



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES
EN LA EMPRESA FERROVIARIA INCA RAIL S.A CUSCO 2020”**

Presentado por:

Bach. Yenivel Valenzuela Arcega.

Para optar al Título Profesional de

Licenciada en Administración

Asesor:

Mg. Edison Alan Alves Choque

CUSCO – 2021



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Dictaminantes del jurado:

En cumplimiento al reglamento de Grados y Títulos de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra distinguida consideración el proyecto de tesis **“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA FERROVIARIA INCA RAIL S.A CUSCO 2020.”** con el objeto de optar el título profesional de Licenciamiento en Administración.

Esperando que la presente investigación sirva como fuente de consulta para las personas que deseen profundizar el tema.

Bach. Yenivel Valenzuela Arcega.



AGRADECIMIENTO

A la empresa Inca Rail S.A. y a los trabajadores, por su disposición y proporcionarme información.

Al Mg. Edison Alan Alves Choque, por su tiempo, conocimiento y su apoyo incondicional que me brindo durante el proceso de mi trabajo de investigación.

A si mismo a mis dictaminantes, Mg. Ana Cecilia Chávez Chacón y al Dr. Raymundo Espinoza Sánchez, por darme recomendaciones en el proceso de mi trabajo investigación.

A todos de corazón muchas gracias.



DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen de Guadalupe por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por darme fuerza en los momentos difíciles, nunca me dejo caer, siempre fue la luz que me guio.

A mi mami Juana, por su amor incondicional, por ser una mujer fuerte, trabajadora, luchadora e inteligente. Gracias a ella estoy logrando culminar unos de mis objetivos de mi vida.

A mi hermana Wendy, por siempre estar para mí, sabes que este logro también es tuyo.

A mi Papa Esteban y Abuela Mauricia (Q.E.P.D), que se encuentran en el cielo por cuidar de mi en todo momento.

A mi mentora Bubbie Luz, por su amor y su gran apoyo incondicional a pesar de la distancia.

A mi Organización Corazones Peruanos, que siempre me motivaron y apoyaron todo el tiempo.

A mis amigos que están conmigo siempre dándome la fuerza para continuar.



ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
INDICE DE GRAFICOS.....	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Relevancia social	5
1.4.2. Implicancias practicas.....	5
1.4.3. Valor teórico	5



1.4.4. Utilidad metodológica.....	5
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	5
1.5. Delimitación del estudio	6
1.5.1. Delimitación temporal	6
1.5.2. Delimitación espacial.....	6
1.5.3. Delimitación conceptual	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales	11
2.1.3. Antecedentes Locales	11
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1. Inteligencia emocional.....	23
2.2.1.1. Concepto de inteligencia.....	23
2.2.1.2. Concepto de la emoción.....	24
2.2.1.3. Concepto de inteligencia emocional	24
2.2.1.4. Importancia de la inteligencia emocional	25
2.2.1.5. Características de personas con alta inteligencia emocional	25
2.2.1.6. Dimensiones de la inteligencia emocional.....	26
2.3. Hipótesis de la Investigación	32
2.4. Marco conceptual.....	32
2.5. Variable.....	34
2.5.1. Variable.....	34
2.5.2. Conceptualización de la Variable	35
2.5.2. Operacionalización de la variable.....	36
2.6. Generalidades de la institución	37



2.6.1. Reseña histórica	37
2.6.2. Datos de la empresa	37
2.6.3. Visión.....	39
2.6.4. Misión	39
2.6.5. Valores	39
2.6.6. Logotipo de la empresa.....	40

CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación.....	41
3.2. Enfoque de Investigación.....	41
3.3. Diseño de investigación	41
3.4. Alcance de la investigación	42
3.5. Población y Muestra de Investigación.....	42
3.5.1. Población	42
3.5.2. Muestra	42
3.6. Técnicas e instrumento de la recolección de datos	43
3.6.1. Técnicas	43
3.6.2. Instrumento	43
3.7. Procesamiento de datos.....	44

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos.....	50
4.2. Resultados para el objetivo general	73



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	77
5.2. Comparación crítica con la literatura existente.....	79
5.3. Limitaciones del estudio	80
5.4. Implicancias del estudio.....	81
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	94
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	94
Anexo 02: Matriz del instrumento para la recolección de datos.....	95
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos	97



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptualización de la variable	35
Tabla 2 Operacionalización de la variable.....	36
Tabla 3 Distribución de los ítems del cuestionario	45
Tabla 4 Descripción de la baremación e interpretación.....	46
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento	47
Tabla 6 Sexo de los evaluados	47
Tabla 7 Edad	49
Tabla 8 Indicadores conciencia emocional, valoración adecuada y autoconfianza.....	50
Tabla 9 Dimensión conciencia de uno mismo	52
Tabla 10 Comparación de promedios conciencia de si mismo.....	53
Tabla 11 Indicadores Autocontrol, Fiabilidad y Minuciosidad	54
Tabla 12 Indicadores Adaptabilidad e Innovación	56
Tabla 13 Dimensión autogestión	57
Tabla 14 Comparación de promedio autogestión	58
Tabla 15 Indicadores motivación de logro y compromiso	59
Tabla 16 Indicadores Iniciativa y Optimismo.....	61
Tabla 17 Dimensión motivación.....	62
Tabla 18 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión motivación	63
Tabla 19 Indicadores Comprensión de los demás, desarrollar a los demás, orientación hacia el servicio	64
Tabla 20 Dimensión empatía	66
Tabla 21 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía.....	67
Tabla 22 Indicadores Comunicación y Resolución de conflictos.....	68
Tabla 23 Indicadores Colaboración y Cooperación- Habilidades de equipo.....	70



Tabla 24 Resultados dimensión Habilidades sociales	71
Tabla 25 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión habilidades sociales.....	72
Tabla 26 Resultado de la variable Inteligencia emocional	73
Tabla 27 Comparación promedio de las dimensiones de la Inteligencia emocional	75



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa de ubicación	38
Figura 2	Mapa de la ruta	39
Figura 3	Logotipo de la empresa	40



INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Sexo de evaluados	48
Gráfico 2 Edad	49
Gráfico 3 Indicadores conciencia emocional, valoración adecuada y autoconfianza.....	50
Gráfico 4 Dimensión conciencia de uno mismo	52
Gráfico 5 Comparación de promedios conciencia de sí mismo.....	53
Gráfico 6 Indicadores Autocontrol, Fiabilidad y Minuciosidad	55
Gráfico 7 Indicadores Adaptabilidad e Innovación	56
Gráfico 8 Dimensión autogestión	57
Gráfico 9 Comparación de promedio autogestión	58
Gráfico 10 Indicadores motivación de logro y compromiso	60
Gráfico 11 Indicadores Iniciativa y Optimismo	61
Gráfico 12 Dimensión motivación.....	62
Gráfico 13 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión motivación	63
Gráfico 14 Indicadores Comprensión de los demás, desarrollar a los demás, orientación hacia el servicio	64
Gráfico 15 Dimensión empatía	66
Gráfico 16 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía	67
Gráfico 17 Indicadores Comunicación y Resolución de conflictos.....	69
Gráfico 18 Indicadores Colaboración y Cooperación- Habilidades de equipo	70
Gráfico 19 Resultados dimensión Habilidades sociales	71
Gráfico 20 Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión habilidades sociales.....	72
Gráfico 21 Resultado de la variable Inteligencia emocional	74
Gráfico 22 Comparación promedio de las dimensiones de la Inteligencia emocional.....	75



RESUMEN

La investigación titulada “Inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020” con el objetivo de describir la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020. Se realizó bajo enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, de tipo no experimental, con el uso del Cuestionario de Inteligencia emocional de elaboración propia se evaluó a 116 trabajadores de la empresa Ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco. Se concluye que los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020 presentaron niveles bajos y regulares de inteligencia emocional, lo cual se evidencia en que el 46% demuestra niveles en conciencia de uno mismo, el 40.5% demuestra niveles bajos en la autogestión y el 37.1% demuestra niveles bajos de motivación, respecto al 41.4% demuestra niveles regulares en empatía y el 33.6% demuestra niveles regulares en habilidades sociales.

Palabras clave: Inteligencia emocional, colaboradores, empresa, capacidades.



ABSTRACT

The research entitled "Emotional intelligence of the employees of the railway company Inca Rail S.A. Cusco-2020" with the aim of describing the emotional intelligence of the employees of the railway company Inca Rail S.A. Cuzco-2020. It was carried out under a quantitative approach, descriptive scope, of a non-experimental type, with the use of the Self-made Emotional Intelligence Questionnaire, 116 workers of the company Ferroviaria Inca Rail S.A. were evaluated. Cusco. It is concluded that the employees of the railway company Inca Rail S.A. Cusco-2020 presented low and regular levels of emotional intelligence, which is evidenced by the fact that 46% show levels of self-awareness, 40.5% show low levels of self-management and 37.1% show low levels of motivation, compared to 41.4% show regular levels of empathy and 33.6% show regular levels of social skills.

Keywords: Emotional intelligence, collaborators, company, capabilities.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, diferentes investigaciones han determinado que los colaboradores más inteligentes no son los que presentan mayor rendimiento en una empresa porque los aspectos cognitivos actualmente no son herramientas predictoras de éxito; así lo demuestra las últimas estadísticas en bajas laborales por estrés que generan pérdidas económicas, debido a este planteamiento el aspecto emocional en especial la inteligencia emocional es una herramienta esencial dentro de la organización empresarial. (Molina, 2018)

Ante un mundo de exigencias a nivel laboral las entidades empresariales se encuentran en búsqueda de valores que hagan posible competir en un ambiente. Por lo cual el talento humano es fundamental para ir tras la concesión de éxitos en las organizaciones. Actualmente se requiere que los colaboradores tengan un desempeño adecuado y brinden un servicio de calidad es por ese motivo que las empresas no solo se enfocan en los conocimientos, formación académica o experiencia, sino también en como los colaboradores se relaciona consigo mismos y con los demás. (Miranda, 2016)

De acuerdo a Gabel (2016) en un estudio de empresas peruanas se demostró que al mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores se pudo incrementar el 30% la capacidad para llegar al cumplimiento de los objetivos institucionales. En el Perú existen instituciones que dan atención a la inteligencia emocional, dando prioridad solo a la experiencia mas no a la relación tanto personal como interpersonal y mucho menos al manejo de las emociones.

Para Guzmán y Mayta (2018) la realidad cusqueña no se aleja de la nacional porque se puede observar que las empresas de ciudad del Cusco, no invierten en



capacitaciones relacionadas al aspecto emocional de los colaboradores, así lo evidencia el estudio cusqueño de Guzmán y Mayta; ambos evalúan la inteligencia emocional encontrando valores bajos en las dimensiones de inteligencia emocional evidenciadas en las relaciones entre compañeros y con sí mismo; por lo tanto, la dificultad para llegar a los objetivos empresariales.

La empresa Inca Rail S.A, está ubicada en Cusco- Perú, inicio sus operaciones en el décimo mes del año 2009, y se dedica al transporte de personas que tienen como rutas Cusco- Ollantaytambo- Machupichu y viceversa. Usando trenes como medio de transporte de los usuarios, y que por lo tanto necesitan satisfacer las necesidades y exigencias de sus pasajeros en todo momento.

De acuerdo a lo observado en la empresa Inca Rail existen diferentes problemas en cuanto al manejo de las emociones, donde los colaboradores tienen deficiencias para relacionarse entre ellos, lo mismo se repite en los líderes los cuales no fomentan el compañerismo ni apoyan a los empleados a desempeñar un buen trabajo.

A si mismo notamos que en algunas ocasiones en cuanto al enfoque acerca de la conciencia de uno mismo, se ha observado que los colaboradores presentan dificultades en momentos de estrés bajo presión laboral, llegando a sucumbir bajo emociones como nervios o ira.

Respecto a la autogestión, se ha podido observar que los colaboradores tienen pocas habilidades para controlar sus emociones e impulsos internos, como cuando se generan cambios establecidos por la empresa, para los cuales resulta difícil adaptarse, presentando de manera notoria la incomodidad, fastidio e incluso conflictos internos.

Por otra parte, se presenta una situación similar con la motivación existe deficiencias al reconocer los logros lo cual genera en los colaboradores signos de



cansancio, mal carácter con compañeros y clientes, así como bajo rendimiento laboral por falta de la misma.

Respecto a la empatía, dentro de la empresa los colaboradores tienen poca sensibilidad en la interacción con el otro es decir solo demuestran preocupación por sí mismos. Recibiendo y prestando poca colaboración entre ellos.

Además, las habilidades sociales se ven comprometidas al presentar pocas habilidades en cuanto a la comunicación efectiva al momento de la solución de problemas o cuando se amerite de la colaboración y cooperación de todo el equipo de la empresa.

De continuar con esta problemática se volverá insostenible el trabajo entre los colaboradores lo cual provocará pérdida de recursos tanto financieros como humanos. Es decir que la falta de inteligencia emocional dentro de la empresa generará, mal trato a los clientes presentándose reclamos continuos, rotación de trabajadores y un clima laboral tenso llevando a la empresa a situaciones de riesgo.

Para ello, la empresa requiere de un estudio más especializado sobre cómo se encuentra en la actualidad la situación de los colaboradores en la cual determinarse los niveles de conocimiento sobre la inteligencia emocional, de modo que se busca analizar el grado de la misma, tomando en cuenta los indicadores asociados, para medir, de manera precisa, el cumplimiento de ellos mismos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la conciencia de uno mismo de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?



- ¿Cómo es la Autogestión de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?
- ¿Cómo es la Motivación de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?
- ¿Cómo es la Empatía de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?
- ¿Cómo son las Habilidades Sociales de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir la conciencia de uno mismo de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.
- Describir la Autogestión de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.
- Describir la Motivación de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.
- Describir la Empatía de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.
- Describir las Habilidades Sociales de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.



1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Sera fundamental a nivel social ya que permitirá beneficiar a los colaboradores de la empresa Inca Rail de la ciudad de Cusco, mediante el conocimiento de su manejo de la Inteligencia emocional, así también beneficiará a la empresa para generar acciones de mejora, y poder llegar a los objetivos institucionales.

1.4.2. Implicancias practicas

Es importante desde el nivel practico debido a que se obtuvieron resultados, conclusiones y recomendaciones que podrán ser utilizados por la empresa para el manejo de la inteligencia emocional y su capacidad de regular las emociones de los colaboradores.

1.4.3. Valor teórico

Desde el criterio teórico es fundamental ya que se revisó la información relevante sobre la inteligencia emocional, lo cual servirá para el sustento de los colaboradores de investigación.

1.4.4. Utilidad metodológica

El análisis, se realizó mediante pasos, procedimientos y técnicas científicas. En base a ello, se diseñará el instrumento y podrá ser utilizado en la investigación actual y en investigaciones futuras.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El estudio será viable porque se cuenta con los recursos y tiempo necesario, respecto a la accesibilidad se cuenta con la autorización por parte de la empresa



1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación temporal

El estudio se llevará a cabo dentro del periodo 2020.

1.5.2. Delimitación espacial

De acuerdo a la delimitación en el espacio el estudio se realizará en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A.C, sede central (Cusco) y filiales (Urubamba, Ollantaytambo), perteneciente a la región de Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

Se encuentra delimitado por conceptos sobre la inteligencia emocional y sus componentes: conciencia en uno mismo, autogestión, motivación, empatía y habilidades sociales para ello se recogió información de libros especializados, revistas, página web y trabajos de investigación.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Minárová et al. (2020) del estudio **titulado** “Inteligencia emocional de los directivos de empresas familiares en Eslovaquia” el cual tuvo por **objetivo** determinar el nivel de cuatro factores (bienestar, autocontrol, emocionalidad y sociabilidad) de la inteligencia emocional mediante los cuestionarios en línea TEIQue. Se uso la **metodología** descriptiva (media aritmética, mediana, desviación estándar, asimetría y curtosis) procesados en el programa estadístico SPSS.

- Tras clasificar los valores de los indicadores descriptivos del rasgo de inteligencia emocional desde el punto de vista de la mediana de la mediana, el factor de emocionalidad se situó en la posición más alta para las mujeres, el factor de bienestar de bienestar en el segundo lugar, el factor de sociabilidad en el tercero y el factor de autocontrol en el cuarto lugar. Para los hombres, el orden es el siguiente: sociabilidad, bienestar, emocionalidad y autocontrol.
- La colocación del factor emocionalidad en el primer lugar en el caso de las mujeres indica que éstas expresan sus emociones con mayor claridad, perciben mejor las emociones de los demás, tienen un mayor grado de empatía y tratan de mantener vínculos emocionales satisfactorios con los demás. La ubicación superior del factor de sociabilidad en de los hombres muestra que los hombres son más asertivos, tienen una mayor capacidad de liderazgo y tienen una mejor capacidad de influir en los estados emocionales de los demás.
- Para ambos sexos, el factor de autocontrol ocupa el último lugar. De acuerdo con este hecho, afirmamos que el autocontrol es uno de los puntos débiles de los



directivos en Eslovaquia que hay que desarrollar y mejorar. El desarrollo de la personalidad de un directivo aumenta las posibilidades de éxito, porque motiva a los directivos a alcanzar los objetivos. Si observamos a los directivos de éxito, podemos decir que, aunque su aspecto exterior sea diferente, todos tienen algo en común: el deseo de ser mejores en su trabajo.

común: el deseo de ser mejores en lo que hacen.

- El carisma, la sonrisa que vende y la capacidad de conseguir el propio éxito se basan en el optimismo que se aprende y se consigue. No todas las aplicaciones para el autodesarrollo tienen que ver con el pensamiento positivo, pero en general, llevan a encontrar un camino dentro de uno mismo, a conocerse de verdad y a desarrollar una misión vital. Las buenas relaciones con las personas en empresas familiares pueden mejorar significativamente la vida profesional y personal. No hay que olvidar que la emocionalidad de una familia no pertenece a la empresa, ni los mandos de la empresa a la familia. Los resultados de la investigación pueden servir de estímulo para nuevas investigaciones. Dado que las empresas familiares se basan principalmente en valores y tradiciones, recomendamos examinar las preferencias de valores de directivos, y a través de ello señalar la importancia de los valores, y las posibilidades y formas de desarrollar la inteligencia emocional para el éxito de cada individuo en la empresa familiar.
- La investigación se centró en cuatro factores de la inteligencia emocional de rasgo. Las investigaciones futuras deberían centrarse en los factores de adaptabilidad (la capacidad de un individuo para adaptarse a nuevas situaciones) y de automotivación (motivación interna para actuar con el fin de alcanzar el éxito), que se mencionan en la metodología según Petrides como factores separados de la IE rasgo.



Callahan (2016) en la investigación **titulada** “Inteligencia emocional: el impacto de un líder en la productividad en un entorno de distribución” con el **objetivo** de explorar y describir el impacto de la inteligencia emocional de un supervisor en el desempeño de los asociados que trabajar para ellos dentro de un entorno de distribución. La **metodología** utilizada es cualitativa con retroalimentación mediante entrevistas. Se **concluye**:

- Dentro de un entorno de distribución, los supervisores que muestran inteligencia emocional comportamiento, cuando se trabaja con asociados, tiene un impacto positivo en la vida diaria del asociado. Este comportamiento conduce a una alineación con los supervisores y provoca la asociarse para estar más comprometido. Cuando los asociados están más comprometidos, como resultado de una interacción positiva con sus supervisores, es más probable que comprendan y apoyen tanto al supervisor como los objetivos de la organización. Este compromiso puede conducir a un mayor rendimiento individual a medida que, así como un mayor rendimiento del equipo. Los asociados indicaron que su desempeño se ve afectado de inmediato cuando interactuar con el supervisor. Discutieron que cuando la interacción es positiva, entonces su rendimiento aumenta y, por el contrario, cuando la interacción es negativa o perciben que tendrán una interacción negativa con el supervisor, entonces son menos eficaz y puede funcionar a un nivel inferior.
- Los supervisores que muestran comportamientos de autoconciencia, como sentido del humor apropiado, autoconfianza, ser concienzudo y autoexamen, cuando trabajan con asociados tienen un impacto positivo en el desempeño diario del asociado. Los asociados comentaron que cuando ven atributos del supervisor como la confianza en sí mismos y la conciencia, su desempeño aumenta. Los asociados afirman que este aumento de rendimiento se debe a que los problemas se abordan



de manera más eficaz y a que los asociados se sienten más seguros de las habilidades y respuestas del supervisor a los problemas. Estas demandas se amplifican dentro de un centro de distribución y pueden dar lugar a problemas de rendimiento para los asociados cuando se cambian los pedidos, el producto se mueve o se vuelve obsoleto, o cuando hay escasez de producto disponible, etc. Estas demandas harán que los asociados se enfrenten a numerosos problemas. necesita ser abordado. Los datos de esta investigación muestran que es más probable que los empleados solucionen los problemas y vuelvan más rápidamente a desempeñarse de manera eficaz cuando ven atributos de autoconciencia en sus supervisores.

- Cuando los supervisores muestran atributos de autogestión, hay un impacto significativo en el desempeño de un asociado. Los asociados declararon que cuando ven estos comportamientos, es probable que aumenten su propio desempeño. Goleman y col. (2002) argumentan que los comportamientos positivos influyen en la eficacia con la que trabajan las personas y que impulsan la cooperación, la equidad y el desempeño empresarial. Entre los atributos de la autogestión cuando un supervisor muestra comportamientos positivos, éste tiene el impacto más directo en el desempeño de los asociados. Los asociados manifestaron que tienen un mayor respeto por los supervisores, trabajarán más duro y tratarán de trabajar de manera más efectiva para los supervisores que muestran niveles más altos de autogestión al interactuar con los asociados.
- Los supervisores deben practicar más conductas de conciencia social, como anticipar las necesidades de los demás, saber leer a la audiencia, comprender la dinámica del grupo y ser un oyente activo, ya que se ha demostrado que tienen un impacto positivo en el desempeño de los asociados. Este era el dominio más débil entre los supervisores de acuerdo a la Emocional Inteligencia Appraisal®-Me



Edición. Aunque estos comportamientos tienen un impacto menos directo en el desempeño de los empleados, la productividad y la eficacia se ven afectadas con mayor frecuencia cuando se anticipan y abordan de manera proactiva los obstáculos o problemas que restan valor a la productividad. Además, cuando los supervisores practican el atributo de la escucha activa, da asocia la confianza de que pueden hacer frente a los problemas y se pueden escuchar por el supervisor. Esto hace que los asociados aborden los problemas más rápido y les permite volver a trabajar de manera eficaz más rápido.

