.	<input type="checkbox"/>

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. MIRKO DARWIN ARGUMEDO TORRES**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**. Siendo las.....13.....10.....hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las.....13.....20.....hrs. del 20 de diciembre de 2024.

.....
Mg. ROALDO PINO ANAYA
Director (e) de la Escuela de Posgrado.

.....
Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI
Director de la UPG/FCEAC

.....
Dr. OSCAR AMERICO VALLEJOS SAENZ
Miembro.

.....
Dr. EDGAR HUARANCCA AGUILAR
Miembro.

.....
Dr. JOSÉ ALARCON GUERRERO
Secretario Docente.

Observaciones:

.....

.....

.....