

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**“Inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de
Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019”**

Por:

Ortencia Tarqui Caceres

Asesor:

Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

Juliaca, octubre 2019

DECLARACION JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Ruth Gladys Choque Pilco, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019" constituye la memoria que presenta la bachiller Ortencia Tarqui Caceres para aspirar al título Profesional de Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los diecinueve días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

“Inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de
Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019”

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR




Lic. Dante Ortiz Guillen
Presidente



Lic. Kukulí Ana Coaquira Puma
Secretario



Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Vocal



Mg. Amed Vargas Martinez
Vocal



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco
Asesor

Juliaca, 27 de octubre de 2019

Dedicatoria

Este trabajo dedico a mis padres por que creyeron en mí y día a día me da esa fuerza de superación para impulsar de salir adelante, así también me apoyaron en cada momento de mi vida diaria, así mismo a mis hermanos que cada uno de ellos estuvieron apoyándome.

Agradecimiento

A la Universidad Peruana Unión por ser parte de mi formación académica y profesional. Así mismo a mi asesor Mg. Ruth Gladys Choque Pilco por la orientación y apoyo para desarrollar mi proyecto de tesis. Al docente German Mamani Cachicatari por el apoyo de datos estadísticos. Por ultimo agradezco al presidente de la Asociación de transportistas interprovincial Yunguyo, que me facilitó realizar mi encuesta a los conductores de la asociación.

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de tablas	xi
Índice de anexos	xii
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Capítulo I.....	15
Planteamiento de problema	15
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	15
1.2. Formulación de problema.....	17
1.2.1 Problema general.	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general.	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación de la investigación	20
1.4.1. Relevancia social.	20
1.4.2. Relevancia teórica.....	20

1.4.3. Relevancia práctica.....	20
1.4.4. Relevancia metodológica.....	20
1.5. Presuposición filosófica.....	21
Capítulo II.....	23
Marco teórico.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes locales.....	25
2.2 Bases teóricas	27
2.2.1. Inteligencia emocional.....	27
2.2.1.1. <i>Orígenes de la inteligencia emocional.</i>	27
2.2.1.2. <i>Definición de la inteligencia emocional.</i>	28
2.2.1.3. <i>Teorías de la inteligencia emocional.</i>	28
2.2.1.4. <i>Teoría de la inteligencia múltiple.</i>	30
2.2.1.6. <i>Dimensiones de la Inteligencia emocional.</i>	32
2.3. Marco conceptual	35
2.3.1. Inteligencia emocional.....	35
2.3.2. Teorías de la inteligencia emocional.	35
2.3.3. Teorías múltiples.	36

2.3.1. Empresa	36
Capítulo III	37
Diseño metodológico	37
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Diseño de la investigación	37
3.3. Población y muestra	37
3.3.1. Población.	37
3.3.2. Muestra.	37
3.4. Operacionalización de variables	39
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.5.1. El Instrumento.	40
3.6. Proceso de recolección de datos	42
3.7. Procesamiento y análisis de datos	42
Capítulo IV	43
Resultados y discusión	43
4.1. Descripción de resultados en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno	43
4.1.1. Sexo de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.	43

4.1.2. Análisis según edad de los conductores de la Asociación de Transportistas	
Interprovincial Yunguyo – Puno.	44
4.1.3. Análisis según el estado civil de los conductores de la Asociación de Transportistas	
Interprovincial Yunguyo – Puno.	45
4.1.4. Análisis de grado de instrucción de los conductores de la Asociación de Transportistas	
Interprovincial Yunguyo – Puno.	46
4.2. Nivel de la Inteligencia emocional en los colaboradores de la Asociación de Transportistas	
Interprovincial Yunguyo – Puno.	47
4.2.1 Nivel de autoconciencia de los conductores de la Asociación de Transportistas	
Interprovincial Yunguyo – Puno.	48
4.2.2. Nivel de autorregulación de los conductores de la Asociación de Transportistas	
Interprovincial Yunguyo – Puno.	49
4.2.3. Nivel de motivación de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial	
Yunguyo – Puno.	50
4.2.4. Nivel de empatía de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial	
Yunguyo – Puno.	51
4.2.5. Nivel de habilidades sociales de los conductores de la Asociación de Transportistas	
Interprovincial Yunguyo – Puno.	52
4.3. Discusión de resultados.	53
Capítulo V.	57
Conclusiones y recomendaciones.	57