- Los supervisores que muestran los atributos asociados con la gestión de relaciones, como influir en los demás, mostrar empatía, cultivar relaciones e inspirar el trabajo en equipo, tienen el impacto más directo y positivo en el desempeño diario del asociado.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Casinelli (2019) en su tesis **titulada**: “Inteligencia emocional y su relación con las habilidades gerenciales en la alta dirección y mandos medios de la empresa transporte línea S.A. Trujillo-2019” tuvo por **objetivo** determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales en la alta dirección y los mandos medios de la empresa Transportes Línea S.A., Trujillo – 2019. El **método** es aplicada, descriptiva correlacional y de corte transversal. La población estuvo compuesta por cuatro personas que conforman el personal de alta dirección y veinte colaboradores que conforman los mandos medios de la empresa Transportes Línea S.A. en la sede de Trujillo, siendo un total de 24 trabajadores. Se utilizó el test de inventario emocional de Baron ICE: NA – Completo de 60 preguntas. Se **concluyo**:



- Respecto a nuestro objetivo general se determinó que la inteligencia emocional se relaciona con las habilidades gerenciales en la alta dirección y los mandos medios de la empresa Transportes Línea S.A de manera positiva y significativa pues se obtuvo un resultado de $r = 0.552$ relación positiva y moderada y $P < 0.01$ relación altamente significativa.
- Se identificó que 54.2% de colaboradores incluyendo mandos medios y alta dirección de la empresa de Transportes Línea SA muestran una inteligencia emocional promedio con un índice de 98.6 de coeficiente de inteligencia emocional.
- Se identificó que el 62.5% de colaboradores incluyendo mandos medios y alta dirección de la empresa de Transportes Línea SA muestran un nivel de habilidades gerenciales promedio de 2.6.
- El nivel de relación de la inteligencia emocional con la dimensión intrapersonal, para la cual el resultado de la prueba de correlación arrojó un valor de $r = 0,307$ y $P > 0.05$, Por lo tanto, se confirma una correlación baja y no significativa. Para la dimensión interpersonal en la tabla 8 la prueba de correlación arrojó un valor de $r = 0,311$ y $P > 0.05$. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación baja y no es significativa. la dimensión Adaptabilidad y habilidades gerenciales se obtuvo un resultado de correlación a un valor de $r = 0,355$ y $P > 0.05$. Por lo que se concluye que existe una correlación baja y no es significativa y en la tabla 11 se muestra la correlación de la dimensión estrés con habilidades gerenciales con un valor $r = -0.36$ y $p = 0.524$ señalando una correlación no significativa y en la tabla 12 se muestra la correlación de estados de ánimo con habilidades gerenciales con un valor de $r = 0.459$ y $p = 0.024$ por tanto se señala que existe una relación significativa moderada.



- El nivel de relación de la inteligencia emocional y las habilidades gerenciales en la alta dirección y mandos medios de la empresa Transportes Línea S.A., Trujillo - 2019. Se aprecia en la tabla 14 la prueba de correlación entre las habilidades gerenciales e inteligencia emocional en toda la muestra arrojó un valor de $r = 0.552$ relación moderada y $P < 0.01$ relación altamente significativa. Respecto a Alta dirección según la tabla 16 se aprecia la correlación entre las variables habilidades gerenciales e inteligencia emocional a $r = 0,606$, relación positiva moderada y a $P > 0.05$, relación no significativa. Para mandos medios se aprecia la correlación entre las variables habilidades gerenciales e inteligencia emocional a $r = 0,569$, correlación positiva moderada y a $P < 0.01$, correlación muy significativa.

Alvarado (2018) en la tesis **titulada** “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua, 2018”, el **objetivo** que se encontró fue determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud de la comunidad local de administración Mariscal Nieto. La **metodología** que se siguió fue aplicada, buscando la correlación entre ambas variables, es no experimental de corte transversal. Llegando a evaluar a 64 trabajadores. Se encontró que efectivamente hay relación entre las variables, así mismo entre la dimensión intrapersonal, dimensión interpersonal, la adaptabilidad, el manejo de estrés, así como el manejo de los estados de ánimo con la variable de satisfacción laboral dentro de la empresa. Se **concluyo:**

- Se evidencia que existe una relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 289



y un P-valor 0,021, menor a 0,05, indicando que, si existe relación positiva débil, lo cual quiere decir que ambas variables van hacia la misma dirección.

- Existe una relación entre la dimensión intrapersonal y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 283 y un p-valor 0,024, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.
- Si existe relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 290 y un p-valor 0,020, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.
- Se evidencia una relación entre la dimensión de adaptabilidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 294 y un p-valor 0,019, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.
- Existe una relación entre la dimensión de manejo de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 320 y un p-valor 0,010, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.
- Existe una relación entre la dimensión de los estados de ánimo y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 265 y un p-valor 0,034, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.

Tarqui (2019) en la **tesis** “Inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019” con **objetivo** de conocer los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores. El **método** de



estudio descriptivo, no experimental, transversal, aplicado a 110 trabajadores con un cuestionario validado. Se **concluyo**:

- Con respecto al objetivo general, se concluye que los conductores tienen un nivel bueno con un 67.3% de inteligencia emocional, es decir que los colaboradores tienen una actitud positiva.
- Con respecto al primer objetivo específico planteado, se concluye que los conductores tienen un nivel de autoconciencia bueno que es representado por un 58.2%, es decir tienen conocimiento de las características de su personalidad y buen manejo de las emociones personales.
- Con respecto al segundo objetivo específico planteado se concluye que los conductores tienen un nivel de autorregulación bueno con un 48,2% y regular representado con 48,2%, esto predice que si mantienen la calma en momentos de conflictos.
- Con respecto al tercer objetivo planteado se concluye que los conductores tienen un nivel bueno en 63,6% de motivación lo que predice que son optimistas y tienen el deseo de superación.
- Con respecto al cuarto objetivo específico planteado se concluye que los conductores muestran un nivel bueno con un 51,8% de empatía, es decir que los conductores detectan las emociones de los pasajeros y son amables.
- Con respecto al quinto objetivo específico planteado se concluye que los conductores tienen un nivel bueno con un 57,3%, de habilidades sociales, esto se refleja que tienen apoyo de sus demás compañeros y brindan consejos.

2.1.3. Antecedentes Locales

Guzmán y Mayta (2018) en la tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicación de la dirección regional de transporte y



comunicaciones Cusco-2018". Tuvieron como **objetivo** encontrar la relación entre ambas variables de estudio. La **metodología** fue básica, correlacional evaluando a 32 trabajadores. Se **concluyo**:

- Se determinó la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en un 46.5%. Se puede afirmar que existe relación entre sentimientos, emociones y relaciones que poseen los colaboradores con el desarrollo de sus actividades y sus conductas son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.
- Se determinó la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en un 63.9%. Se puede afirmar que existe relación entre los estados internos como es reconocer sus propias emociones, reconocer sus fuerzas y debilidades, sus preferencias y el desarrollo de la confianza en sí mismo, los cuales se reflejan en sus actitudes hacia las actividades que realizan en su trabajo para el logro de los objetivos organizacionales.
- Se determinó la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en un 46.1%. Se puede afirmar que las actividades que los colaboradores realizan en la organización se relacionan con el control que ellos puedan ejercer sobre sus emociones (estados de ánimo, sentimientos, afrontar miedos y riesgos), impulsos en situaciones estresantes o que provocan fuertes emociones y la responsabilidad del desarrollo de sus tareas.
- Se determinó la relación entre la motivación y el desempeño laboral en un 46.1%. Se puede afirmar que las actividades que los colaboradores realizan en la organización se relacionan con el hecho de esforzarse en mejorar su trabajo, el compromiso que asumen, la disposición para aprovechar las oportunidades y la tenacidad para el logro de los objetivos.



- Se determinó la relación entre la empatía y el desempeño laboral en un 38.5%. Se puede afirmar que existe relación en la capacidad que tienen los colaboradores al captar los sentimientos y necesidades de sus compañeros, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes y el saber aprovechar la diversidad de sus compañeros, así como los intereses de los demás relacionándose con las actividades que realizan en su trabajo para alcanzar objetivos organizacionales.
- Se determinó la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en un 42.5%. Se puede afirmar que el conjunto de actividades que realizan los trabajadores para lograr los objetivos organizacionales se relacionan con las habilidades que los trabajadores poseen para interrelacionarse con los clientes internos y externos, con la facilidad de establecer una comunicación abierta transmitiendo mensajes claros y convincentes, de igual manera el poder negociar y resolver conflictos, establecer vínculos para el logro de las metas, colaborar y cooperar con sus compañeros de trabajo lo que genera sinergia grupal para el cumplimiento de los objetivos.

Chacón (2018) en la tesis “Inteligencia Emocional en el personal del centro de atención al cliente de Claro, oficina avenida el sol-Cusco,2018” se tuvo como **objetivo** saber las características de la variable de estudio. La **metodología** del estudio fue básico, descriptivo, sin experimentación, evaluando a 30 trabajadores.

Se **concluyó**:

- En el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, el 40% de las personas encuestadas indicaron que la inteligencia emocional se presenta a un nivel regular, el 26.7% considera que es alto, el 16.7% que es muy alto, para el 13.3% es bajo y el 3.3% considera que es muy bajo, dichos resultados dan como promedio 3.4 que de acuerdo a la escala de baremación indican



que la inteligencia emocional se desarrolla a un nivel regular, reflejando que las personas comprendidas entre las edades de 18 a 30 años manejan mejor la inteligencia emocional, en cuanto al género, los resultados indican que las mujeres controlan de mejor manera sus emociones en la empresa, siendo importante el grado educativo con el que cuentan, es decir a mayor grado mejor manejo de la inteligencia emocional y de acuerdo al estado civil, indica que las personas solteras se adaptan de mejor manera a las exigencias y la presencia de situaciones conflictivas en el trabajo.

- La autoconciencia en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 36.7% de las personas encuestadas opinaron que se desarrolla a un nivel regular, el 26.7% manifestó que el nivel es alto, para el 13.3% es muy alto, el 20% indicó que es bajo y el 3.3% que es muy bajo, con estos resultados se determinó que la autoconciencia se desarrolla a un nivel regular teniendo un promedio de 3.27, situación que refleja que las personas tienen un dominio sobre su conciencia emocional, pues logran reconocer sus propias emociones positivas o negativas durante la atención al cliente, así como los efectos que estas puedan tener, en cuanto a la autoevaluación realista, los resultados muestran que las personas conocen sus fortalezas y debilidades y tienen la capacidad de calificar las situaciones buenas de las malas y finalmente la confianza en uno mismo que muestra que las personas confían en sí mismos, de sus talentos y habilidades, de saber que son capaces de realizar ciertas funciones y por sobre todo también exigen del cliente respeto hacia ellos.
- La autorregulación en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 40% de las personas encuestadas indicaron que se desarrolla a un nivel regular, el 26.7% considera que



de manera alta se presenta, el 16.7% opinó que es muy alto, para el 13.3% es baja y el 3.3% que es muy baja, tales resultados indican que la autorregulación se desarrolla a un nivel regular con un promedio de 3.40, situación que refleja que la mayoría de las personas tienen la capacidad de manejar sus propios estados emocionales logrando tener un autocontrol de sus emociones, sentimientos, logrando manejarlos de manera adecuada frente a situaciones estresantes, así como que toman la responsabilidad de sus propios actos y reacciones y asumiendo las consecuencias que derivan de estas, para lo cual muestran un desempeño eficiente, eficaz, honrado y consecuente de todos los procesos que realizan durante su desempeño laboral, teniendo la flexibilidad de acomodarse y asumir cambios, aceptar las ideas nuevas, exigencias de mayores metas y nuevas formas de trabajo.

- La automotivación en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 43.3% de los encuestados indicaron que se desarrolla a un nivel regular, el 26.7% a un nivel alto, el 16.7% a un nivel muy alto, el 10% a un nivel bajo y el 3.3% muy bajo, dichos resultados evidencian que la automotivación se desarrolla a un nivel alto con un promedio de 3.43, lo que muestra que las personas siempre muestran un afán de triunfo tratando de dar su mejor esfuerzo con la finalidad de alcanzar la excelencia, mostrando compromiso hacia la organización identificándose con los objetivos de la misma, emprendiendo acciones, creando oportunidades para mejorar los resultados de su trabajo sin que haya un requerimiento de sus superiores, tratando de sobreponerse a todos los obstáculos y contratiempos y sobre todas las adversidades que se presentan, todo ello con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa y cumplir con el desempeño de sus labores, de la manera más



eficientemente posible sin caer en la apatía, mala voluntad, desesperación o frustración.

- La empatía en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 46.7% de los encuestado indicaron que se desarrolla aun nivel regular, el 23.3% manifestó que es alto, el 13.3% consideró que es muy alto, el 13.3% indicaron que es bajo y para el 3.3% es muy bajo, datos que dan como resultados que la empatía presente un promedio de 3.30 que representa un nivel regular, situación que se da porque las personas tratan de comprender a los demás dándose cuenta de los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo y clientes, prestando el interés necesario, y estando al tanto de las necesidades del resto para poder ayudarlos sobre todo cuando los clientes se presentan a la empresa con muchas inquietudes y problemas con el servicio que reciben mostrando ya de por si malestar hacia la empresa, es cuando estas actitudes orientadas a brindar un servicio de calidad salen a flote a satisfacer las necesidades en pro de buscar la mejora continua institucional, aprovechando las oportunidades de conocer a personas que en algún momento les brindan la mano en diferentes situaciones.
- Finalmente, las habilidades sociales en el centro de atención al cliente de Claro de la oficina de Avenida el Sol en la ciudad del Cusco, muestra que el 40% de las personas encuestadas opinaron que el nivel es regular, el 30% mencionó que a un nivel alto, el 16.7% considera que el nivel es muy alto, para el 10% es bajo y el 3.3% indicó que es muy bajo, porcentajes que muestran que las habilidades sociales se desarrollan a un nivel alto con un promedio de 3.47, reflejando que el personal trata de utilizar tácticas efectivas para lograr persuadir a otras personas ya sean clientes como los compañeros de trabajo, lo que realizan a través de una



comunicación clara donde se logra transmitir ideas, pensamientos, conocimientos, sentimientos, experiencias, emociones, logrando así resolver los desacuerdos que se presentan en el desempeño de sus funciones, ejerciendo un liderazgo adecuado para lograr influir, inspirar y guiar tanto a los compañeros de trabajo como a los clientes, así mismo se muestra que de manera regular se realizan propuestas para iniciar acciones nuevas de cambio logrando así persuadir a los clientes para que acepten las propuestas que se les hacen; es así que dentro del grupo existe un nivel alto de relaciones interpersonales y confianza entre compañeros de trabajo logrando trabajar con colaboración y cooperación apoyándose los unos a los otros con las soluciones a los problemas que se presentan mostrando un trabajo unificado donde se aprovecha la sinergia que existe y todo ello con el fin de alcanzar los objetivos corporativos.

Gastañaga (2018) en su tesis **titulada** “Inteligencia emocional del capital humano y el manejo de conflictos de clientes de Tiendas Peruanas Oechsle Cusco-2018” se tuvo como **objetivo** encontrar la relación entre las dos variables de estudio. La **metodología** de estudio fue de tipo básico, cuantitativo, diseño no experimental-transversal, el alcance es correlacional. Se **concluyo**:

- Existe relación entre la inteligencia emocional con el manejo de conflictos con los clientes dentro de la empresa, siendo el porcentaje de relación del 58.1%, por lo que se puede aseverar que es importante que los colaboradores de dicha empresa tengan un buen manejo de su inteligencia emocional, donde el valor de $p= 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, donde estadísticamente existe relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos con clientes de los colaboradores en Empresa Tiendas Peruanas Oechsle Cusco.



- Existe relación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos en un grado de relación de 45.5% de acuerdo a los resultados estadísticos, por lo que se puede afirmar que es muy importante que los colaboradores puedan conocer sus propias emociones sus estados internos, conocer sus propias limitaciones, tener confianza en sí mismos, conocer los efectos que puedan traer estas, donde le valor $p = 0.001 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que estadísticamente existe relación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos con clientes de los colaboradores en la Empresa Tiendas Peruanas Oechsle Cusco.
- Existe relación entre la autorregulación y el manejo de conflictos en un grado de relación de 38.9% de acuerdo a los resultados estadísticos, por lo que se puede afirmar que es muy importante que los colaboradores se puedan adaptar a nuevos cambios, tenga una capacidad para poder innovar, que estén dispuestos a aportar ideas nuevas de solución de conflictos, donde el valor $p = 0.002 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se indica que estadísticamente existe relación entre autorregulación y el manejo de conflictos con clientes de los colaboradores en la Empresa Tiendas Peruanas Oechsle Cusco.
- Existe relación entre motivación y el manejo de conflictos en un grado de relación de 39.1% de acuerdo a los resultados estadísticos, por lo que se puede afirmar que es muy importante que los colaboradores se sientan día a día motivados, que todos los días los colaboradores tengan ambiciones personales y profesionales, donde el valor de $p = 0.008 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, donde estadísticamente existe relación entre la motivación y el manejo de conflictos con clientes de los colaboradores en la Empresa Tiendas Peruanas Oechsle Cusco.
- No existe relación entre empatía y el manejo de conflictos, de acuerdo a los resultados estadísticos, donde le valor $p = 0.672 > 0.05$, se puede observar que



estadísticamente no existe relación entre empatía y manejo de conflictos con clientes de los colaboradores en la Empresa Tiendas Peruanas Oechsle Cusco.

- Existe relación entre habilidades sociales y el manejo de conflictos en un grado de relación de 55. % de acuerdo a los resultados estadísticos, por lo que podemos decir que es muy importante que los colaboradores cuenten con técnicas efectivas para persuadir, las habilidades de negociación grandes capacidades al momento de inspirar y guiar a los demás, donde el valor $p= 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia emocional

2.2.1.1. Concepto de inteligencia.

Se conceptualiza como la habilidad en la cual se llega a dar solución a los conflictos y de esta manera poder encontrar adaptación, capacidad que ha sido valorada durante el tiempo. Desde la cultura griega hasta la actualidad se trató de medir, es sabido que los presentan todos los individuos. (Ardila, 2016, p. 98)

De acuerdo a Bach et al. (2016) infieren que es “una capacidad y una facultad que permite captar y comprender la realidad, proporciona las respuestas adecuadas a situaciones diversas y genera una actividad mental que abarca desde el pensamiento sobre las cosas concretas hasta las operaciones más profundas y abstractas” (pp. 23-24).

Dicha capacidad se entiende como “las maneras en las cuales se puede incorporar conocimientos manipularlo y poner en práctica con el entorno. Se dice que no tiene un final, es importante la motivación. (El Impulso.com, 2017)



Según los autores mencionados la inteligencia es la capacidad de dar solución a los problemas comprendiendo la situación real.

2.2.1.2. Concepto de la emoción

Según De la Barrera y Donolo (2019) influye en la forma en la cual se puede incentivar la forma de aprender activando la actividad neuronal. Se dice que a mayor contenido emocional mejor aprendizaje. Desde el área neurobiológico se encontró que la atención está relacionada con las emociones. (p. 8)

Según Goleman (2016) “Es sabido que las emociones son un factor importante en la toma de decisiones, siendo una parte importante dentro del psiquismos ayudando a poder enfrentar diferentes situaciones, no se puede concebir la idea de un individuo sin el componente emocional.” (p. 6)

Según Peinado y Gallegos (2017) Ser afectivos o sentimentales se relaciona con la emotividad. Por lo cual ser efectivos es un término más general mientras que el sentimiento es un estado emocional antes una situación particular. La emoción se caracteriza por ser breve o automática en determinadas situaciones. (p. 19)

Podemos decir que la emoción es importante para incentivar el aprendizaje en la toma de decisiones lo que ayuda a enfrentar diferentes situaciones.

2.2.1.3. Concepto de inteligencia emocional

Según Cary y Goleman (2017), “Es aquella capacidad para tener percepción y expresión de determinadas emociones poseyendo un aspecto racional” (p. 81).

De acuerdo a Diario Gestión (2018), “Es la habilidad para aprender desde pequeña edad diferentes habilidades emocionales” (párr. 1).



Los autores Robbins y Coulter (2016) indican que “Son las capacidades en las que se detecta y maneja la emoción y la data en relación.” (p. 460)

Según Fernández y Ramos (2016), infieren que “son también las habilidades para tener percepción, uso, comprensión y el manejo de la emoción”

De acuerdo a Glover (2017), indica que “La inteligencia emocional se encuentra constituida por un grupo de capacidades que hacen posible que se pueda comprender las emociones de uno mismo y dirigirlas para la mejora” (p. 13).

Es también conocida como Cociente Emocional (EQ), la cual es la forma en la que se gestiona y comprende no solo la emoción propia sino también las emociones de los demás. Por lo cual quien la obtiene es capaz de ser consciente de lo que ocurre a su alrededor y brindar soluciones. (Turner, 2019, pp. 7- 8)

La inteligencia emocional es la capacidad que se adquiere para el manejo y comprensión de las emociones, comprendiendo lo que ocurre en el entorno.

2.2.1.4. Importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es importante debido a que mejora en la toma de decisiones, el mantenimiento del buen clima entre las personas y el adecuado manejo de emociones. Dentro del trabajo es fundamental porque mejora la productividad y la responsabilidad empresarial. (ADECCO, 2018)

La importancia de la inteligencia emocional radica en el control y buen manejo de la interacción entre las personas en el ámbito laboral.

2.2.1.5. Características de personas con alta inteligencia emocional

De acuerdo a el diario peruano Gestión (2018), “para identificar a las personas que poseen niveles elevados de I.E, se pueden considerar los siguientes”:

- Pueden prestar más atención a lo que sienten
- No guardan su sentir, lo expresan



- Son realistas en sus metas
- Equilibran su comportamiento
- Analizan sus metas y viven su día a día
- Racionalizan sus propios comportamientos
- Saben identificar las emociones de los demás
- Su ambiente interpersonal compartiendo sus pensamientos y sentir.
- Presentan automotivación se enfocan en lo que desean y se esfuerzan por lograrlo.

2.2.1.6. Dimensiones de la inteligencia emocional

Para Goleman existen cinco características desarrolladas a continuación:

A) Conciencia de uno mismo o Autoconciencia

Para Cary y Goleman (2017), “el término se refiere a tener conocimiento sobre uno mismo internamente lo que gusta, lo que tiene y lo que intuye.” (p. 206).

Por otra parte, Guadalupe (2018), “La conciencia de uno mismo significa ser conscientes de nuestro humor y también de nuestras ideas sobre ese humor.”

