



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
FACULTAD DE FILOSOFÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE
EN FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MINGA
GUAZÚ, DURANTE EL AÑO 2022**

Autora:

Gladys Molinas Duarte

Orientadora:

Lic. Mirian Susana Oviedo

Correo: mirian.oviedo@filosofiaune.edu.py

Trabajo Final de Grado presentado a la Facultad de Filosofía de la Universidad Nacional del Este como requisito para la obtención del título de Licenciatura en Psicología

Ciudad del Este - Paraguay

Año 2023

RESUMEN

La inteligencia emocional es una habilidad considerada esencial para tener éxito en todas las áreas del ser humano. En la presente investigación titulada Inteligencia Emocional y Atención al Cliente en Funcionarios de la municipalidad de Minga guazú, periodo 2022, se propuso como objetivo: Analizar cómo se relacionan la inteligencia emocional y la atención al cliente en los funcionarios de la Municipalidad de Minga Guazú. Para el logro de este objetivo propuesto, se ha empleado una metodología de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional, con la toma de datos de corte transversal. La población estuvo conformada por 126 funcionarios municipales y 50 clientes externos, estos últimos respondieron sobre la calidad de la atención recibida en el local municipal. Los principales hallazgos y las conclusiones revelan que la percepción del cliente con respecto a la atención que recibe es entre “buena” y “excelente” por parte del 100% de los clientes indagados, lo que puede estar afectada por la propia subjetividad de la persona que es atendida porque en contrapartida, se ha evidenciado en la evaluación de la Inteligencia Emocional de los funcionarios, que, en la dimensión “atención a los sentimientos”, un 40% de los funcionarios presentó que presta “poca atención” a sus sentimientos y por otro lado, en esa misma dimensión evaluada, otro grupo del 47,6% de los funcionarios presentó que “presta demasiada atención” a los sentimientos y ambos niveles son considerados no adecuados para una correcta atención al público. Se sugiere a partir de estas conclusiones, seguir con el mismo estudio y ampliar la cantidad de clientes participantes.

Palabras claves: inteligencia emocional, atención al cliente, funcionarios municipales.

ABSTRACT

Emotional intelligence is a skill considered essential to succeed in all areas of the human being. In the present investigation entitled Emotional Intelligence and Customer Service in Officials of the municipality of Minga Guazú, period 2022, the objective was to: Analyze how emotional intelligence and customer service are related in officials of the Municipality of Minga Guazú. For the achievement of which a quantitative approach methodology of descriptive and correlational scope has been used, with the collection of cross-sectional data. The population consisted of 126 officials. With a view to analyzing the relationship between emotional intelligence and customer service, the results reveal that the customer's perception of the care they receive may be affected by the very subjectivity of the person being served, because two levels have been evidenced. different in terms of emotional intelligence in the attention to feelings dimension since on the one hand, a group of officials presented that they pay little attention to their feelings and on the other hand, another group of officials presented that they pay too much attention to feelings and both levels are considered inadequate for proper attention to the public.

Keywords: emotional intelligence, customer service, countries officials