5.1. Conclusiones.....	57
5.2. Recomendaciones	59
Referencias	60
Anexos.....	67

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable inteligencia emocional	39
Tabla 2 Sexo de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno	43
Tabla 3 Análisis según edad de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno	44
Tabla 4 Análisis según el estado civil de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno	45
Tabla 5 Análisis de grado de instrucción de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno	46
Tabla 6 Nivel de la Inteligencia emocional en los colaboradores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.....	47
Tabla 7 Nivel de autoconciencia de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno.....	48
Tabla 8 Nivel de autorregulación de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno.....	49
Tabla 9 Nivel de motivación de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno.....	50
Tabla 10 Nivel de empatía de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno.....	51
Tabla 11 Nivel de habilidades sociales de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno.....	52

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	67
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables.....	688
Anexo 3. Cuestionario de inteligencia emocional.....	69
Anexo 4. Autorización de la institución.....	71
Anexo 5. Validación de instrumento.....	72

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de la inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, 2019. Con la metodología utilizada de tipo de investigación descriptivo, de diseño no experimental de carácter transversal o transaccional, aplicando una muestra de 110 conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial ruta Yunguyo – Puno con 20 preguntas. El cuestionario que valora la inteligencia emocional fue validada por (Villanueva, 2017). El resultado del estudio da a conocer que el nivel de la inteligencia emocional de los conductores en la Asociación muestra que el 67.3% de los conductores presenta un nivel bueno, y el 30% de los conductores presenta un nivel regular. En conclusión, es decir mejor manejo de inteligencia emocional tendrá mayor desempeño laboral, es por ello que la inteligencia emocional cumple un eje fundamental dentro de la Asociación para tener un ambiente adecuado y satisfacción a los pasajeros.

Palabra clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this investigation was to determine the level of emotional intelligence in the drivers of the Association of Interprovincial Transporters Yunguyo - Puno, 2019. With the methodology used of type of descriptive research, non-experimental design of a transversal or transactional nature, applying a Sample of 110 drivers of the Association of Interprovincial Transporters route Yunguyo - Puno with 20 questions. The questionnaire that assesses emotional intelligence was validated by (Villanueva, 2017). The result of the study reveals that the level of emotional intelligence of drivers in the Association shows that 67.3% of drivers have a good level, and 30% of drivers have a regular level. In conclusion, it is to say that better management of emotional intelligence will have greater work performance, which is why emotional intelligence fulfills a fundamental axis within the Association to have an adequate environment and satisfaction for passengers.

Keywords: Emotional intelligence, work performance.

Capítulo I

Planteamiento de problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial las organizaciones intervienen en el factor humano para lograr objetivos y alcanzar metas propuestas, asimismo, hoy en día la humanidad se encuentra en constante cambio en el ámbito político, social, y cultural, ya que afecta al bienestar físico, psicológico, por lo tanto, las organizaciones se preocupan en contratar gente capaz, optimista, segura de sí mismo, que esté comprometida con su trabajo (Bayona, 2018). Asimismo, es vital que posean dominio de sus emociones para el logro de resultados positivos en la empresa.

Según RPP (2017) afirma que el 89% de las empresas no toma medidas para combatir con enfermedades de salud mental, no se preocupan por el bienestar y salud de sus empleados, por ende el empleado tiene mala distribución de tareas a realizar, sobrecarga de trabajos, presión por los jefes del área, miedo a ser despedido, cambios de puesto, falta de confianza, duda a realizar el trabajo designado, preocupación financiera, trabajo de contrat tiempo, el acoso y la intimidad en el campo laboral, todo esto mencionado hace que el trabajador aumente su ansiedad, como también disminuir su capacidad para resolver problemas.