Lo cual considero que refiere a la capacidad de conocerte a ti mismo, siendo conscientes de tus emociones en el momento en que las vives, reconociendo comprensiblemente porque las sientes.

Para Navale (2019), “La autoconciencia, es la habilidad para la introspección y la evaluación de nuestros estados internos, emociones, preferencias, recursos, limitaciones e intuiciones”.



En cambio, para Campos et al. (2017), “quiere decir tener conciencia de uno mismo, saber quién eres y de la emoción ante la vida” (p.150).

Para Soledad (2013), refiere “el termino como un espejo donde se ve a uno mismo, destaca el procesamiento de la información con reflexión de uno mismo, autoevaluación” (p. 151).

Se entiende de acuerdo a los autores mencionados que la autoconciencia consiste en el conocimiento interno de nuestras emociones llegando a entendernos.

Según Cary y Goleman (2017) se presentan los siguientes indicadores:

- **Conciencia emocional:** Es reconocer lo que se siente y las consecuencias. (Cary y Goleman, 2017)
- **Valoración adecuada de uno mismo:** Significa conocer la las fortalezas y limitaciones propias. (Piqueras, 2021).
- **Autoconfianza:** Significa valorarse y saber de qué se es capaz (Cary y Goleman, 2017, p. 207).

B) Autogestión

Para Cary y Goleman (2017),” La autogestión se encarga de hacer regular el estado, impulso y el recurso interno” (p. 208).

Para Gonzales et al. (2018) es el control de las emociones que nos perjudican.

Se encarga de la gestión sin ayuda y ser responsable de lo que se encuentra involucrado. (Jackeline, 2018).

La autogestión es la forma en la cual se gestiona el estado interno.



Se presentan los siguientes indicadores a continuación:

- **Autocontrol:** “El autocontrol es mantener bajo control las emociones e impulsos conflictivos” (Cary y Goleman, 2017, p. 208)

El autocontrol es mantener el control en situaciones críticas. (Piqueras, 2021)

Hace posible el control de lo fundamental en la vida prestando atención en el sentir. (Alberola, 2019)

- **Fiabilidad:** La fiabilidad es mantener elevados niveles de honradez e integridad. (Cary y Goleman, 2017, p. 208)

La fiabilidad es la capacidad de un grupo de organizado que desempeña una función específica bajo un cronograma. (Renzo, 2017)

- **Minuciosidad:** La minuciosidad es asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal. (Cary y Goleman, 2017, p. 208)

- **Adaptabilidad:** La adaptabilidad es la flexibilidad para afrontar los cambios (Cary y Goleman, 2017, p. 208)

- **Innovación:** Abrirse ante nuevas posibilidades. (Cary y Goleman, 2017, p. 208)

Para Ahmed et al. (2015), “las entidades las necesitan para mejorar y ser económicamente estables” (p. 4).

C) Motivación

Según Cary y Goleman (2017), “Es la tendencia a la emoción que orienta a los logros de metas” (p. 208).

Para Robbins y Coulter (2016) son también los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo por el cual se generan más potencia, en la consecución de los objetivos.



Según Medina y Mora (2017), “el termino, se encuentra relacionado a los procesos de adquisición de los conocimientos, donde se produce un comportamiento, por medio del cual se hace más duradero una conducta” (p. 26).

La motivación se relaciona con el pacto para obtener una meta, la fuerza que se tiene en el proceso y la forma en la que se consigue lo planeado. (Diario Gestion, 2018)

Finalmente podemos afirmar que la motivación está estrechamente relacionada con el compromiso de alcanzar los objetivos ya sean estos individuales y grupales.

Los indicadores de la presente dimensión son los siguientes:

- **Motivación de logro:** Se refiere aquella fuerza que permite superarse (Cary y Goleman, 2017, p. 209) Es el impulso para salir adelante y lograr los objetivos propios. (Moran Astorga y Menezes dos Anjos, 2016, p. 32)
- **Optimismo:** Es seguir adelante pese a las dificultades que se pongan durante la consecución de las metas. (Cary y Goleman, 2017, p. 209)
Es también la habilidad cuya gestión constructiva es necesaria para los procesos internos. (Arrabal Martin, 2018, p. 18)
El optimismo hace referencia a la predisposición de una persona en la que se dispone a ser positivos pese a las dificultades. (Cazalla Nerea y Molero, 2016, p. 243)
- **Iniciativa:** La iniciativa es la prontitud para actuar en las oportunidades (Cary y Goleman, 2017, p. 209) Es también la capacidad para realizar una acción anticipadamente y/o prematuramente (Piqueras, 2021)



- **Compromiso:** Es favorecer las metas de la entidad. (Cary y Goleman, 2017, p. 209)

Nivel en el cual un trabajador se identifica con los objetivos de una organización en particular. (Robbins y Coulter, 2020, p. 452)

Son los niveles de fidelidad y lealtad de los trabajadores para con la empresa. (Alles, 2015, p. 309)

D) Empatía

Cary y Goleman (2017), “Es tener conciencia de las emociones y los problemas que presentan terceras personas” (p. 210).

Olmedo y Montes “Es identificarse con los otros llegando a sentir identificación con su sentir” (2021).

“Consiste en comprender a los demás para así llegar a una meta. Por lo cual las reacciones dependen del ambiente y las experiencias” (Diario Gestion, 2018).

Es también la “Percepción de los sentimientos, necesidades y preocupación de los demás” (Meng Tan, 2016, p. 37).

Es decir, la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de un tercero para poder comprender su realidad.

Los indicadores de la empatía son los mencionados a continuación:

- **Comprensión de los demás:** Es captar las emociones de los demás, así como sus opiniones. (Cary y Goleman, 2017, p. 210)

Significa entender a otros individuos desarrollando aquellas destrezas relacionadas con la empatía. (Fernandez Berrocal y Ramos Diaz, 2016, p. 75)



- **Desarrollar a los demás:** Significa alentar a los demás a poder crecer estimulando sus habilidades. (Cary y Goleman, 2017, p. 210)
- **Orientación hacia el servicio:** Adelantarse, reconocer y satisfacer los derechos y necesidades del cliente. (Cary y Goleman, 2017, p. 210)
Es decir, ser el primero en conocer lo que los consumidores quieren satisfacer. (Mg. Leon Rivera, 2020)

E) Habilidades Sociales

Según Cary y Goleman (2017) , “Es la habilidad para ser capaces de incitar una determinada conducta en los demás” (p. 211).

Las habilidades sociales promueven las buenas relaciones interpersonales, las cuales orientan a las personas a éxito, pues les permite lograr resultados óptimos con liderazgo, gestión de conflictos, cooperación y trabajo en equipo. (Diario Gestion, 2018)

Así mismo las habilidades sociales de acuerdo a Robbins y Coulter (2021) son “La capacidad de manejar las emociones de los demás” (p. 461).

Finalmente podemos afirmar que las habilidades sociales son conductas que inducen a terceros a desarrollar determinadas actividades.

Las Habilidades sociales se representan en los siguientes indicadores:

- **Comunicación:** La comunicación es escuchar abiertamente y emitir mensajes convincentes. (Cary y Goleman, 2017, p. 211) Intercambio de un mensaje en particular entre dos agentes: un emisor y un receptor. (Delgado, 2020)
- **Catalizador del Cambio:** Incitar transformaciones. (Cary y Goleman, 2017, p. 212)



- **Resolución de Conflicto:** Llegar a acuerdos mediante negociaciones. (Cary y Goleman, 2017, p. 211)
Entender los problemas y brindar soluciones sin ser agresivos mediante negociaciones. (Barbaro Rodriguez, 2019)
- **Colaboración y Cooperación:** Trabajo colectivo en el cual se siguen objetivos comunes. (Cary y Goleman, 2017, p. 212)
- **Cooperación:** Acciones, esfuerzos y trabajo en conjunto realizado por un determinado grupo tras un objetivo en común. (Coelho, 2019)
- **Colaboración** Acción y consecuencia de colaboración, con un fin predeterminado. (Significados.com, 2021)
- **Habilidad de Equipo:** Creación de sinergia grupal para lograr objetivos. (Cary y Goleman, 2017, p. 212)

2.3. Hipótesis de la Investigación

Al ser una tesis del tipo descriptiva, este estudio no presenta hipótesis.

2.4. Marco conceptual

- **Asertividad:** Ser capaces de hacer respetar lo que pienso sin obligar a nadie. (Olga, 2020, p. 6).
- **Autogestión:** Poner en gestión el estado emocional, impulso y el recurso que se posee. (Cary & Goleman, 2017, p. 208).
- **Autorrealización:** Capacidad para realizar lo que se desea y poder disfrutarlo. (Garcia Fernandez & Giminez Mas, 2020, p. 45).
- **Coefficiente intelectual:** Es la manera en la cual se mide la habilidad cognitiva de un individuo. (ConceptoDefinicion, 2019).
- **Compromiso:** Capacidad para afirmar y cooperar llegando a metas sin presiones. (Flores Villalpando, 2020, p. 95).



- **Comunicación:** Intercambio de opiniones que permiten el crecimiento empresarial. (Alicia, 2018).
- **Conciencia de uno mismo:** Saber cómo nos sentimos, nuestros gustos e intuición. (Cary & Goleman, 2017, p. 206).
- **Eficacia:** Determinación para cumplir propósitos. (Diario Gestion, 2020).
- **Eficiencia:** Se refiere a la capacidad para llegar a un propósito que se ha propuesto, con el uso de menos elementos. (Diario Gestion, 2020).
- **Empatía:** Ser conscientes de lo que sentimos, en especial hacia el otro. (Cary y Goleman, 2017, p. 210).
- **Estado de Ánimo:** Emociones que resaltan en un determinado tiempo. Manera de ser, se encuentra relacionado con el humor de un individuo. Junto con situaciones. (Martinez, 2018)
- **Fidelización:** Es un conjunto de estrategias donde se busca tener lealtad por parte de los consumidores. (Pena et al., 2015, p. 91).
- **Gestión de Conflictos:** Es la capacidad en la cual se mantiene la calma ante situaciones conflictivas hasta darle solución. (Nayser, 2018, p. 1).
- **Habilidades sociales:** Habilidad para hacer que el otro decida como uno quiera. (Cary y Goleman, 2017, p. 211).
- **Humor:** Son todas aquellas situaciones o experiencia que presenta un contenido divertido o alegre. (Bembibre, 2019).
- **Inteligencia emocional:** Es la agrupación de diferentes habilidades que ayudan a interpretar y expresar una emoción, asimilándolas dentro de la cognición ζ , para poder tener regulación de uno y el otro. (Cary y Goleman, 2017, p. 81)
- **Inteligencia Interpersonal:** Es poder comprender al otro, permitiendo una relación con efectividad. (Heredero y Garrido Ceballos, 2016, p. 179).



- **Inteligencia Intrapersonal:** Se refiere a uno interiormente y ser capaces de comprender las emociones, la motivación y las emociones que uno siente. (Heredero y Garrido Ceballos, 2016, p. 179).
- **Motivación:** Es la capacidad de poder alentarnos para llegar a nuestras metas. (Flores Villalpando, 2020, p. 85).
- **Motivación:** Es la tendencia emocional que orienta los objetivos. (Cary y Goleman, 2017, p. 208).
- **Regulación Emocional:** Ser capaces para tener modulación e influencia de las experiencias de tipo emotivo haciendo uso de métodos cognitivos, etc. (Alfredo, 2020).
- **Sentimiento:** Es el estado de ánimo relacionado con el input.
- **Trabajo en Equipo:** Organización de personas con el fin de obtener mejora en resultados. (Diarios Gestion, 2018)

2.5. Variable

2.5.1. Variable

Inteligencia Emocional



2.5.2. Conceptualización de la Variable

Tabla 1

Conceptualización de la variable

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES
<p>INTELIGENCIA EMOCIONAL: “La inteligencia emocional es la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás” (Cary y Goleman, 2017, p. 81).</p>	<p>Para Cary & Goleman (2017) La inteligencia emocional presenta las siguientes dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none">• Conciencia de uno mismo: Es conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. (Cary y Goleman, 2017, p. 206)• Autogestión: Gestionar los propios estados, impulsos y recursos internos. (Cary y Goleman, 2017, p. 208)• Motivación: Tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos. (Cary y Goleman, 2017, p. 208)• Empatía: Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. (Cary y Goleman, 2017, p. 210)• Habilidades sociales: Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás. (Cary y Goleman, 2017, p. 211)

Nota: Elaboración propia



2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable

Cuadro de operacionalización de variables		
Variable	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional: Según (Cary & Goleman, 2017, p. 81) la inteligencia emocional es la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás.	Conciencia de uno mismo Según (Cary & Goleman, 2017, p. 206) es conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional • Valoración adecuada de uno mismo. • Autoconfianza.
	Autogestión Según (Cary & Goleman, 2017, p. 208) regular los propios estados, impulsos y recursos internos.	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol. • Fiabilidad. • Minuciosidad. • Adaptabilidad • Innovación.
	Motivación Según (Cary & Goleman, 2017, p. 208) tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación de logro. • Compromiso • Iniciativa • Optimismo.
	Empatía (Cary & Goleman, 2017, p. 210) conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de los demás. • Desarrollar a los demás. • Orientación hacia el servicio.
	Habilidades sociales Según (Cary & Goleman, 2017, p. 211) capacidad para inducir respuestas deseables en los demás	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Catalizador del cambio • Resolución de conflictos. • Colaboración y cooperación. • Habilidades de equipo.

Nota: Elaboración propia



2.6. Generalidades de la institución

2.6.1. Reseña histórica

Inca Rail, es una empresa del sector ferroviario de capitales peruanos. Perteneciente al Grupo CROSLAND el cual está más de cuarenta años dentro del mercado. Operador en el área turística del sector ferroviario especialmente en Machu Picchu y Ollantaytambo. Inicio su labor en octubre del 2009, opera regularmente en seis estaciones, la empresa cuenta con una flota de nueve vagones. Actualmente sigue transportando alrededor de 180, 000 pasajeros. (Inca Rail, 2019)

El crecimiento de la empresa es continuo, debido a la calidad de los servicios y a la accesibilidad en precio. Brinda apoyo a los sectores más necesitados mediante trabajos sociales con el fin de mejorar su entorno. (Inca Rail, 2019)

2.6.2. Datos de la empresa

- RUC: 20515164945.
- Representantes legales:
 - Jeanneau Salazar, Diego Alfonso, Nacionalidad: Perú, DNI: 42303354, Fecha de inicio: 01/02/2022
 - Gerente General: Pareja Diaz, Armando, Nacionalidad: Perú, DNI: 07829421, Fecha de inicio: 18/07/2016
- Oficina Principal: Calle Portal de Panes 105. Plaza de Armas, Cusco
- Boleterías: Estaciones de Tren de Ollantaytambo y Machu Picchu, Cusco
- Counter de Ventas: Dentro del aeropuerto en la ciudad de Lima.
- Oficina en Lima: Av. Argentina 3250 Callao



El la ilustración a continuación se presenta el croquis de la ubicación de la oficina de Inca rail en la ciudad de Machupichu. (Inca Rail, 2019).

Figura 1
Mapa de ubicación



Nota: (Inca Rail, 2019)

Para comunicación mediante medios telefónicos:

- Central en Cusco: (5184)-233030
- Central en Lima: (511)-613-5272
- Aeropuerto Jorge Chávez: (511) 517-1864

Ubicación virtual

Desde la página (<http://www.incarail.com>) se puede hallar información para la reserva, así como la compra con los tiempos para realizar los recorridos diferentes.

Los recorridos realizados por los trenes son los que se muestran según la ilustración a continuación: (Inca Rail, 2019)



Figura 2
Mapa de la ruta



Nota: (Inca Rail, 2019)

2.6.3. Visión

Tener el reconocimiento peruano como la entidad que presta calidad dentro del turismo con sostenibilidad. (Inca Rail, 2019)

2.6.4. Misión

Lograr proporcionar las mejores experiencias, las cuales incluyen mayor cuidado en detalle, prestar servicios cómodos siendo de confianza. (Inca Rail, 2019)

2.6.5. Valores

De acuerdo a la página actualizada de Perú Rail (2019) los valores son los siguientes:

- **Comprende y ayuda:** Somos parte de una cultura empática que se preocupa por entender a las personas y siempre está dispuesta a dar una mano



- **Seguridad, ante todo:** Somos parte de una cultura consciente de la importancia de cuidarnos mutuamente en nuestro día a día. No solo buscamos respetar y cumplir con los protocolos de seguridad, sino que incentivamos y nos aseguramos de que los demás también lo hagan.
- **Haz tuyo el cambio:** Somos parte de una cultura que está constantemente buscando soluciones y oportunidades de mejora.
- **Nunca dejes de aprender:** Somos parte de una cultura que refleja una excelencia permanente y es experta en lo que hace. Por ello, buscamos aprender constantemente nuevas habilidades y conocimientos.
- **Se auténtico:** Somos parte de una cultura compuestas por personas genuinas y amables. Una en donde podemos mostrarnos realmente como somos y no.

2.6.6. Logotipo de la empresa

Figura 3

Logotipo de la empresa



Nota: (Inca Rail, 2019)



CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es básica, es decir que se basara en conceptos teóricos y aumentara más información sobre la variable de análisis.

Según Carrasco (2015) “Este tipo de estudio posee como propósito fundamental generar más conocimiento, amplio respecto a un espacio determinado.” (p. 43)

3.2. Enfoque de Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista “el enfoque cuantitativo contiene una serie de procedimientos ordenados y rigurosos, que parten de una idea para probar un objetivo o pregunta de una investigación, en base a la medición número y análisis estadístico.” (2016)

La presente investigación buscara ser lo más objetiva posible, además de que sus hallazgos serán procesados por análisis estadístico.

3.3. Diseño de investigación

Se asume el diseño de investigación no experimental transversal, debido a que o se manipulara las variables de estudio, midiéndose tal y como se presenta en la realidad.

Según Hernández et al. (2016) la investigación no experimental, “son aquellas investigaciones que se realizan sin necesidad de influir deliberadamente en las variables y en los que se observa los fenómenos en su estado natural.”

La investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un único tiempo. Al que Hernández et al. (2016) precisa que “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (pág.152)



3.4. Alcance de la investigación

Por la naturaleza del problema identificado y formulado el alcance descriptivo, siendo que en estas investigaciones se busca especificar las propiedades y características del fenómeno y/u objeto de estudio, recolectando data sin necesidad de establecer relaciones. (Hernández et al., 2016, p. 92)

La presente investigación es descriptiva debido a que se enfoca en describir cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa Ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco.

3.5. Población y Muestra de Investigación

3.5.1. Población

Para la presente investigación se tomará como población a los 165 colaboradores de la empresa Ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco.

Área	Número de trabajadores
Servicio a bordo	19
Agencia Inca Rail	14
Reservas	4
Operaciones	41
Mantenimiento	38
Finanzas	3
Seguridad Operativa	7
Operaciones comerciales	3
Contabilidad	7
Ventas	8
Compras	3
Recursos humanos	2
Almacén	2
Procesos y T.I	8
Marketing	2
Desarrollo de negocio	1
Legal	1
Auditoría interna	1
Comercial	1
Total, de trabajadores	165

Nota: Planilla Inca Rail S.A

3.5.2. Muestra

La muestra considerada para la presente investigación es probabilística, estimándose según la siguiente fórmula:



$$n = \frac{(N * Z^2)pq}{d^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$

Donde:

N = Total de la población 165

Z α = Intervalo o nivel de confianza 95% = 1.96

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 - p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = error estándar (5%)=0.05

$$n = \frac{(165 * 1.96^2)0.5 * 0.5}{0.05^2(165 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 115.635$$

$$n = 116$$

De acuerdo a la formula muestral el total de los evaluados en la investigación será

116 colaboradores de la empresa Ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco.

3.6. Técnicas e instrumento de la recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Encuesta.

3.6.2. Instrumento

La recopilación de los datos, fue realizada mediante un cuestionario estructurado de preguntas sobre la inteligencia emocional, la aplicación del cuestionario fue de forma individual a los colaboradores de la empresa Ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco. El tiempo de duración de la encuesta fue de 25 a 30 minutos aproximadamente. La significancia en



evaluar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores. Sus dimensiones son conciencia de uno mismo, autogestión, motivación, empatía; habilidades sociales.

3.7. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se utilizará los programas de SPSS y Excel.



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y Fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para la descripción de la Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Empresa Ferroviaria Inca Rail S.A de Cusco en 2020, se encuestó a 116 colaboradores. El instrumento se clasificó en 5 dimensiones, con 20 Ítems.

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Inteligencia emocional	Conciencia de uno mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional • Valoración adecuada de uno mismo • Autoconfianza 	1,2,3,4
	Autogestión	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol • Fiabilidad • Minuciosidad • Adaptabilidad • Innovación 	5,6,7,8,9
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación de logro • Compromiso • Iniciativa • Optimismo 	10,11,12,13
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de los demás • Desarrollar a los demás • Orientación hacia el servicio 	14,15,16
	Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Resolución de conflictos • Colaboración y Cooperación 	17,18, 19,20



-
- Habilidades de equipo
-

Nota: Elaboración propia

Para las interpretaciones siguientes en las tablas y figuras obtenidas por el procesamiento estadístico se hizo uso de la escala de baremación la cual mejorará la comprensión de los resultados, la baremación se realizó con la finalidad de dar valor a cada uno de los rangos de los promedios e interpretar, se presenta a continuación:

Tabla 4

Descripción de la baremación e interpretación

Alternativas del instrumento	Promedios	Baremación
Nunca	1.0 – 1.80	Muy bajo
Casi nunca	1.81 – 2.60	Bajo
A veces	2.61 – 3.40	Regular
Casi siempre	3.41 – 4.20	Alto
Siempre	4.21 – 5.00	Muy alto

Nota: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la presente. Se uso la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, la cual se interpreta de la siguiente forma:

- Cuando el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. se puede indicar que el instrumento es fiable, en otras palabras, la medición es estable y consistente.
- Cuando el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. se puede indicar que el instrumento no presenta fiabilidad, en otras palabras, la medición presenta variabilidad heterogénea.

Los procedimientos para la obtención del coeficiente de Alfa de Cronbach fueron realizados por medio del software SPSS 27, con los datos siguientes:



Tabla 5
Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.960	20

Nota: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.96 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos, con un número de elementos de 20, los cuales corresponden a la cantidad de reactivos del cuestionario.