La enfermedad mental más conocido como estrés, no solo genera un desgaste físico y mental, sino que también pone en riesgo la productividad dentro de la empresa. Por ende, en el ámbito del factor humano se observa que más de 300 millones de personas padecen de enfermedades emocionales como, depresión, trastorno mental, ansiedad, moving laboral y desempleo, siendo el último un factor de riesgo para los problemas mentales, mientras la obtención de trabajo ejerce afecto protector. La salud mental es muy importante y beneficioso en el trabajo, un entorno laboral negativo puede producir una causa física y psíquica. Sin

embargo, estas enfermedades tienen una repercusión de pérdida de producción en el trabajo. (OMS, 2017) Es un problema muy común que existe en las organizaciones, esto lleva al consumo de sustancias nocivas como el alcohol, absentismo laboral, estrés, y desgaste profesional, y también a no cumplir con las tareas del área.

Un estudio realizado a los trabajadores en la ciudad de México se encontró que cada persona interactúa con la salud física y mental que desfavorablemente la productividad laboral afecta directa e indirecta con 54% de ausencia laboral, entre 60 y 80% son accidentes que ocurren. El 16% de la población presentan graves problemas en las industrias, se estima el 8.4% de la población mexicana ha sufrido depresión a una edad de 24 años. Otro estudio realizado a 419 trabajadores se afirma que el 12% tenía depresión, de ello se presenta 14.4% de mujeres y 8.6% de hombres. (Camara, s.f.) Así también una encuesta realizada en el año 2009 se mostró que un 26% de los trabajadores tiene estrés mental debido a la excesiva de trabajo. Y en Chile se muestra que el 42% de los trabajadores reportaron estrés y depresión en las organizaciones. (Oliel, lin, & Badwin, s.f.)

En Perú existe 1 millón de personas con problemas de depresión que es una enfermedad de salud mental. El 21 a 25% de personas son en el campo laboral. Cabello (2018) afirma que el 29% es de la enfermedad de trastorno, el 15% sufre de ansiedad y el 6% sufren por el trastorno de consumo de sustancias. (Programa salud mental, 2019).

Menciona Gabel, Rondan, Lozano, & Aguirre (2012) Cada individuo poseen mayor dominio de manejo emocional, frente a las demandas laborales que reducen la tensión psicológica; también, cuentan con mayores habilidades para generar y mantener relaciones interpersonales de calidad. Cada persona tienen reacciones en distintos actos y roles que cumplen, por ello, menciona Silva & Pérez (2016) “el 81% de los trabajadores que tienen un nivel bajo de

inteligencia emocional relacionado con un bajo nivel de confianza, es por no tener control de sus emociones y presentar una baja motivación para el logro de sus objetivos de la empresa” (pg. 83).

En las pequeñas, medianas y grandes empresas se muestra la mala atención a los clientes lo que genera insatisfacción, debido a que los conductores no reciben capacitaciones, no tienen adecuado manejo del vehículo, atentan contra la vida y la salud de los pasajeros, mirando el celular, trabajando horas extras, no respetan las señalizaciones, y no llegan a la hora y al lugar indicado para recoger a los pasajeros.

Los problemas descritos son recurrentes en el país y aceptado por la sociedad debido a la falta de información sobre la responsabilidad del conductor. En ese contexto, los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo padecen los mismos problemas, trastornos, es decir las mismas deficiencias de carácter, así como problemas en su relacionamiento con sus compañeros y clientes, lo que genera la suposición de que el factor de la inteligencia emocional es vital para el dominio de las situaciones laborales.

1.2. Formulación de problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿Cuál es el nivel de la autoconciencia en los conductores en la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?

2. ¿Cuál es el nivel de autorregulación de los conductores en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?

3. ¿Cuál es el nivel de la motivación de los conductores en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?

4. ¿Cuál es el nivel de la empatía de los conductores en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?

5. ¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales de los conductores en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de la inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Determinar el nivel de la autoconciencia en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

2. Determinar el nivel de autorregulación en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

3. Determinar el nivel de la motivación en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

4. Determinar el nivel de la empatía en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

5. Determinar el nivel de las habilidades sociales en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social.

Con los resultados de esta investigación daremos a conocer el nivel de la inteligencia emocional de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, que serán de beneficio para el crecimiento personal y laboral de los conductores participantes, lo que contribuirá en la mejora de la producción en el trabajo y satisfacción al cliente.

1.4.2. Relevancia teórica.

La presente investigación aportará, fuentes, teorías, conceptos actualizados con el fin de resaltar la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral. Así también permitirá construir un conjunto de conocimientos para conceptualizar las referencias sobre la inteligencia emocional que permitirá identificar el nivel de inteligencia emocional y así profundizar juntamente con las dimensiones. Además, esta investigación mostrara el comportamiento del conductor en la empresa, con los clientes por ende se planteara dichas soluciones, así la asociación será rentable.

1.4.3. Relevancia práctica.

La investigación contribuirá al conocimiento y dará de entender que la inteligencia emocional influye en el campo laboral y personal, obteniendo resultados que ayudará al mejor desempeño dentro de la empresa, y desarrollar habilidades, destrezas para una mejor atención al cliente, de hecho la empresa tenga seguridad y garantía en el campo laboral.

1.4.4. Relevancia metodológica.

En esta investigación se hará un planteamiento metodológico, como, tipo, nivel, métodos, población, muestra, instrumento, encuesta, análisis estadístico y para el procesamiento de datos

se utilizará el programa SPSS versión 22, que hará posible la obtención de los resultados para determinar los objetivos planteados.

1.5. Presuposición filosófica

La búsqueda en la biblia se refiere al manejo de las emociones en el trabajo de acuerdo a la situación (Online, s.f.) En el libro de Proverbios (Pr) en el capítulo 14 versículos 29 al 30: mencionan que el que tarda en enfadarse es porque tiene un buen entendimiento así también menciona que la mente humana es frágil, el enemigo manipula la mente humana en situaciones difíciles. Según el libro de Romanos (Ro) del capítulo 8 versículos 6 al 9 sugiere que cuando piensa de uno mismo es el pecado para Dios por lo hacer su voluntad de Dios es vivir en paz. Muchas veces vivimos a nuestra conveniencia y juzgando la ley de Dios así con el pensamiento y con nuestros actos. En cada versículo de la biblia nos menciona que las emociones son los pensamientos, y que nos lleva a tomar decisiones inadecuadas, pero sin embargo Dios nos da de entender de que para el manejo de las emociones de debe confiar en él. Como también Menciona el libro de Génesis (Gn) capítulo 1 versículos 27 y 28 “Y creó Dios al hombre a su imagen, a imagen de Dios lo creó; varón y a hembra los creó. Y los bendijo Dios y les dijo Dios: a Fructificad y multiplicaos; y henchid la tierra y sojuzgadla; y tened dominio sobre los peces del mar, y sobre las aves de los cielos y sobre todas las bestias que se mueven sobre la tierra”. Desde la creación Dios dio autoridad al ser humano para que pueda laborar y manejar sus emociones eficientemente.