El presente estudio registro información sociodemográfica de los encuestados específicamente se conoció el sexo y la edad de los colaboradores de la empresa, los resultados hallados se muestran a continuación:

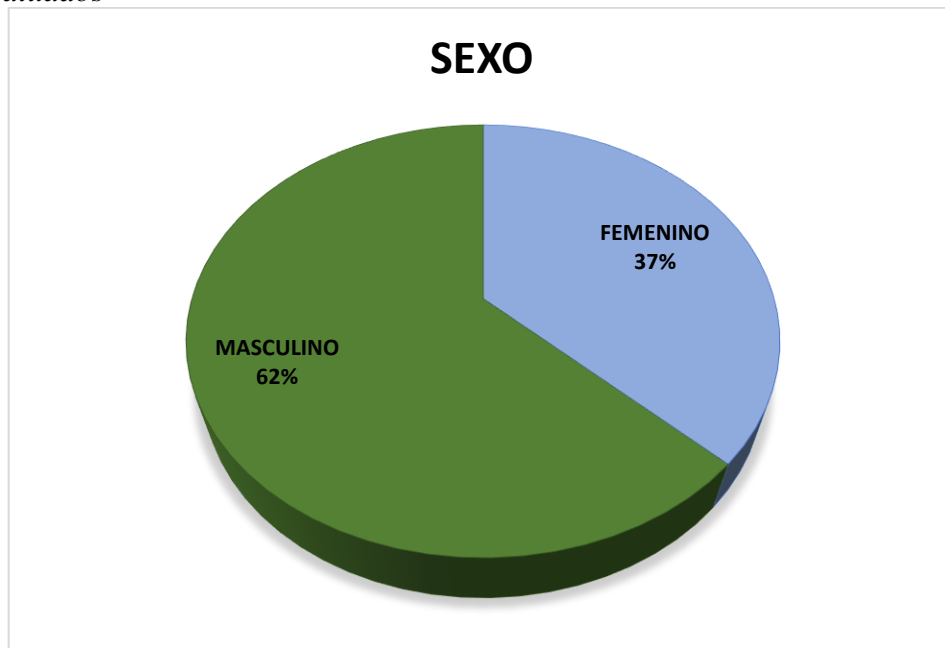
Tabla 6
Sexo de los evaluados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	43	37,1	37,1	37,1
Masculino	73	62,9	62,9	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia



Gráfico 1
Sexo de evaluados



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico anterior, el cual describe el género de los colaboradores evaluados pertenecientes a la empresa Inca Rail S.A, se observa que el 37% corresponden a colaboradores de sexo femenino mientras que 62% al sexo masculino.

Se infiere que más de la mitad de colaboradores como, técnicos, profesionales y operativos de la empresa son hombres, esto puede ser debido a que las labores mayoritarias de la empresa ferroviaria de la Inca Rail S.A está orientada a actividades un tanto complicadas para mujeres o en su defecto responde a razones de gusto o encajar con los estereotipos de que los hombres trabajen en su mayoría en empresas de transporte. Por otro lado, también se debe resaltar que la cultura cusqueña tiene expresiones machistas que pueden afectar la igualdad de oportunidades laborales por sexo en nuestro contexto.

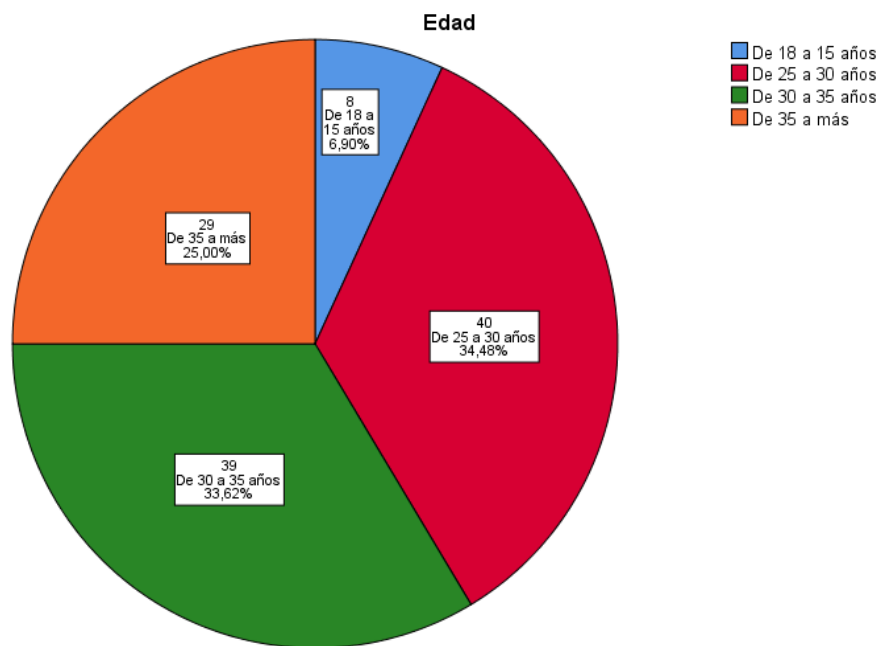


Tabla 7
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 25 años	8	6,9	6,9	6,9
	De 25 a 30 años	40	34,5	34,5	41,4
	De 30 a 35 años	39	33,6	33,6	75,0
	De 35 a más	29	25,0	25,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Gráfico 2
Edad



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico anterior que hace referencia a la edad de los colaboradores de la empresa Inca Rail S.A, se observa que, integran la empresa 8 colaboradores de 18 a 25 años de edad que hacen un 6,90%, de 25 a 30 años de edad hacen un 34,48%, de 30 a 35 años de edad con un 33,62 % y de 35 años a más con un 25%.



Podemos inferir que la mayoría de los colaboradores la conforma personas mayores de 25 años de edad, podemos considerar que si bien es cierto la empresa Inca Rail S.A esta en funcionamiento desde el año 2009, aquellos colaboradores son antiguos trabajadores quienes ya afianzaron su labor dentro de la empresa ferroviaria, sin embargo; la reciente pandemia pudo ser un factor importante que determinó el incremento de colaboradores más jóvenes que incluso pueden ser considerados menos vulnerables a la enfermedad y más volubles y adaptables a diferentes situaciones como es la población de 25 a 30 y de 30 a 35 años de edad. Se concluye que, tras la investigación la empresa Inca Rail S.A tiene en su gran mayoría a colaboradores 30 a 35 años de edad.

4.1.3. Resultados respecto a los objetivos específicos

Para la descripción de la variable Inteligencia emocional, se describirá cada una de las dimensiones con sus respectivos indicadores.

4.1.3.1. Conciencia de uno mismo

A) Resultados de los indicadores de la dimensión conciencia de uno mismo

Tabla 8

Indicadores conciencia emocional, valoración adecuada y autoconfianza

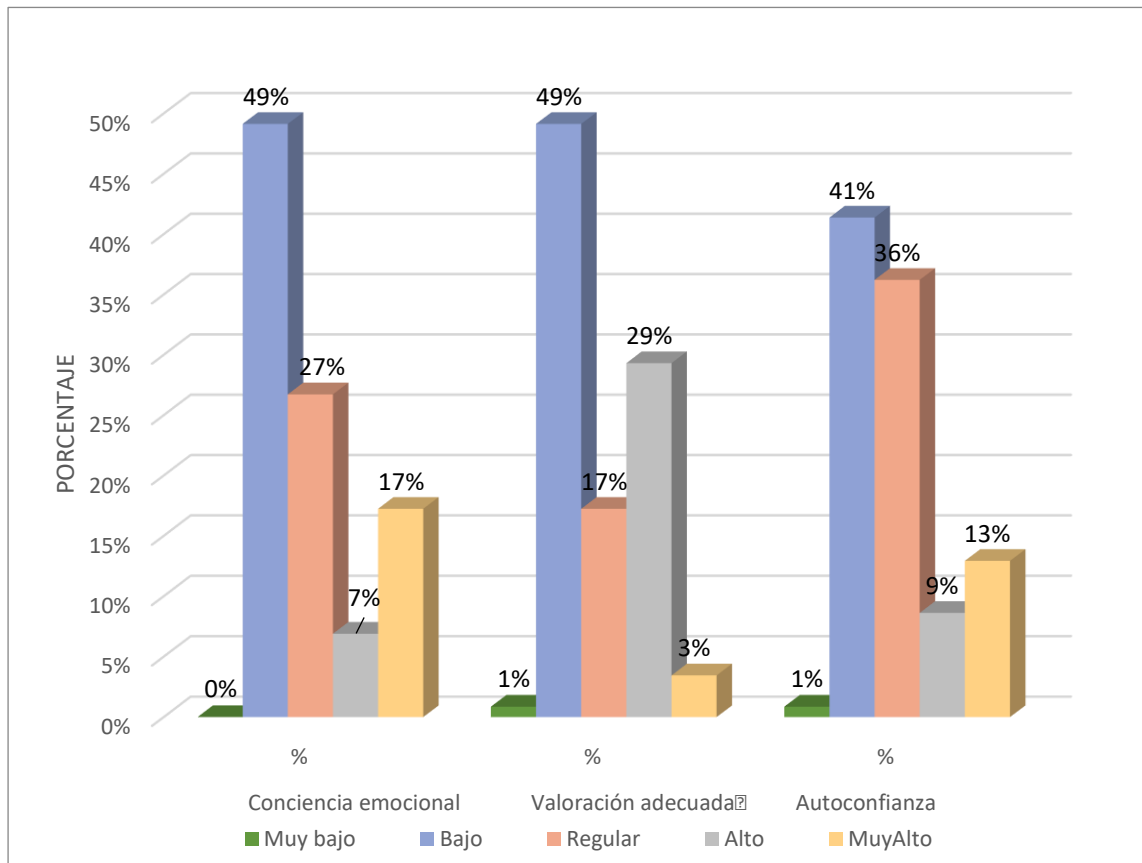
	Conciencia emocional		Valoración adecuada		Autoconfianza	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0.0	1	0.9	1	0.9
Bajo	57	49.1	57	49.1	48	41.4
Regular	31	26.7	20	17.2	42	36.2
Alto	8	6.9	34	29.3	10	8.6
MuyAlto	20	17.2	4	3.4	15	12.9
TOTAL	116	100.0	116	100.0	116	100

Nota: Elaboración propia

Gráfico 3



Indicadores conciencia emocional, valoración adecuada y autoconfianza



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La dimensión conciencia de uno mismo se encuentra conformada por tres indicadores, los cuales han sido evaluados a toda la población de colaboradores, en base a ello se encontró:

- De acuerdo al primer indicador “Conciencia emocional” se encontró que el 49,1% de los encuestados tienen nivel bajo, seguidamente el 27,0% presentan un nivel regular, el 17,2% nivel muy alto, y en menor porcentaje el 6,9% presenta nivel alto.
- Según el segundo indicador “Valoración adecuada” se encontró que el 49,1% de los colaboradores presentan nivel bajo, 29,3% nivel alto, 17,2% nivel regular, 3,4% nivel muy alto, y por último con 0,9% nivel muy bajo.



- El tercer indicador titulado “Autoconfianza” brinda los siguientes datos de los evaluados: El 41,4% presenta nivel bajo, 36,2% nivel regular, 12,9% nivel muy alto, 8,9% nivel alto y por último el 0,9% nivel muy bajo.

B) Resultados de la dimensión Conciencia de uno mismo

Tabla 9

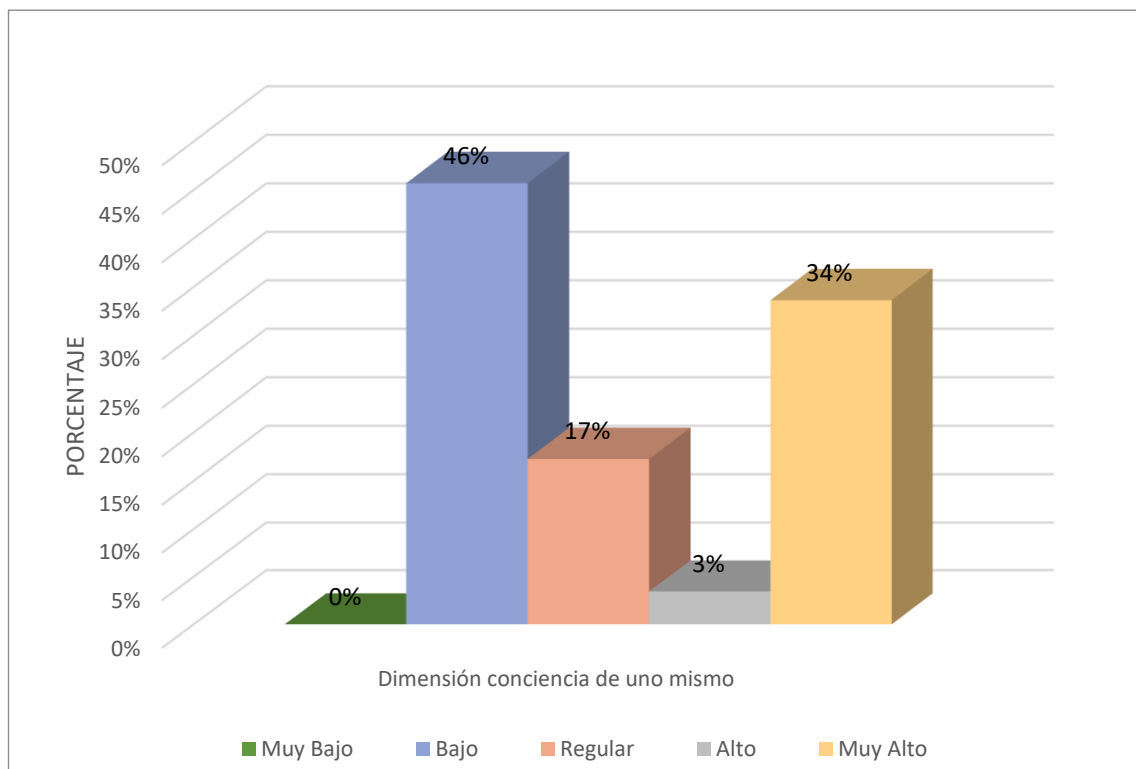
Dimensión conciencia de uno mismo

	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy Bajo	0	0
Bajo	53	46
Regular	20	17
Alto	4	3
Muy Alto	39	34
TOTAL	116	100.0

Nota: Elaboración propia

Gráfico 4

Dimensión conciencia de uno mismo



Nota: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Los hallazgos de la dimensión “Conciencia de uno mismo” visualizados en el gráfico 4, señalan que el 46% de los colaboradores evaluados presentan nivel bajo, el 34% de los colaboradores respondieron el nivel muy alto, 17% nivel regular, y por último el 3% nivel alto. Según el análisis de los datos se puede observar que la mayoría de los colaboradores presenta niveles bajos de consciencia de uno mismo, lo que significa que no son conscientes de sus humores, ideas sobre ese humor, la introspección, la evaluación de sus emociones, recursos, limitaciones y finalmente del saber quiénes son.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión consciencia de sí mismo

Tabla 10

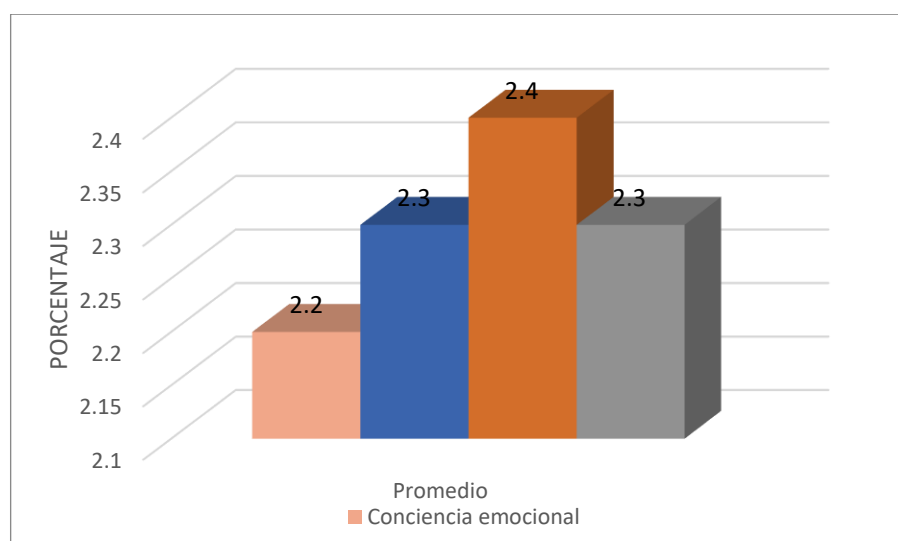
Comparación de promedios consciencia de si mismo

	Promedio	Nivel
Conciencia emocional	2.20	Bajo
Valoración adecuada de uno mismo.	2.30	Bajo
Autoconfianza.	2.40	Bajo
Conciencia de uno mismo	2.30	Bajo

Nota: Elaboración propia

Gráfico 5

Comparación de promedios consciencia de sí mismo



Nota: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

En base al gráfico anterior se puede observar que de la dimensión conciencia de uno mismo se desprende el indicador conciencia emocional el cual presenta promedio de 2.30 puntos, siendo identificado con el gráfico. Situación que muestra que dentro de la empresa los colaboradores no suelen comprender sus propias emociones y valorarlas.

Seguidamente se encuentra la gráfica denominada autoconfianza con un puntaje promedio 2.40, siendo. Los datos indicarían que los encuestados que no se conocen a uno mismo: fortalezas y áreas de mejora.

Por último, se presenta el indicador conciencia emocional con 2.30 de puntaje promedio bajo. Los datos indicarían que los colaboradores se encuentran en desarrollo de no tener la certeza de propias emociones y de las emociones de los demás.

4.1.3.2. Autogestión

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Autogestión

Tabla 11

Indicadores Autocontrol, Fiabilidad y Minuciosidad

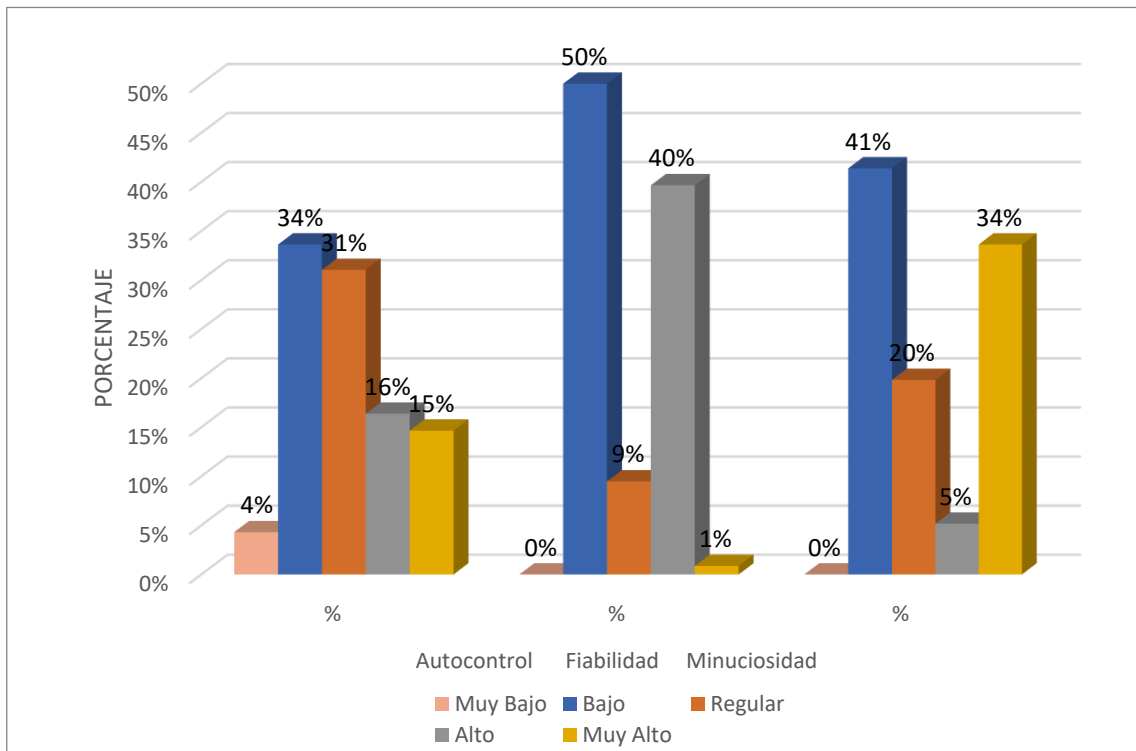
	Autocontrol		Fiabilidad		Minuciosidad	
	f	%	f	%	f	%
Muy Bajo	5	4	0	0	0	0
Bajo	39	34	58	50	48	42
Regular	36	31	11	10	23	20
Alto	19	16	46	40	6	5
Muy Alto	17	15	1	9	39	34
TOTAL	116	100	116	100.0	116	100.0

Nota: Elaboración propia



Gráfico 6

Indicadores Autocontrol, Fiabilidad y Minuciosidad



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La dimensión “Autogestión” presenta cinco indicadores, los cuales presentan los siguientes valores.

- El indicador denominado “Autocontrol” según los resultados presento nivel bajo en 34%, en 31% regular, 16% nivel alto, 15% nivel muy alto y por último 4% nivel muy bajo.
- El segundo indicador “Fiabilidad” se presenta en los colaboradores en el nivel muy bajo con 50%, seguidamente tiene 40% en nivel alto, 10 como regular y 0,9% muy alto.
- El tercer indicador “Minuciosidad” según los datos hallados se presenta con nivel bajo en 42%, 34% como muy alto, 20% regular y 5% alto.



Tabla 12

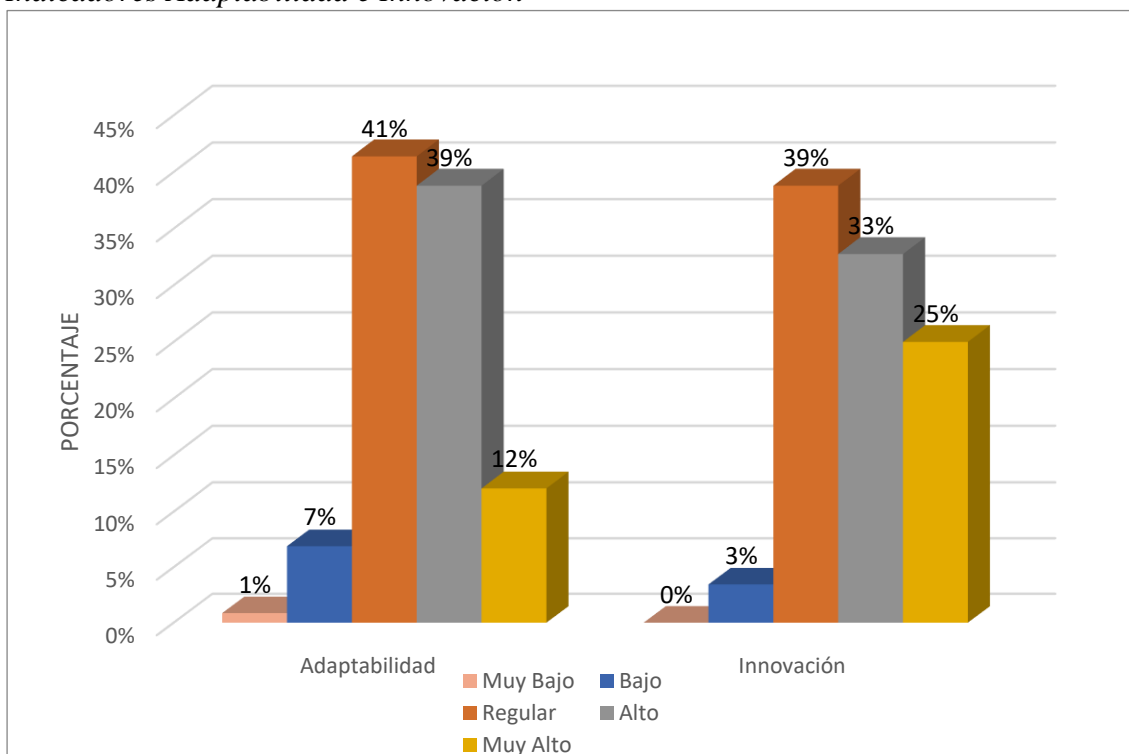
Indicadores Adaptabilidad e Innovación

	Adaptabilidad		Innovación	
	f	%	f	%
Muy Bajo	1	1%	0	0%
Bajo	8	7%	4	3%
Regular	48	41%	45	39%
Alto	45	39%	38	33%
Muy Alto	14	12%	29	25%
TOTAL	116	100.0%	116	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 7

Indicadores Adaptabilidad e Innovación



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El cuarto indicador titulado como “Adaptabilidad” dentro de los colaboradores se representa como regular en 41%, nivel alto con 39%, muy alto en 12%, 7% bajo y por último 1% muy baja.
- El quinto indicador titulado “Innovación” presenta nivel regular en 39%, es alto en 33%, muy alto en 25% y por último 4% como bajo.



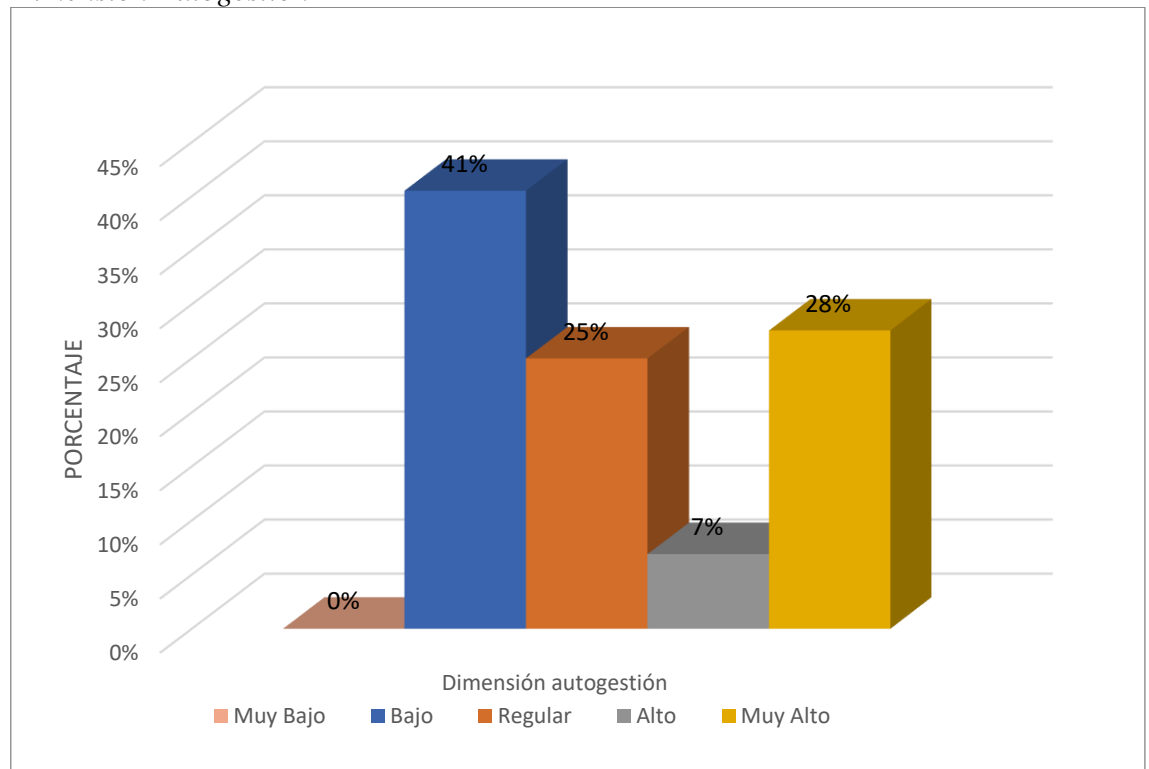
B) Resultados de la dimensión Autogestión

Tabla 13
Dimensión autogestión

	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy Bajo	0	0.0
Bajo	47	40.5
Regular	29	25.0
Alto	8	6.9
Muy Alto	32	27.6
TOTAL	116	100.0

Nota: Elaboración propia

Gráfico 8
Dimensión Autogestión



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Tal como se puede observar el 40,5% de los colaboradores encuestados presentan una “Autogestión” bajo, el 27,6% es muy alta y el 25% regular, por último, el nivel más alto corresponde al 6,9%. Al analizar los hallazgos se puede indicar que los colaboradores presentan bajo nivel en el control de sus emociones, sobre todo aquellas que les



perjudican. Sin embargo, esta cantidad de colaboradores que afirma que casi siempre no autogestiona sus emociones puede deberse a que constantemente están expuestos a la interrelación con los usuarios, los mismo que tienen diferentes gustos, preferencias, exigencias, entre otros. Aquí la empresa puede fortalecer la autogestión a medida que vayan mejorando el control de sus emociones.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión autogestión

Tabla 14

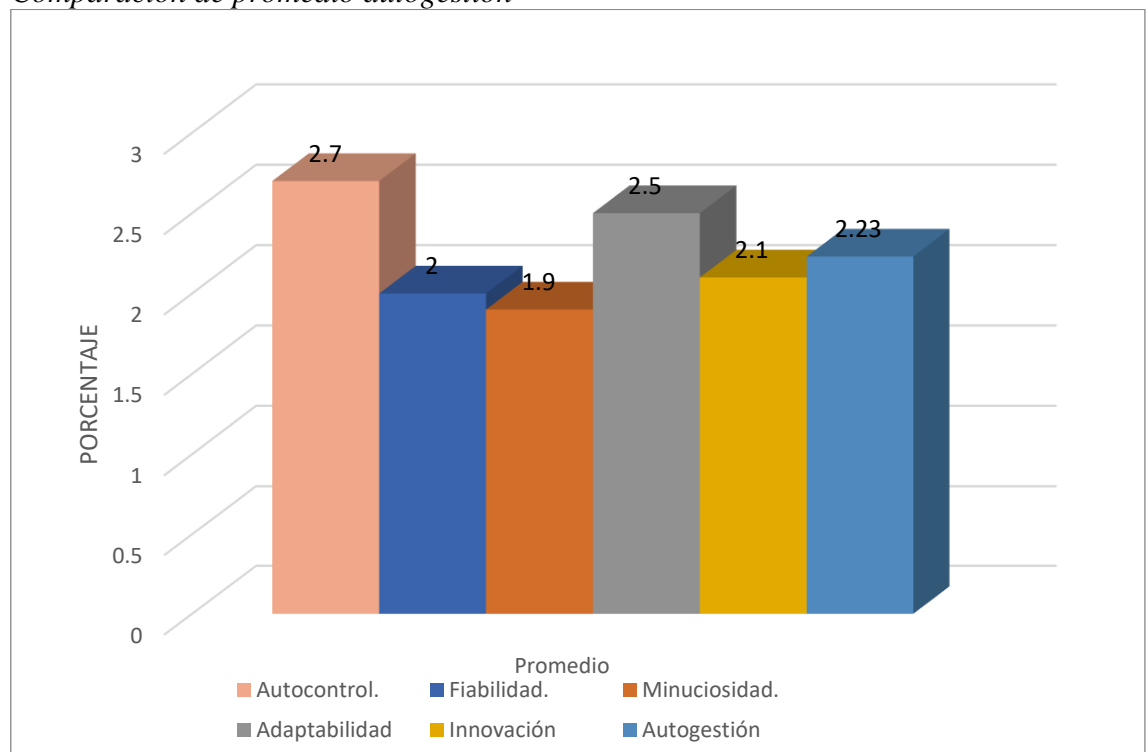
Comparación de promedio autogestión

	Promedio	Nivel
Autocontrol.	2.7	REGULAR
Fiabilidad.	2.0	BAJO
Minuciosidad.	1.9	BAJO
Adaptabilidad	2.5	BAJO
Innovación	2.1	BAJO
Autogestión	2.23	BAJO

Nota: Elaboración propia

Gráfico 9

Comparación de promedio autogestión



Nota: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

De la dimensión autogestión se desprenden los cinco indicadores los cuales presentan los siguientes promedios, en primer lugar, el Autocontrol visualizada tiene como promedio 2.7 siendo regular, quiere decir que los colaboradores presentan regulares capacidades siendo conscientes de la regulación de los propios impulsos

Seguidamente se posiciona la denominada Adaptabilidad con promedio 2.5 siendo de nivel bajo es decir los resultados indican que los colaboradores aplican la Adaptabilidad en el cumplimiento de sus tareas, así como en su ámbito personal.

La innovación se presenta, el promedio alcanzado fue de 2.1 siendo de nivel bajo, los datos sostienen que, aunque está en desarrollo se presenta dificultades para poder estar Acción de innovar.

Seguidamente se posiciona denominada fiabilidad con 2.0 de promedio siendo nivel bajo, los datos indican que los colaboradores aún presentan dificultades para ser flexibles y adaptarse a cualquier cambio.

Por último, se encuentra la minuciosidad visualizada con un promedio 1.9 siendo de nivel bajo, lo cual quiere decir que los colaboradores no dominan sus propias emociones.

4.1.3.3. Motivación

A) Resultados de los indicadores de la dimensión motivación

Tabla 15

Indicadores motivación de logro y compromiso

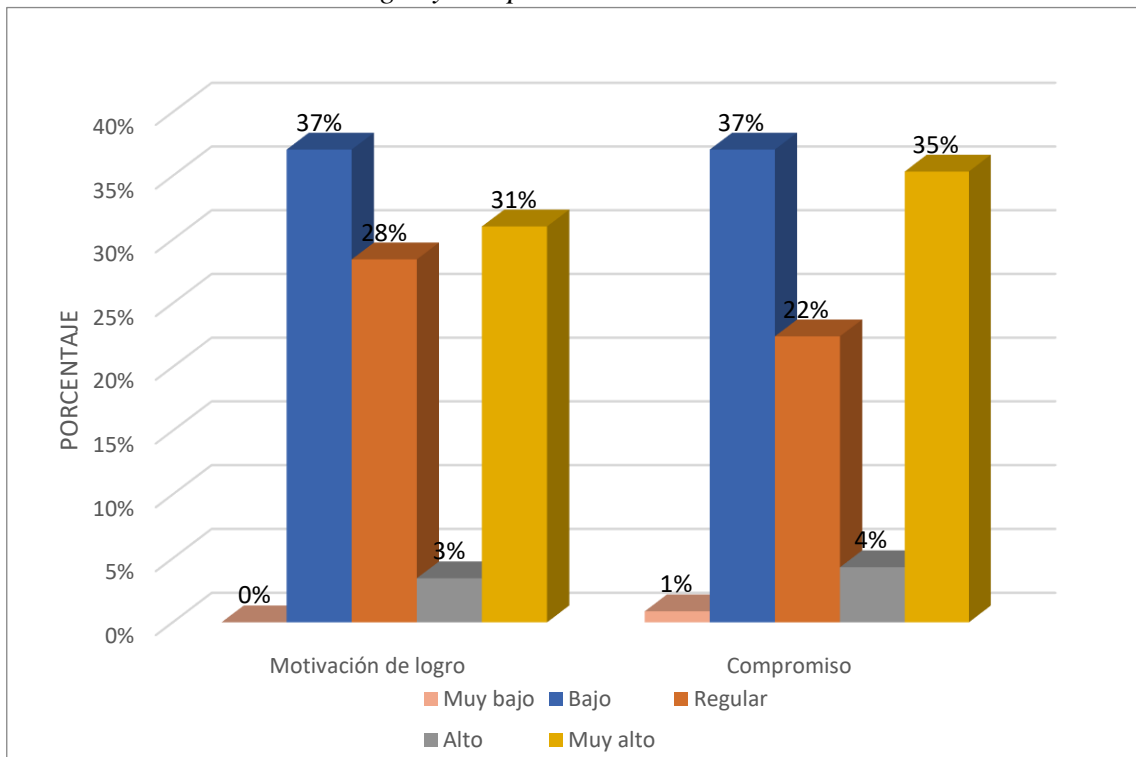
	Motivación de logro		Compromiso	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bajo	0	0,0%	1	0,9%
Bajo	43	37,1%	43	37,1%
Regular	33	28,4%	26	22,4%
Alto	4	3,4%	5	4,3%
Muy alto	36	31,0%	41	35,3%
TOTAL	116	100,00%	116	100,00%

Nota: Elaboración propia



Gráfico 10

Indicadores motivación de logro y compromiso



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La dimensión motivación presenta cuatro indicadores, de los cuales se muestra los hallazgos lo siguiente:

- En el primer indicador referido a “Motivación de logro” se obtuvo que el nivel bajo corresponde al 37%; seguidamente se presenta el nivel muy alto con 31%, el nivel regular con 28%, y por último el nivel alto con 3%.
- El segundo indicador “Compromiso” presenta como nivel más representativo el nivel bajo con 37% seguidamente se posiciona el nivel muy alto con 35%, el nivel regula con 22% y el nivel alto con 4%, por último, con 1% se posiciona el nivel muy bajo.

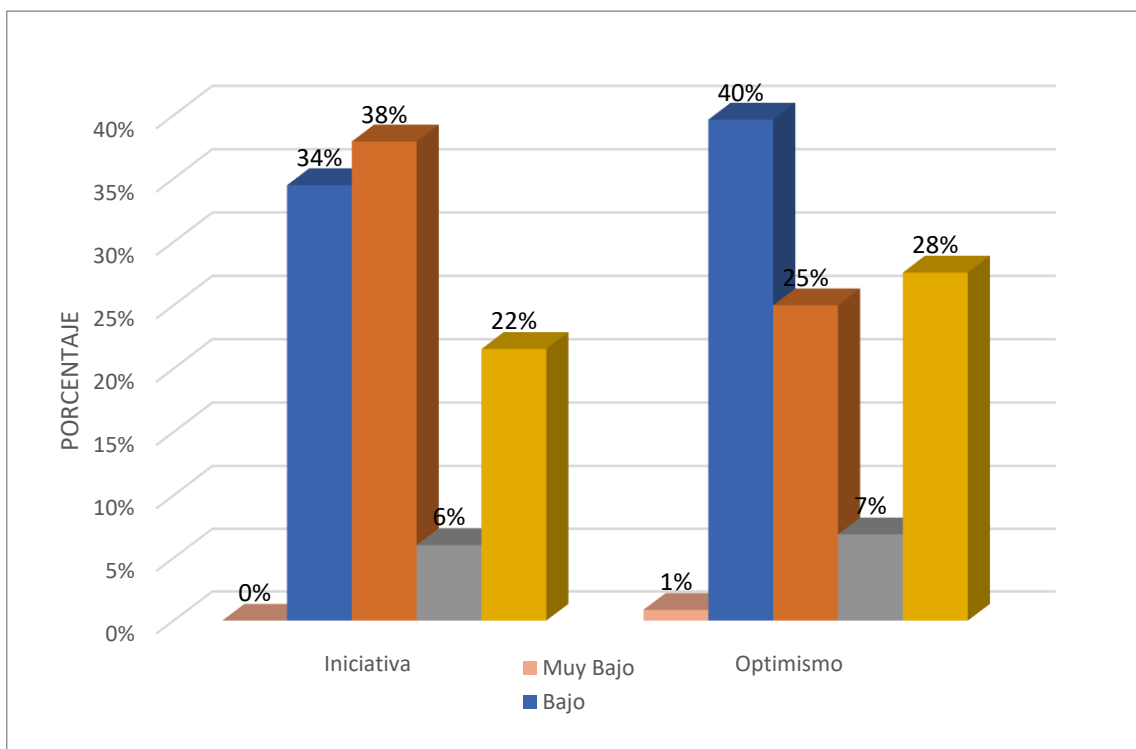


Tabla 16
Indicadores Iniciativa y Optimismo

	<i>Iniciativa</i>		<i>Optimismo</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy Bajo	0	0,0	1	0,9
Bajo	40	34,5	46	39,7
Regular	44	37,9	29	25,0
Alto	7	6,0	8	6,9
Muy Alto	25	21,6	32	27,6
TOTAL	116	100	116	100

Nota: Elaboración propia

Gráfico 11
Indicadores Iniciativa y Optimismo



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El tercer indicador denominado “Iniciativa” presenta los siguientes hallazgos con 37,9% se sitúa como nivel regular, seguido con 34,5% como nivel bajo, 21,6% como nivel muy alto y por último con 6% como nivel alto.
- El ultimo indicador corresponde al “Optimismo”, del cual se obtuvo que el 39,7% presenta nivel bajo, el 27,6% nivel muy alto, seguidamente el 25% presenta nivel



regular, 6,9% presenta nivel bajo y por último el 0,9% se encuentra con niveles altos.

B) Resultados de la dimensión Motivación

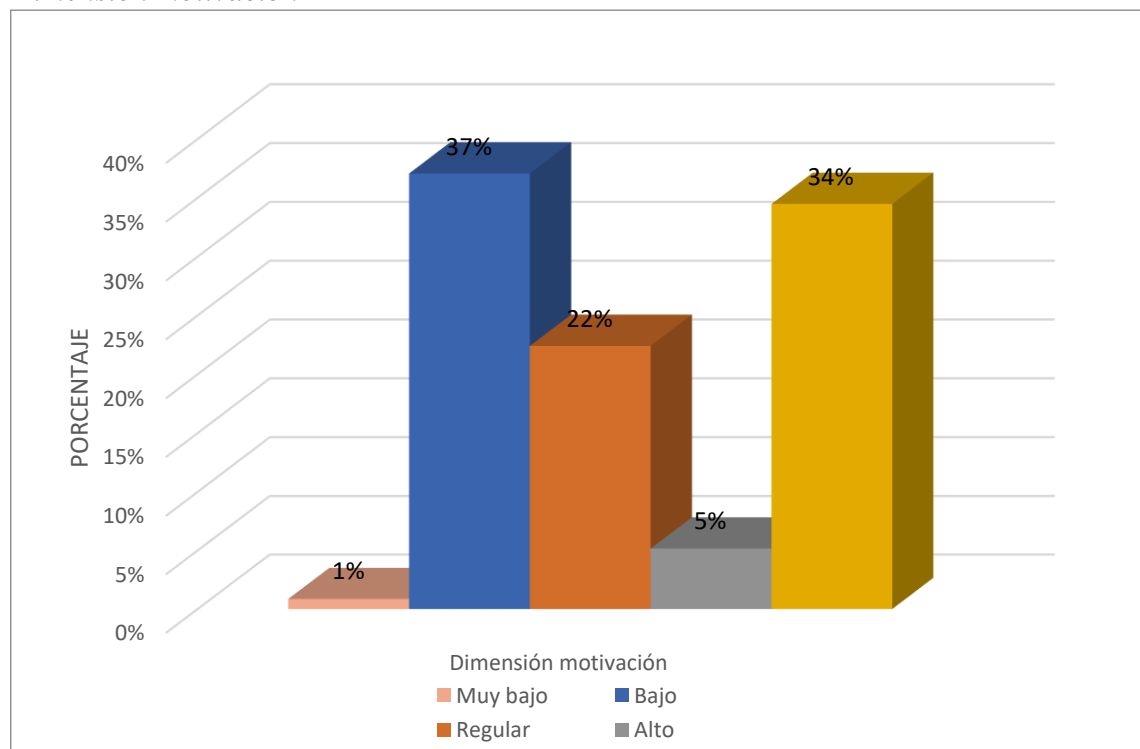
Tabla 17
Dimensión motivación

	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy bajo	1	0,9%
Bajo	43	37,1%
Regular	26	22,4%
Alto	6	5,2%
Muy alto	40	34,5%
TOTAL	116	100.0%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 12

Dimensión motivación



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Según los datos recopilados sobre la dimensión motivación de la totalidad de los colaboradores de la empresa de estudio se halló que el 37,1% presenta niveles bajos, seguido del nivel muy bajo con 34,5%, a continuación, con 22,4% se presenta el nivel regular, con 5,2% el alto y por último el nivel muy bajo con 0,9%. De los datos se entiende que los colaboradores en mayor medida actúan con metas a corto plazo.



C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión motivación

Tabla 18

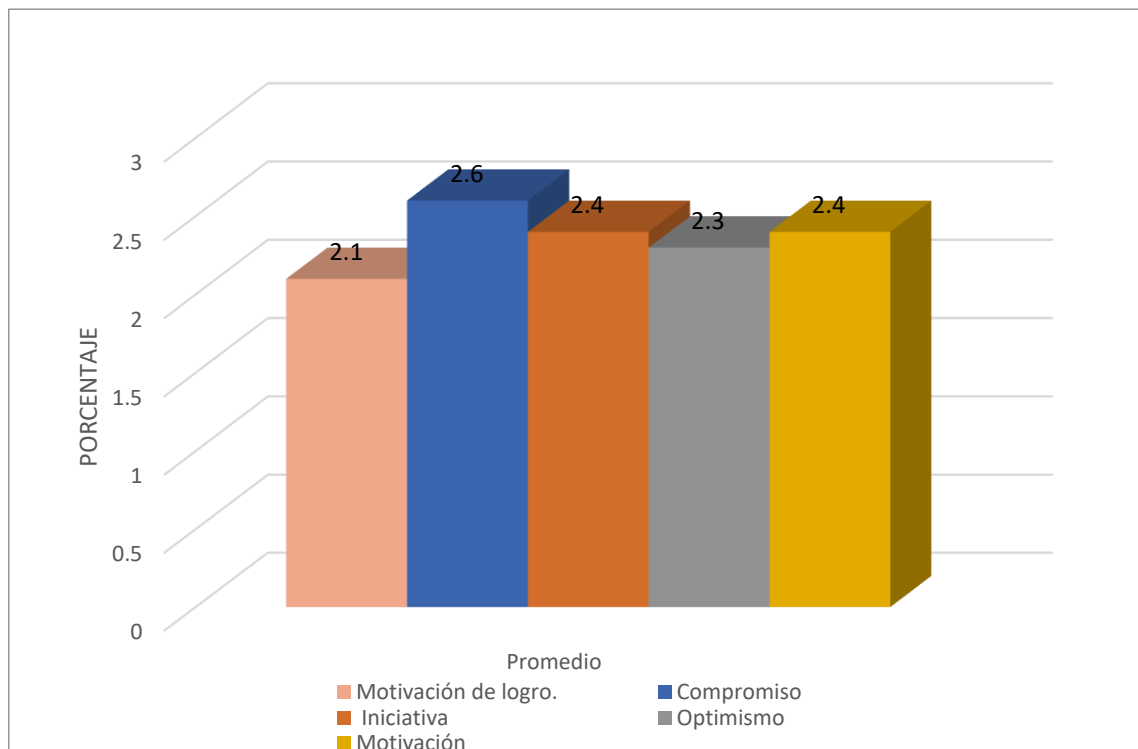
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión motivación

	Promedio	Nivel
Motivación de logro.	2.1	bajo
Compromiso	2,6	bajo
Iniciativa	2,4	bajo
Optimismo	2,3	bajo
Motivación	2,4	bajo

Nota: Elaboración propia

Gráfico 13

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión motivación



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la dimensión motivación se encuentran cuatro indicadores, los cuales presentan los siguientes promedios.

El indicador denominado motivación de logro identificado presenta como promedio 2.1 siendo de nivel bajo, los valores indican que los colaboradores presentan



un mal puntaje las fuerzas para superarse y salir adelante debido a que tiene metas personales.

Seguidamente se encuentra el indicador compromiso con un promedio de 2.6 de nivel bajo, del dato se infiere que los colaboradores dificultan cuando se presentan metas compartidas.

Seguidamente correspondiente a la iniciativa presenta como promedio 2.4 siendo de nivel bajo, el resultado indica que los trabajadores no tienen alta habilidad para anteponerse antes las limitaciones para conseguir sus metas.

Por último, optimismo presenta como promedio 2.3 de nivel alto, Del resultado se entiende que los colaboradores llegan a tener baja iniciativa en el desarrollo de acciones.

4.1.3.4. Empatía

A) Resultados de los indicadores de la dimensión empatía

Tabla 19

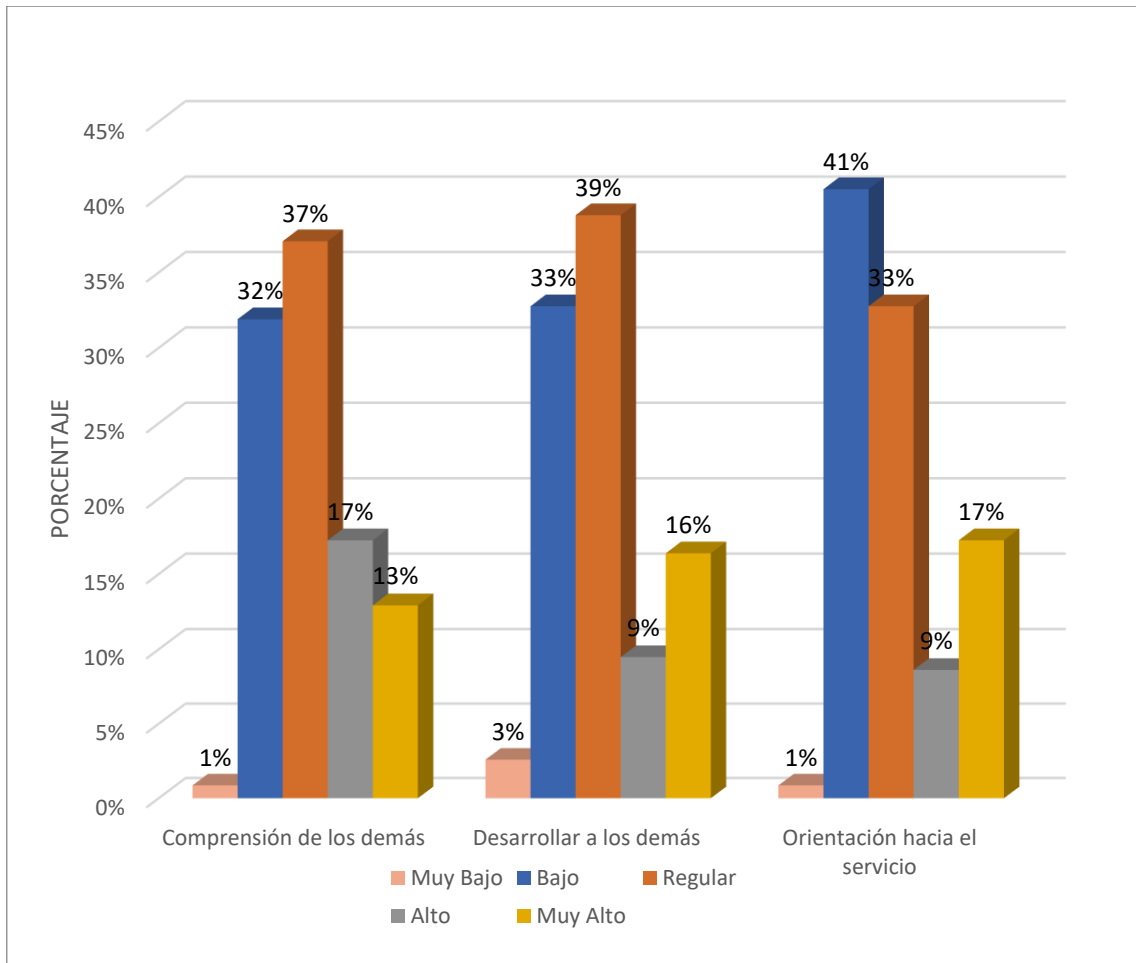
Indicadores Comprensión de los demás, desarrollar a los demás, orientación hacia el servicio

	<i>Comprensión de los demás</i>		<i>Desarrollar a los demás</i>		<i>Orientación hacia el servicio</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy Bajo	1	0,9%	3	2,6%	1	0,9%
Bajo	37	31,9%	38	32,8%	47	40,5%
Regular	43	37,1%	45	38,8%	38	32,8%
Alto	20	17,2%	11	9,5%	10	8,6%
Muy Alto	15	12,9%	19	16,4%	20	17,2%
TOTAL	116	100,00%	116	100,00%	116	100,00%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 19

Indicadores Comprensión de los demás, desarrollar a los demás, orientación hacia el servicio



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La dimensión “Empatía” presenta tres dimensiones las cuales se presentan a continuación:

- El primer indicador “Comprensión de los demás” presenta los siguientes valores, con 37% nivel regular, 32% nivel bajo, 17.2% con un nivel alto, seguidamente 13% representando el nivel muy alto y por último 1% como muy bajo.
- El segundo indicador “Desarrollar a los demás” tiene 39% como nivel regular, 33% nivel bajo, 16% nivel muy alto seguidamente 10% como nivel alto y por último 3% nivel muy bajo.



- El ultimo indicador denominado “Orientación hacia el servicio” presenta 41% como nivel bajo, 33% nivel regular, 17% nivel muy alto, seguidamente 9% nivel alto y por último 1% como muy bajo.

B) Resultados de la dimensión empatía

Tabla 20

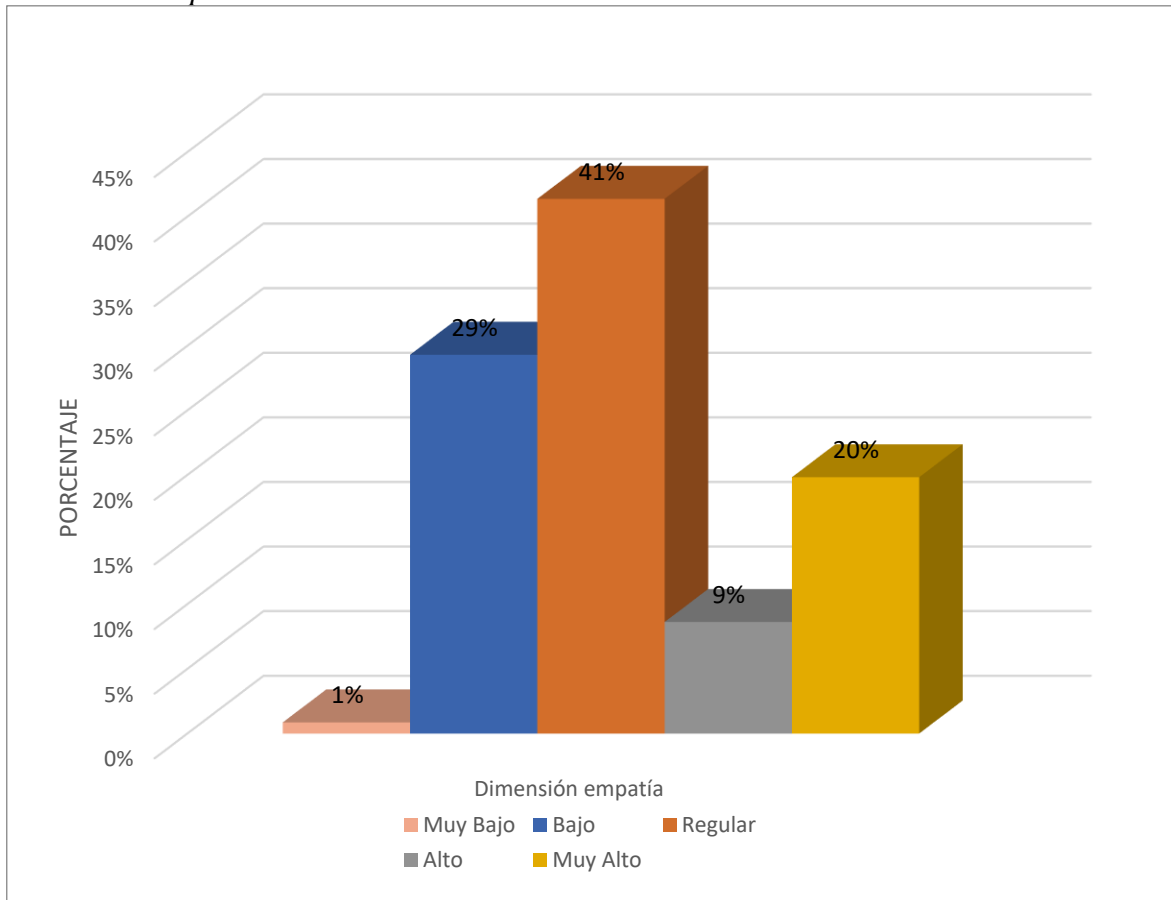
Dimensión empatía

	<i>f</i>	%
Muy Bajo	1	0,9
Bajo	34	29,3
Regular	48	41,4
Alto	10	8,6
Muy Alto	23	19,8
TOTAL	116	100,0

Nota: Elaboración propia

Gráfico 14

Dimensión empatía



Nota: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

Los hallazgos de la dimensión empatía señalan que el 41,4% de los colaboradores presentan un nivel regular, como nivel bajo en 29,3%, el 19,8% con nivel muy alto, nivel alto con 9 % y por último 0,9% nivel muy bajo. De lo cual se infiere que los colaboradores regularmente hacen uso de esta capacidad, es decir aun no desarrollan su mejora en comprender los sentimientos de otros lo cual podría conllevar a problemáticas en los grupos.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía

Tabla 21

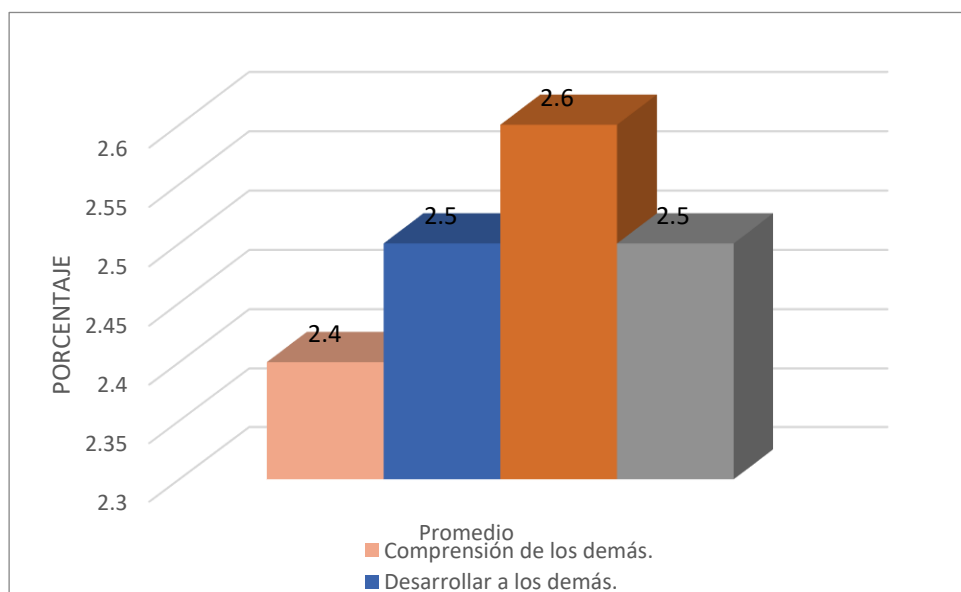
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía

	Promedio	Nivel
Comprensión de los demás.	2,4	bajo
Desarrollar a los demás.	2,5	bajo
Orientación hacia el servicio	2,6	bajo
Empatía	2,5	bajo

Nota: Elaboración propia

Gráfico 21

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión empatía



Nota: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

La dimensión empatía presenta tres indicadores de los cuales se desprenden los siguientes promedios.

La barra denominada Orientación hacia el servicio hacia el servicio presenta promedio de 2.6 perteneciendo al nivel bajo, del dato se infiere potencializar recursos personales. La barra denominada desarrollar a los demás presenta promedio de 2.5 siendo de nivel bajo, es decir según los resultados los colaboradores no pueden brindar motivación a los demás para que crezcan en los ámbitos que deseen.

Por último, se encuentra la barra denominada comprensión de los demás con promedio 2.4 siendo de nivel bajo, del dato se infiere que los colaboradores son capaces de forma regular de entender las emociones y puntos de vista de los demás.

4.1.3.5. Habilidades sociales

A) Resultados de los indicadores de la dimensión habilidades sociales

Tabla 22

Indicadores Comunicación y Resolución de conflictos

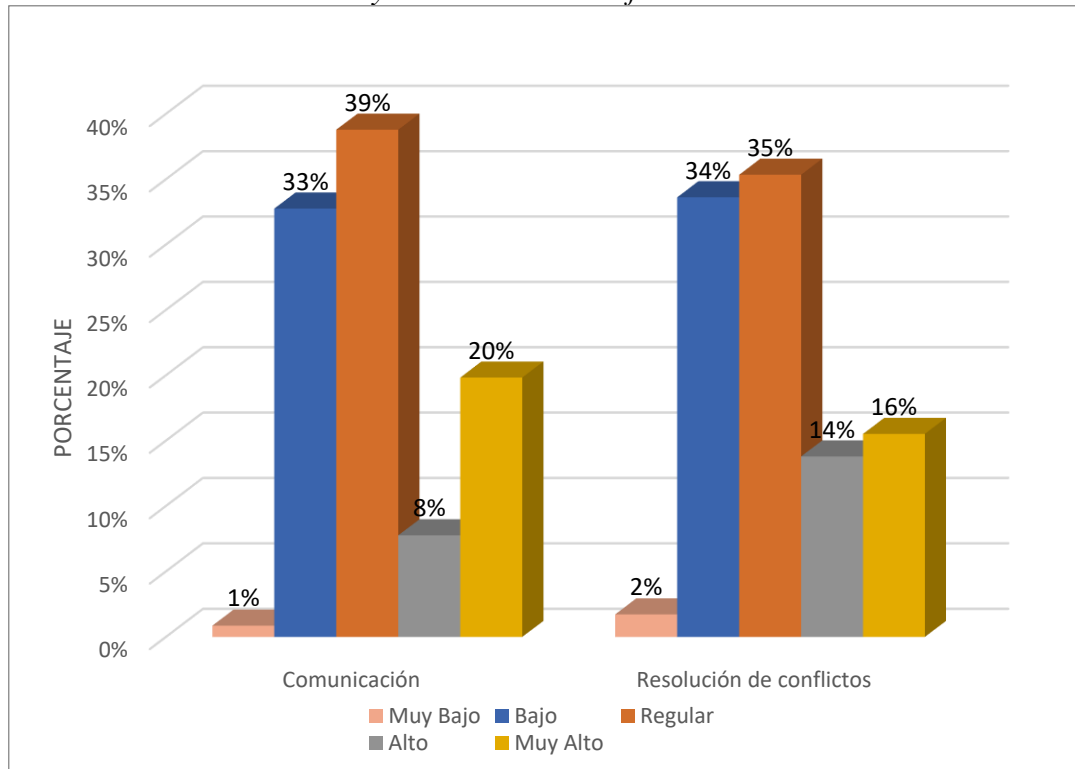
	Comunicación		Resolución de conflictos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy Bajo	1	0,9	2	1,7
Bajo	38	32,8	39	33,6
Regular	45	38,8	41	35,3
Alto	9	7,8	16	13,8
Muy Alto	23	19,8	18	15,5
TOTAL	116	100,0	116	100

Nota: Elaboración propia



Gráfico 22

Indicadores Comunicación y Resolución de conflictos



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La dimensión “Habilidades sociales” presenta cuatro indicadores, los cuales se describen a continuación:

- El primer indicador denominado “Comunicación” el 38.8% de los colaboradores presentan nivel regular, 32,8% nivel bajo, 19,8% nivel muy alto posteriormente el 7,8% nivel alto y por último el 0,9%.
- El segundo indicador denominado “Resolución de conflictos” de los colaboradores presentan nivel regular en 35,3%, nivel bajo en 33,6%, 15,5% nivel muy alto y posteriormente el 13,8% nivel alto, por último, el 1,7% como nivel muy bajo.



Tabla 23

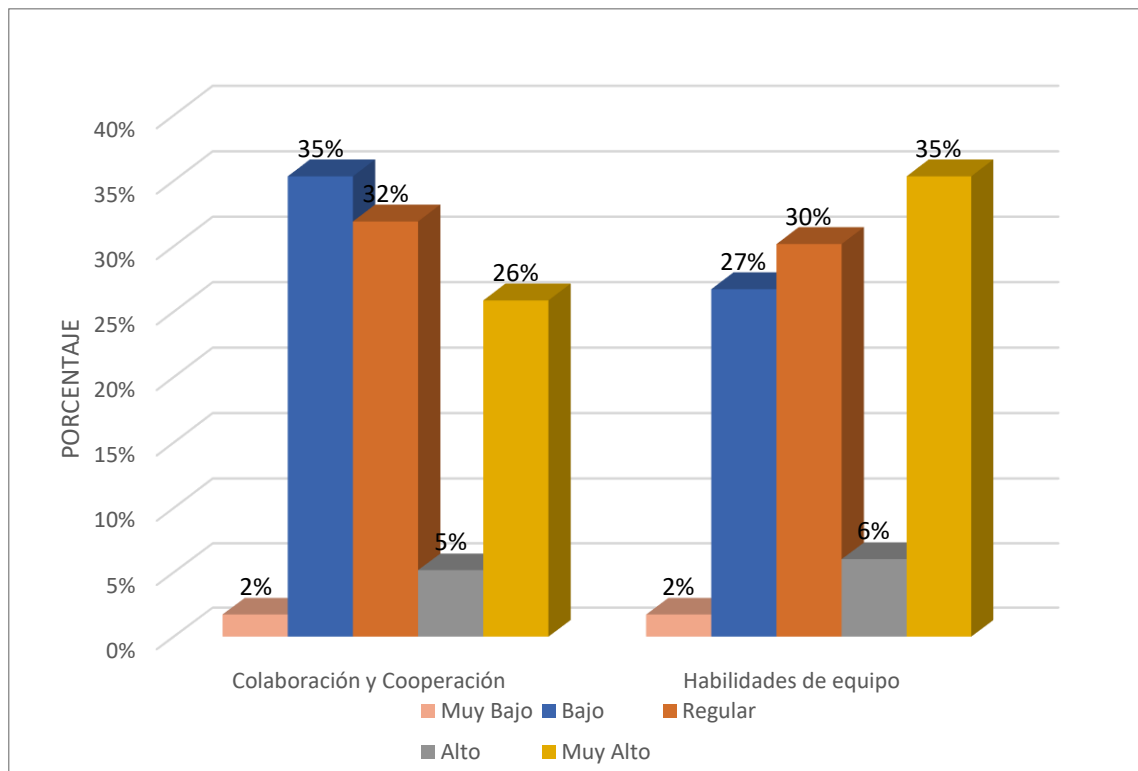
Indicadores Colaboración y Cooperación- Habilidades de equipo

	Colaboración y Cooperación		Habilidades de equipo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy Bajo	2	1,7	2	1,7
Bajo	41	35,3	31	6,0
Regular	37	31,9	35	30,2
Alto	6	5,2	7	26,7
Muy Alto	30	25,9	41	35,3
TOTAL	116	100.0	116	100.0

Nota: Elaboración propia

Gráfico 15

Indicadores Colaboración y Cooperación- Habilidades de equipo



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El tercer indicador denominado “Colaboración y cooperación” presenta niveles bajos en 35,3%, nivel regula en 31,9%, seguidamente nivel muy alto en 25,9%, nivel alto en 5,2% y por último nivel muy bajo en 1,7%.



- El ultimo indicador denominado “Habilidades de equipo” presenta nivel muy alto en 35.3%, nivel regular en 30,2%, nivel alto en 26,7%, seguidamente nivel bajo el 6% y por último nivel muy bajo en 1,7%.

B) Resultados dimensión Habilidades sociales

Tabla 24

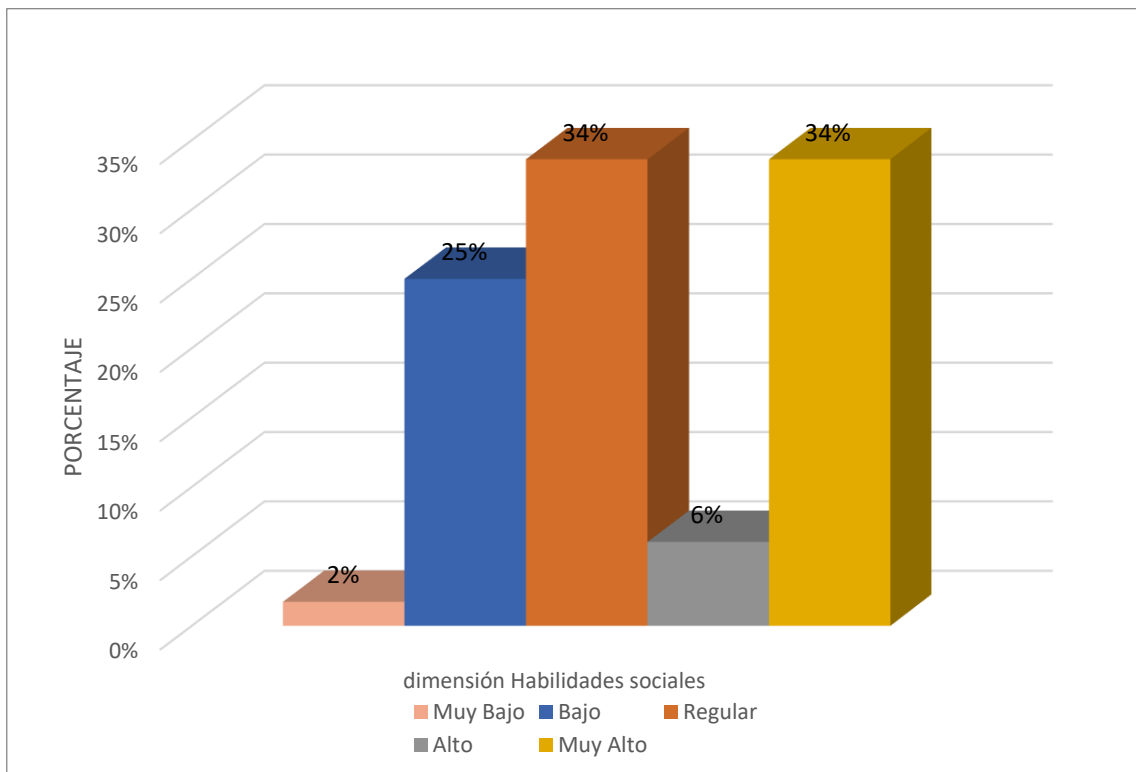
Resultados dimensión Habilidades sociales

	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy Bajo	2	1,72
Bajo	29	25,00
Regular	39	33,62
Alto	7	6,03
Muy Alto	39	33,62
TOTAL	116	100.0

Nota: Elaboración propia

Gráfico 16

Resultados dimensión Habilidades sociales



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Tal como se puede visualizar la dimensión “Habilidades sociales” la tabla y grafico indicaron que en los colaboradores el 33,6% presenta nivel regular, el 33,6% nivel



muy alto, el 25% nivel bajo, el 6% nivel alto y por último el 1,7% presenta nivel muy bajo. De acuerdo a los datos se infiere que la mayoría de los colaboradores poseen habilidades sociales lo cual les permite desarrollarse de manera adecuada con sus pares . Los datos demuestran que en la empresa existe las habilidades necesarias para establecer un ambiente agradable de trabajo.

C) Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión habilidades sociales

Tabla 25

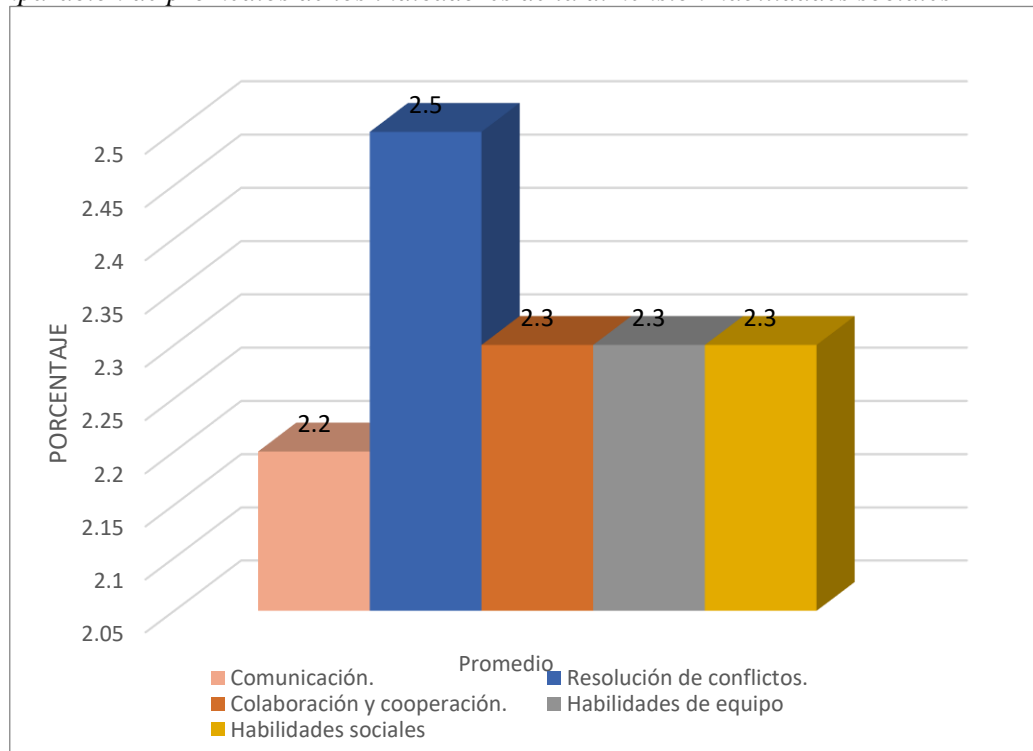
Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión habilidades sociales

	Promedio	Nivel
Comunicación.	2.2	bajo
Resolución de conflictos.	2.5	bajo
Colaboración y cooperación.	2.3	bajo
Habilidades de equipo	2.3	bajo
Habilidades sociales	2.3	bajo

Nota: Elaboración propia

Gráfico 17

Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión habilidades sociales



Nota: Elaboración propia



La dimensión habilidades sociales presenta cuatro indicadores que se promediaron de la siguiente manera:

En primer lugar, se encuentra el indicador resolución de conflictos de equipo el cual presenta el promedio 2.5 correspondiendo al nivel bajo, se infiere que de forma muy elevada los colaboradores no trabajan conjuntamente para lograr las metas de la empresa.

Seguidamente se encuentra la barra correspondiente a la colaboración y cooperación con promedio de 2.3 de nivel baja. Se comprende que los colaboradores no trabajan en colectividad cooperando y colaborando entre ellos.

La comunicación se encuentra graficada en la con promedio 2.2 de nivel bajo. Se infiere que los colaboradores regularmente escuchan y responde los mensajes de sus pares.

Por último, se encuentra las habilidades de equipo situada en la barra con promedio 2.3 de nivel bajo, lo cual quiere decir que los colaboradores no son buenos en las negociaciones.

4.1.4. Resultados para el objetivo general

Tabla 26

Resultado de la variable Inteligencia emocional

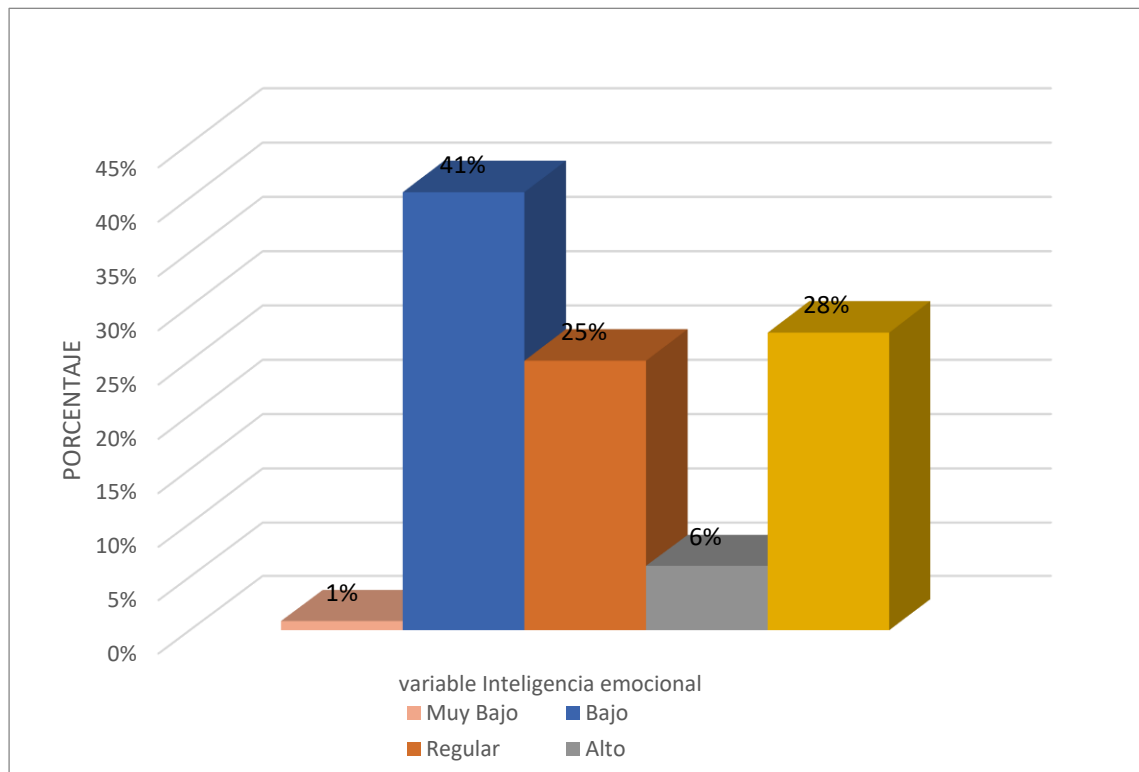
	<i>f</i>	<i>%</i>
Muy Bajo	1	0,9%
Bajo	47	40,5%
Regular	29	25,0%
Alto	7	6,0%
Muy Alto	32	27,6%
TOTAL	116	100.0%

Nota: Elaboración propia



Gráfico 18

Resultado de la variable Inteligencia emocional



Nota: Elaboración propia

Según la tabla y grafico sobre la variable inteligencia emocional se halló que los colaboradores de la empresa Inca Rail, en mayor proporción presentan 40.5 % nivel bajo en el manejo de inteligencia emocional; por otro lado, el 27,6% presenta nivel muy alto, 25% presenta nivel regular, 6% nivel alto y por último el 0,9% nivel muy bajo.

En base a los resultados se puede inferir que la mayoría de los colaboradores de la empresa Inca Rail no poseen capacidades como la conciencia de uno mismo, autogestión, motivación, empatía y habilidades sociales, de este modo no logran lidiar de forma positiva con sus emociones y sentimientos.



A) Comparación promedio de las dimensiones de la variable inteligencia emocional

Tabla 27

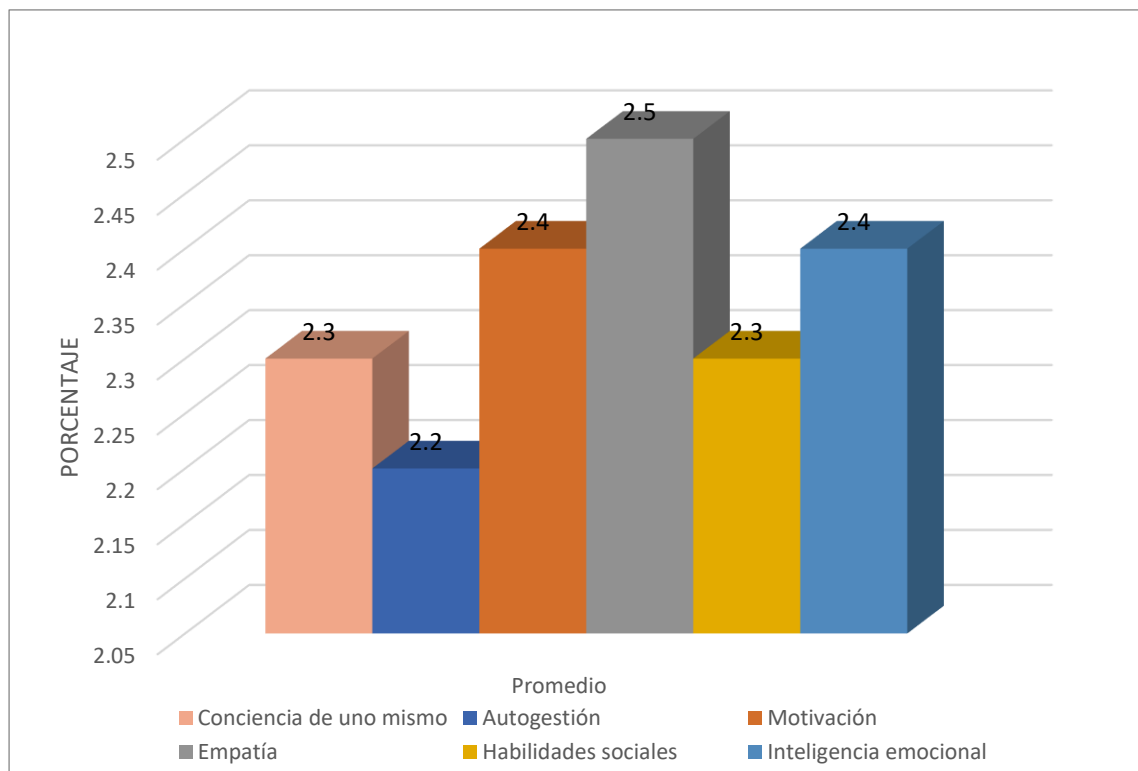
Comparación promedio de las dimensiones de la Inteligencia emocional

	Promedio	Interpretación
Conciencia de uno mismo	2,3	bajo
Autogestión	2,2	bajo
Motivación	2,4	bajo
Empatía	3,0	Regular
Habilidades sociales	2,3	bajo
Inteligencia emocional	2,4	bajo

Nota: Elaboración propia

Gráfico 19

Comparación promedio de las dimensiones de la Inteligencia emocional



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La variable inteligencia emocional presenta cinco dimensiones. La dimensión que presenta el promedio regular es Empatía, representada con un promedio de 2,5 puntos.



Lo cual quiere decir que los colaboradores de la empresa consideran que la motivación es la dimensión regularmente en comparación con las otras dimensiones.

Seguidamente se presenta la dimensión Motivación de uno mismo con un promedio de 2.4, lo cual indicaría que los colaboradores tienen deficiencia a automotivarse e internalizan sus propias emociones. A continuación, se presenta la dimensión habilidades sociales con un promedio de 2.3 entendiéndose como bajo, quiere decir que les dificulta la capacidad de gestionar sus propios recursos tanto en su vida personal como laboral. Sucesivamente se encontraría la dimensión habilidades sociales con un promedio de 2.3, lo cual implica que los colaboradores no son capaces de trabajar en equipo.

Respecto a la, dimensión conciencia de uno mismo con promedio de 2.3 bajo, siendo el aspecto menos desarrollado en los colaboradores, se entiende que hace falta que se genere más comprensión entre los trabajadores para de esta manera mejorar la capacidad en su centro laboral, así como en su vida personal.

Por último, se presenta la dimensión autogestión con un promedio con un 2.2 que es bajo lo cual indica que los colaboradores se les dificulta controlar sus emociones e impulsos internos

Finalmente, se presenta la variable inteligencia emocional con un puntaje promedio de 2.4 correspondiente a promedio bajo es decir que se llega a concluir que los colaboradores de la empresa Inca Rail S.A Cusco presentan niveles bajos en esta capacidad.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, describir la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020. La inteligencia emocional surgió de varias disciplinas y promueve el bienestar de los colaboradores que se refleja en la productividad de sus labores, La inteligencia emocional es la habilidad en la cual se llega a dar solución a los conflictos y de esta manera poder encontrar adaptación, capacidad que ha sido valorada durante el tiempo (Ardila, 2016)

Con respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020, la inteligencia emocional es baja, seguida de muy alto y regular. Aquella evidencia, nos enfoca en el resultado correspondiente al grupo de profesionales entre los 30 y 35 años (34.48%), a los cuales se les debe prestar la atención debida para poder tener un mejor manejo de sus competencias emocionales, seguramente afectadas por la situación de crisis y emergencia que conlleva esta pandemia. (Callahan, 2016) en su estudio el impacto de un líder en la productividad en un entorno de distribución llego a la conclusión que los colaboradores muestran una inteligencia emocional cuando se trabaja con asociados para ser mas comprometidos, se infiere que la conciencia emocional cuando se trabaja en conjunto refleja mayor productividad en las actividades de los colaboradores.

Con razón a la inteligencia emocional y la conciencia de uno mismo, los resultados señalan que la mayoría(46%) de los colaboradores evaluados presentan nivel bajo, lo que significa que no son conscientes de sus humores, ideas sobre ese humor, la



introspección, la evaluación de sus emociones, recursos, limitaciones y finalmente del saber quiénes son.

La autogestión en los colaboradores se puede observar el 40,5% de los colaboradores encuestados presentan una “Autogestión” bajo, al analizar los hallazgos se puede indicar que los colaboradores presentan bajo nivel en el control de sus emociones, sobre todo aquellas que les perjudican. Sin embargo, esta cantidad de colaboradores que afirma que casi siempre autogestiona sus emociones puede deberse a que constantemente están expuestos a la interrelación con los usuarios, los mismo que tienen diferentes gustos, preferencias, exigencias, entre otros. Aquí la empresa puede fortalecer la autogestión a medida que vayan mejorando el control de sus emociones.

La dimensión referida a la motivación se encuentra enfocada en conocer como es la capacidad de constancia dentro de las actividades de los colaboradores, se puede observar una puntuación de 2.4 siendo el promedio bajo, se infiere que los colaboradores no manejan su motivación dentro de sus labores al presentar optimismo en la realización de sus tareas, la iniciativa y el compromiso.

La empatía Según los datos recopilados sobre la motivación empatía de la totalidad de los colaboradores de la empresa de estudio se halló que el 37,1% presenta niveles bajos, seguido del nivel muy alto con 34,5%, a continuación, con 22,4% se presenta el nivel regular, con 5,2% el nivel bajo y por último el nivel alto con 0,9%. De los datos se entiende que los colaboradores en mayor medida actúan con metas a corto plazo, presentando la energía y la disposición.

Los hallazgos de la dimensión empatía señalan que el 41,4% de los colaboradores presentan un nivel regular, seguido del 29,3% como nivel bajo en 29,3%, 19,8% con nivel muy alto, nivel alto con 8,9% y por último 0,9% nivel muy bajo. De lo cual se infiere



que los colaboradores regularmente hacen uso de esta capacidad, es decir aun no desarrollan su mejora en comprender los sentimientos de otros lo cual podría conllevar a problemáticas en los grupos.

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos las “Habilidades sociales” indicaron que en los trabajadores el 33,6% presenta nivel regular, el 33,6% nivel muy alto, el 25% nivel bajo, el 6% nivel alto y por último el 1,7% presenta nivel muy bajo. De acuerdo a los datos se infiere que la mayoría de los trabajadores poseen habilidades sociales lo cual les permite desarrollarse de manera adecuada, los datos demuestran que en la empresa existe las habilidades necesarias para establecer un ambiente agradable de trabajo.

5.2. Comparación crítica con la literatura existente

Tal como se presentó líneas arriba, la inteligencia emocional en los colaboradores presento un promedio alto, los resultados de la presente se relacionan con el estudio de Minárová et al. (2020) específicamente en las dimensiones de empatía y motivación, donde el autor encuentra que la motivación es un factor esencial para determinar el éxito de una empresa. Así también resalta la dimensión empatía la cual no presento el desarrollo esperado. Los resultados no presentan coincidencias debido que en la presente la empatía presenta promedio más baja en la investigación siendo la habilidad la cual se debe de mejorar y por otro lado, se encuentra se encuentra diferencias con la motivación la cual es la dimensión más baja y más desarrollada por los colaboradores.

Por otro lado, Callahan (2016) encuentra dentro de su trabajo que el trabajo en grupo es esencial, la autoconciencia presenta impacto positivo en el desempeño, la autogestión mejora el comportamiento de los trabajadores. Los supervisores que presenta empatía mejoran la inspiración y el trabajo en equipo. Los datos



proporcionados coinciden con la presente debido a que las dimensiones evaluadas pese a no ser las mismas están en relación. Ambas investigaciones sugieren que la inteligencia emocional es esencial dentro del ámbito laboral.

El estudio de Tarqui (2019) presenta elevadas coincidencias, debido a que halló que hay nivel bueno de inteligencia en su población no coincide con los resultados donde se halló que la variable presenta un nivel bajo. Con respecto a la dimensión autoconciencia o conciencia de uno mismo se halló 46% y en la presente 45.7% siendo ambas dimensiones bajas. La autorregulación para Tarqui fue de 48.2% mientras que en la presente fue de 33.6%, baja. En razón a la motivación se encuentro el 37.1%, la empatía tuvo un valor de 51% mientras que se halló en la presente el 41.4% siendo ambas altas. Por último, las habilidades sociales se representaron en 57% en comparación con el 33.6% de la indagación. Como se puede observar no existe coincidencia con la mayoría de dimensiones

Según estudios locales para Guzmán y Mayta (2018) quienes estudian la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en transportistas hallaron valores necesarios para avalar su hipótesis del mismo modo Gastañaga (2018) encuentra correlación entre la inteligencia emocional de trabajadores y el manejo de conflictos de clientes. Por lo tanto, no hay coincidencia con la presente se da en los valores positivos de la inteligencia emocional siendo bajos y por lo tanto siendo correlacionales con sus segundas variables, lo cual no coincide con la presente donde se encuentran valores positivos y bajos.

5.3. Limitaciones del estudio

Las limitaciones que se encontró en la investigación se dieron especialmente en la aplicación de la prueba, debido a que se evaluó en tiempos de emergencia sanitaria por la COVID-19, lo cual suponía la prohibición de reunión de personas,



incluso para fines académicos. Pese a ello, se procedió a utilizar medios digitales que faciliten la aplicación de los cuestionarios y su posterior evaluación. Del mismo modo la cantidad de la población de estudio en este caso “colaboradores” se vio reducida por la paralización del turismo en todo el Perú y la suspensión perfecta efectuada por el estado y asumida por la institución. La cantidad de población no se mostró afectada ya que se encuentra dentro de los estándares estadísticos

5.4. Implicancias del estudio

El estudio presente permite evidenciar la necesidad de evaluar los niveles de inteligencia emocional dentro de las empresas, la cual es una variable que es mayoritariamente ignorado, pero que se presenta como la capacidad para hacer frente las múltiples tareas y retos que se presentaran en un futuro, específicamente en la selección de personal y la gestión del mismo en las etapas de integración de una empresa. Mantener la salud emocional en los colaboradores es trascendental para las mejoras que se planifiquen con fines de crecimiento.



CONCLUSIONES

En razón al procesamiento de la información recopilada se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero. – El 40.5% de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A Cusco, presentan un nivel bajo de inteligencia emocional. Donde el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.96 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos, la baja inteligencia emocional que se ha establecido se debe a que la mayoría de los colaboradores de la empresa Inca Rail no poseen altas capacidades como la conciencia de uno mismo, autogestión, motivación, empatía y habilidades sociales, de este modo no logran lidiar de forma positiva con sus emociones y sentimientos hasta que finalmente llegan a explotar, provocando sensaciones como tensión, estrés y ansiedad

Segundo. – Los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A Cusco, el 46% presentan un nivel bajo de conciencia de uno mismo, esto debido a que la mayoría de los colaboradores no son conscientes de sus humores, ideas sobre ese humor, la introspección, la evaluación de sus emociones, recursos, limitaciones y finalmente del saber quiénes son, trayendo como consecuencia una mala relación y comunicación en el trabajo.

Tercero. – Por otro lado, la autogestión de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A Cusco 2020, el 40.5% presentan un nivel bajo, esto se debe a que la mayoría de los colaboradores presentan baja capacidad en el control de sus emociones como la ira y el enojo, no actúan de manera honesta en el trabajo, no toma con calma los cambios en su vida y no realiza cambios que beneficien a la empresa. Sin embargo, esta cantidad de colaboradores que afirma que casi siempre autogestiona sus emociones puede deberse a que constantemente están expuestos a la interrelación con los usuarios, los mismo que



tienen diferentes gustos, preferencias, exigencias, entre otros. Aquí la empresa puede fortalecer la autogestión a medida que vayan mejorando el control de sus emociones.

Cuarto. – Según los datos recopilados sobre la dimensión motivación de la totalidad de los colaboradores de la empresa de estudio se halló que el 37,1% presenta niveles bajos de motivación en su mayoría, esto significa que los colaboradores no presentan exigencia a la hora de realizar sus funciones, debido a que en mayor medida los trabajadores actúan sin metas a corto plazo, presentando energía y disposición baja.

Quinto. - En razón a la dimensión “Empatía” los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020, los hallazgos de la dimensión empatía señalan que el 41,4% de los colaboradores presentan un nivel regular, del cual se infiere que los colaboradores regularmente no logran reconocer las emociones y puntos de vista de las otras personas, es decir aun no logran asimilar del todo las necesidades de los compañeros y los clientes, lo cual podría conllevar a problemáticas en la atención al cliente.

Sexto. – Finalmente en razón a las Habilidades sociales el 33,6% los colaboradores presentan un nivel regular esto debido a que la mayoría de los colaboradores se expresan regularmente con claridad, lo que conlleva a resolver regularmente desacuerdos en la empresa sobre negociaciones, también se debe a que solo a veces cooperan con el equipo de trabajo para lograr las metas establecidas, esto trae como consecuencia la disminución en las habilidades del equipo y una mala eficiencia.



RECOMENDACIONES

En base a lo concluido se recomienda:

Primero. – Se recomienda al área de Recursos Humanos de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco evaluar de forma constante a los colaboradores para mejorar las condiciones emocionales de los mismos, con eventos como confraternizaciones, reuniones de grupos con el fin de socializar y generar mejores resultados a largo plazo, de este modo que se mantenga la tendencia alta respecto a los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores.

Segundo. – Para mejorar la conciencia de uno mismo de los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A- Cusco, se recomienda al área de Recursos Humanos de generar estrategias dirigidas para potenciar la confianza en sí mismo y las habilidades que presentan los colaboradores y por lo tanto mejorar en la habilidad. De la misma manera fomentar el cuidado de la salud integral desde la física hasta la mental, lo cual generaría cambios a gran nivel en los colaboradores y la empresa.

Tercero. – En cuanto a la autogestión de los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A- Cusco, Se sugiere al área de Recursos Humanos brindar incentivos a los colaboradores que presenten mejor organización tanto a nivel individual como grupal, de este modo se generara competitividad. La línea de carrera permitirá que los colaboradores se esfuercen y potencien sus capacidades para crecer profesionalmente.

Cuarto. –Respecto a la motivación de los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A- Cusco, se recomienda al área de Recursos Humanos de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los colaboradores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente



Quinto. – En cuanto a la empatía de los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A- Cusco, se recomienda al área de Recursos Humanos, realizar distintos talleres donde se trabaje la necesidad de empatía en el trabajo.

Sexto. – Para mejorar las habilidades sociales de los colaboradores de la empresa ferroviaria Inca Rail S.A- Cusco, se recomienda al área de Recursos Humanos, brindar más posibilidades para trabajar en equipo, lo cual generara más compañerismo, puesto que la comunicación dentro de la empresa debe ser empática y asertiva, para adquirir datos que ayuden a corregir puntos débiles del desempeño con el objetivo de ir en busca de la mejora continua y calidad empresarial.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADECCO. (14 de 12 de 2018). *Empresas*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/inteligencia-emocional-trabajo/#:~:text=La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20trabajo%20interviene%20en%20la%20buena,apat%C3%ADa%20y%20estr%C3%A9s%2C%20entre%20otras.>
- Ahmed, P. K., Shepherd, C. D., Ramos Garza, L., & Ramos Garza, C. (2015). *Administracion de la Innovacion* (Primera Edicion ed.). Mexico: Pearson Educacion,Mexico,S.A. de C.V.
- Alberola, J. (16 de 09 de 2019). *Que es el autocontrol: definiicon y tecnicas?* Obtenido de Psicologia-Online: <https://www.psicologia-online.com/que-es-el-autocontrol-definicion-y-tecnicas-4710.html>
- Alfredo, B. C. (29 de 02 de 2020). *Que es la Regulacion Emocional?* Obtenido de Coaching Camp: <https://www.coachingcamp.es/inteligencia-emocional/que-es-la-regulacion-emocional/>
- Alicia, J. G. (2018). *Comunicacion en las Relaciones Profesionales*. Espana: IC Editorial pertenece a Innovacion y Cualificacion S.L.
- Alles, M. A. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Granica S.A. ed.). Buenos Aires: DEBORA FEELY.



- Alvarado, J. (2018). *Inteligencia emocional y satisfaccion laboral en trabajadores de la comunidad Local de Administracion de Salud Mariscal Nueto Moquegua, 2018*. Moquegua : Universidad Cesas Vallejo .
- Alvis, S., Gúzman, M., & Mayta, M. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicación de la dirección regional de transporte y comunicaciones Cusco-2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Ardila, R. (2016). Inteligencia. Que sabemos y que nos falta por investigar? *Revista Colombiana de ciencias exactas,físicas y naturales*, 98.
- Arrabal Martin, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional*. Espana: Elearning S.L.
- Bach, M., Tobella, M., & Amoros, A. (2016). *La inteligencia*. Copyright Parramon.
- Barbaro Rodriguez, N. (31 de mayo de 2019). *Psicologia-Online*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/habilidades-sociales-que-son-tipos-listados-y-ejemplos-4587.htm/>.
- Bembibre, C. (junio de 2019). *DefinicionaABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc/general/humor.php>
- Callahan, H. (2016). *Emotional Intelligence: A Leader Productivity in a Distribution Environment*. Brandman University .
- Campos, M., Ortiz, C., & Palma , A. (9 de Junio de 2017). *SCRIB*.
- Carrasco, S. (2015). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: San Marcos.
- Cary, C., & Goleman, D. (2017). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Espana: Editorial Kairos,S.A.
- Cassinelli, I. (2019). *Inteligencia emocional y su relaion con las habildiades gerenciales en la alta direccion y mandos medios de la empresa trnasporte linea S.A Trujillo-2019*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.



- Cazalla Nerea, L., & Molero, D. (2016). Inteligencia Emocional percibida, disposicion al optimismo-pesimismo,satisfaccion vital; y personalidad de docentes en su formacion inicial. *Revista de Investigacion Educativa*, 34(1).
- Chacón, H. (2018). *Inteligencia Emocional en el personal del centro de atención al cliente de Claro, oficina avenida el sol-Cusco,2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Coelho, F. (30 de mayo de 2019). *Significado.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/cooperacion/>
- ConceptoDefinicion. (23 de agosto de 2019). *Coeficiente Intelectual*. Obtenido de <https://www.conceptodefinicion.de/coeficiente-intelectual/>
- Dávila, D., & Mejía, L. (2017). *La inteligencia emocional , como estrategia para mejorar la caldiad de servicio del personal de la Empresa de Transportes CIVA- Chiclayo 2016*. Chiclayo: Universidad San Martín de Porres.
- De La Barrera, M. L., & Donolo, D. (2019). Neurociencias y su importancia en contextos de aprendizaje. *Revista Digital Universitaria*, 8. Obtenido de Recuperado <http://www.revista.unam.mx/vol.10/num4/art20/int20.htm>
- Delgado, I. (03 de 09 de 2020). *Que es la comunicacion?* Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Diario Gestion. (07 de 11 de 2018). *Que es la Inteligencia Emocional y cuales son sus Caracteristicas?* Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/?ref=gesr>
- Diario Gestion. (11 de 07 de 2018). *Que es la inteligencia emocional y cuales son sus caracteristicas?* Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristica-tipos-ejemplos>.



Diario Gestion. (07 de 08 de 2020). Cual es la diferencia entre eficiencia y eficacia?

Diario Gestion. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticias/>

Diarios Gestion. (30 de 11 de 2018). Por que es importante trabajar en equipo? *Diario*

Gestion. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresa-nnda-nnlt-251322-noticias/?outputType=amp>

El Impulso.com. (8 de agosto de 2017). *Que es la inteligencia humana?* Obtenido de

elimpulso.com/2013/08/21/que-es-la-inteligencia-humana/

Fernandez Berrocal, P., & Ramos Diaz, N. (2016). *Desarrolla tu Inteligencia Emocional*.

Espana: Kairos,S.A.

Fernandez Berrocal, P., & Ramos Diaz, N. (2016). *Desarrolla tu Inteligencia Emocional*.

Espana: Editorial Kairos. S.A.

Flores Villalpando, R. (2020). *Administraciion de Recursos Humanos*. Mexico: Digital

UNID.

Garcia Fernandez, M., & Giminez Mas, S. (2020). La inteligencia emociona y sus

principales modelos: Propuesta de un modelo integrado. *Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas- Olula (Almenia)*, 3(6), 43-52. Obtenido de <http://cepcuevasolula.es/esprial>.

Gastañaga, D. (2018). *Inteligencia emocional del capital humano y el manejo de*

conflictos de clientes de Tiendas Peruanas Oeschle Cusco 2018. Cusco: Universidad Andina del Cusco.



- Gestion. (22 de Agosto de 2016). *Redaccion Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-explica-30-logros-ejecutivos-46326-noticia/>
- Glover, M. (2017). *Inteligencia Emocional*. Espana: Robinbook.
- Goleman, D. (2016). *Resumen de "Inteligencia emocional: por que es mas importante que el cociente intelectual"*. Espana: Sapiens Editorial.
- Gonzalez Collado, C., Iglesia Garcia, T., & Sabin Fernandez, C. (2018). *Inteligencia Emocional en Personas Reclusas con Discapacidad Inteletual*. 50(1), 11. doi:<http://dx.doi.org/10.14201/scero2019501725>
- Guadalupe, C. S. (2018). *Desarrollo de la autociencia emocional mediante estrategias didacticas que favorecen la sana convivencia en alumnos de tercer grado de primaria*. Benemerita y Centeneria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosi, San Luis Potosi, Mexico. Obtenido de <http://beceneslp.edu.mx/docs2018/16240272>
- Guzmán, M., & Mayta, M. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicación de la dirección regional de transporte y comunicaciones Cusco-2018*. Cusco: Univerdsidad Andina del Cusco.
- Heredero, E., & Garrido Ceballos, M. (2016). *Desarrollo de la inteligencia interpersonal e intrapersonal en deducacion primaria a partir del uso de tecnologia de informacion y comunicacion*. tesis doctoral, Universidad de Alcala, Espana. doi:<http://dx.doi.org/10.4025/notadum.44.15>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2016). *Metodologia de la investigacion* (sexta ed.). Mexico: Industria Editorial Mexicana. Obtenido de www.elosopanda.com



- Inca Rail. (26 de marzo de 2019). *Inca Rail*. Obtenido de <https://pdfcoffee.com/incaraildocx-6-pdf-free.html>
- Jackeline, L. H. (2018). *Habilidad de Autogestion para promover el pensamiento critico en estudiantes de IV ciclo de primaria de la institucion educativa N 50072 de Acopia*. Tesis Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Martinez, A. (18 de febrero de 2018). *Psicologia en Positivo*. Obtenido de <https://www.antoniamartinezpsicologo.com/estado-de-animo/>
- Medina Satizabal, M. L., & Mora Ruiz, L. F. (2017). *La motivacion y las emociones, su relacion con el aprendizaje en la primera infancia*. Colombia.
- Meng Tan, C. (2016). *Busca en tu Interior Mejora la productividad, la creatividad y la felicidad*. Espana: Planeta, S.A.
- Mg. Leon Rivera, L. I. (06 de 07 de 2020). *Orientacion hacia el servicio*. Obtenido de Maria Antassori Instituto de Educacion Superior: www.scribd.com
- Minárová, Malá, & Smutný. (2020). Emotional Intelligence of Managers in Family Businesses in Slovakia. *Administrative Sciences.*, 84.
- Miranda, D. (2016). Motivacion del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista Investigacion y Negocios*, 20-27.
- Molina, J. (15 de mayo de 2018). *tejedor de historias*. Obtenido de <https://tejedordehistorias.wordpress.com/2018/05/15/261/>
- Monterroso, M. (2017). *Inteligencia Emocional del personal en Hoteles de la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar .
- Moran Astorga, C., & Menezes dos Anjos, E. (2016). La motivacion de logro como impulso creador de bienestar: su relacion con los cinco grandes factores de la personalidad. *INFAD Revista de Psicologia*, 2(1), 31-40.



- Navale, Q. C. (15 de JULIO de 2019). *SCRIBD*.
- Nayser, B. O. (23 de 08 de 2018). *Gestion de Conflictos y Tecnicas de Negociacion*.
Obtenido de SCRIBD: <https://www.scribd.com/doc/386922909>
- Olga, C. (2020). *Aplicaciones de la Asertividad*. Espana: Desclee de Brouwer, S.A. 2014.
- Olmedo Carrillo , P., & Montes Berges, B. (21 de Abril de 2021). *Evolucion conceptual de la Empatia*.
- Peinado , A., & Gallego, R. (2017). *Programa Arco Iris de Educacion Emocional*.
Espana: Neubooks.
- Pena Escobar, S., Ramirez Reyes, G., & Osorio Gomez, J. (2015). Evaluaciona de una empresa de fidelizacion de clientes con dinamica de sistemas. *Revista Ingenierias Universidad de Medellin*, 14(26), 87-104. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75041609007>
- Pina, M. (2015). *Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos*. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Piqueras, C. (07 de 04 de 2021). *Competencias de la Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.cesarpiqueras.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo-competencias/>
- Prieto, G., & Delgado, A. (2020). Fiabilidad y Validez. (C. G. Psicologos, Ed.) *Papeles del Psicologo*, 31(1), 67-74. Obtenido de <http:redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>
- Renzo, M. (03 de Junio de 2017). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/presentation/350260203/Fiabilidad-Reliability>
- Robbins , S., & Coulter, M. (2016). *Administracion* (Decimosegunda ed.). Mexico: Pearson.



- Robbins, S., & Coulter, M. (2020). *Administracion Desimosegunda Edicion* (Decimosegunda ed.). Mexico: Pearson Educacion de Mexico S.A.
- Significados.com. (26 de agosto de 2021). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/colaboracion/>
- Soledad, P. (19 de Abril de 2021). *La relevancia del Autoconocimiento y la Autoconciencia del Emprendedor en la Toma de Decisiones y la Creacion de una Organizacion*. Obtenido de Current Opinion in Creativity, Innovation and Entrepreneurship: <http://www.cuocient.com>
- Tamayo, M. (16 de 4 de 2021). *El proceso de la Investigacion Científica*.
- Tarqui, O. (2019). *Inteligencia emocional en los conductores de la Asociacion de Transportistas Interprovincial Yunguyo-Puno,2019*. Juliaca: Universidad Peruana Unión.
- Turner, S. (2019). *Inteligencia Emocional: Como aumentar su EQ, mejorar sus habilidades sociales, la autoconciencia, las relaciones, el carisma, la autodisciplinaria, ser empatico y aprender PNL*. Espana: Moliva AB.



ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODO
¿Como es la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?	Describir la inteligencia emocional de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.	Variable: Inteligencia emocional Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Conciencia de uno mismo • Autogestión • Motivación • Empatía • Habilidades sociales 	Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Población y muestra: M= 165 n=116. Técnica e instrumento: Cuestionario, encuesta Procesamiento de información: SPSS-25
¿Cómo es la conciencia de uno mismo de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?	Describir la conciencia de uno mismo de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.		
¿Cómo es la Autogestión de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?	Describir la Autogestión de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.		
¿Cómo es la Motivación de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?	Describir la Motivación de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.		
¿Cómo es la Empatía de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?	Describir la Empatía de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.		
¿Cómo son las Habilidades Sociales de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020?	Describir las Habilidades Sociales de los colaboradores en la empresa ferroviaria Inca Rail S.A. Cusco-2020.		

Fuente: Elaboración propia



Anexo 02: Matriz del instrumento para la recolección de datos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN
Inteligencia emocional	Conciencia de uno mismo	Conciencia emocional	20%	4	1. ¿Puede reconocer sus emociones con facilidad?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
					2. ¿Es consciente de los cambios que tiene de sus emociones?	
		Valoración adecuada de uno mismo			3. ¿Reconoce sus propias fortalezas y debilidades?	
		Autoconfianza			4. ¿Expresa de forma adecuada sus emociones?	
	Autogestión	Autocontrol	20%	5	5. ¿Puede manejar sus emociones especialmente la ira y el enojo?	
		Fiabilidad			6. ¿Actúa de manera honesta en su trabajo?	
		Minuciosidad			7. ¿Es minucioso en los detalles de su trabajo?	
		Adaptabilidad			8. ¿Cuándo se presentan cambios en su vida los toma con calma?	
		Innovación			9. ¿Realiza cambios beneficiosos para la empresa?	
	Motivación	Motivación de logro	20%	4	10. ¿Muestra exigencia por la calidad a la hora de realizar sus funciones propias del cargo?	



		Compromiso			11. ¿Se muestra comprometido(a) con los objetivos de la empresa?	
		Iniciativa			12. ¿Actúa con anticipación ante cualquier eventualidad?	
		Optimismo			13. ¿Es persistente en el logro de objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos de la empresa?	
	Empatía	Comprensión de los demás	20%	3	14. ¿Puede reconocer las emociones y los puntos de vista de otras personas?	
		Desarrollar a los demás			15. ¿Quisiera mejorar las habilidades de sus compañeros?	
		Orientación hacia el servicio			16. ¿Puede reconocer las necesidades de los demás especialmente de los clientes?	
	Habilidades Sociales	Comunicación	20%	4	17. ¿Se expresa con claridad e incluso logra convencer a otros?	
		Resolución de conflictos			18. ¿Posee la capacidad de negociación para resolver desacuerdos en la empresa?	
		Colaboración y Cooperación			19. ¿Colabora y coopera con los demás para lograr metas en común?	
		Habilidades de equipo			20. ¿Trabaja en equipo para cumplir las metas de su equipo?	



Anexo 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ENCUESTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

La participación en esta encuesta es anónima. Los datos obtenidos servirán para realizar una investigación. Agradezco la colaboración y solicito que sea absolutamente sincero y preciso con los datos. (Solo selecciones una respuesta). Gracias por su colaboración.

1. Nunca (N) 2. Casi nunca (CN) 3. A veces (AV) 4. Casi siempre (CS) 5. Siempre (S)

Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino
- c) Prefiero no decirlo

Edad:

- a) De 18 a 25 años
- b) De 25 a 30 años
- c) De 30 a 35 años
- d) De 35 a mas



N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	¿Puede reconocer sus emociones con facilidad?					
2	¿Es consciente de los cambios que tiene de sus emociones?					
3	¿Reconoce sus propias fortalezas y debilidades?					
4	¿Expresa de forma adecuada sus emociones?					
5	¿Puede manejar sus emociones especialmente la ira y el enojo?					
6	¿Actúa de manera honesta en su trabajo?					
7	¿Es minucioso en los detalles de su trabajo?					
8	¿Cuándo se presentan cambios en su vida los toma con calma?					
9	¿Realiza cambios beneficiosos para la empresa?					



10	¿Muestra exigencia por la calidad a la hora de realizar sus funciones propias del cargo?					
11	¿Se muestra comprometido(a) con los objetivos de la empresa?					
12	¿Actúa con anticipación ante cualquier eventualidad?					
13	¿Es persistente en el logro de objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos de la empresa?					
14	¿Puede reconocer las emociones y los puntos de vista de otras personas?					
15	¿Quisiera mejorar las habilidades de sus compañeros?					
16	¿Puede reconocer las necesidades de los demás especialmente de los clientes?					



17	¿Se expresa con claridad e incluso logra convencer a otros?					
18	¿Posee la capacidad de negociación para resolver desacuerdos en la empresa?					
19	¿Colabora y coopera con los demás para lograr metas en común?					
20	¿Trabaja en equipo para cumplir las metas de su equipo?					



Procedimiento de la baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Para cada dimensión es estudio se realizó el siguiente método de baremación
Utilizaremos la dimensión de **conciencia de uno mismo**

Suma máxima de los indicadores de la dimensión: *maximo* = 20

Suma mínima de los indicadores de la dimensión: *minimo* = 8

Rango: $R = \text{valor máximo} - \text{valor mínimo} = 12$

Amplitud: $A = \frac{\text{Rango}}{\text{Numero de escalas de interpretación}} = \frac{12}{5} = 2.4$

Construcción de la baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
8.0 – 10.4	Muy bajo
10.5 – 12.8	Bajo
12.9 – 15.2	Regular
15.3 – 17.6	Alto
17.7 – 20.0	Muy alto