Dios nos da una inteligencia maravillosa para administrar todo trabajo que se realiza y pensamientos positivos para compartir con las personas así también realizar trabajos adecuados. Según el libro de Colosenses (Col) capítulo 3 versículo 23 y 24 dijo hacer las cosas conforme a ley de Dios. Aquí nos menciona que también se debe trabajar adecuadamente para que pueda

tener recompensa. La biblia refiere en el libro de Jeremías (Jr) capítulo 31 versículo 16 al 17: Dios dijo a que a cada persona apoye emocionalmente y también dar consuelo que cada persona que trabaja, que se esfuerza tendrá salario y no sufrirá más "Así ha dicho Jehová: Reprime del llanto tu voz, y de las lágrimas tus ojos; porque salario hay para tu trabajo, dice Jehová, y volverán de la tierra del enemigo. Esperanza hay también para tu porvenir, dice Jehová, y los hijos volverán a su propia tierra." (RVR1960) en muchos pasajes de la biblia nos menciona que se debe desempeñar la labor conformemente y así tener recompensa salarial.

Según White (2007) *Las emociones controladas por la razón y la conciencia*. El poder de la verdad nos da la calma para poder triunfar en la vida y sobresalir de conflictos, las cosas que realiza una persona es por la confianza y fe en Dios porque Dios nos ayuda en las metas que se hace en comunicación con Cristo nosotros debemos de hacer las cosas a conciencia reconocer los errores y no confiar al instinto, una persona debe actuar de manera clara y a conciencia de uno mismo. (MCPpg127.1) Dios nos ha dado la facultad maravillosa del dominio propio de nuestras emociones (...) "**Control de las emociones internas**.- Nosotros debemos de estar bajo el manto de Dios, agarrado de la mano de él. A muchas personas se le eleva al ego, dice que se debe mantener en calma, no ser jactancioso, y cada día de vivir tiene que ser diferente (MCPpg.127.2). Cada persona debe actuar de manera prudente y controlando al yo personal ya que la mente o el pensamiento puedes ser nuestro mejor amigo o también nuestro enemigo.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Vargas & Rosas (2015) la investigación desarrollada en Mérida Venezuela denominada “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral” tuvo como objetivo identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en las organizaciones. El estudio realizado fue empírico documentado. Los resultados demostraron que la inteligencia emocional ayuda a comprender las actitudes y habilidades de los seres humanos dentro de una empresa y organización. Así también el desempeño laboral es como un sistema de recompensa laboral de cada trabajador por ende es importante la influencia que tiene un trabajador, considerando que ambos aportan para que puedan desarrollarse satisfactoriamente dentro de una empresa.

Sastre & Davila (2015) menciona en su investigación titulada “La influencia de la inteligencia emocional sobre el rendimiento en trabajos poco cualificados”. La investigación tuvo como objetivo analizar los puestos de trabajo de baja cualificación dentro de una empresa dedicada a los servicios de limpieza, mantenimiento y restauración. 405 participantes de la investigación, y de todos ellos respondieron válidamente 397 participantes. Los resultados muestran que la Inteligencia Emocional tiene un efecto parcial y limitado en el desempeño individual de los puestos de trabajo.

Gafaro (2014) En su investigación desarrollada con el título “ Inteligencia emocional en conductores de taxi de la ciudad de Bogota D.C” tuvo como objetivo determinar si existe cambios significativos en la medición pretest y postest de la escala de inteligencia emocional,

el trabajo realizado es con la metodología de estudio de investigación cuantitativa de tipo cuasi experimental y estuvo enmarcada bajo el cuestionario Trait Meta Mood Scale 24. Con los resultados obtenidos con un alfa de 0.05, y se obtuvo una diferencia estadísticamente significativa en el pretest y postest.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

También Davila & Mejia (2017) que realizaron una investigación en Chiclayo, Perú titulada “La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la empresa de transportes Civa - Chiclayo 2016” La presente investigación tiene como objetivo diseñar un Programa de Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio en el personal de la empresa de Transportes Civa - Chiclayo 2016. El diseño es no experimental y el tipo de investigación descriptiva propositiva transversal. Para medir la variable inteligencia emocional, la población estuvo conformada por los 36 colaboradores de la empresa CIVA de la agencia de Chiclayo; y para la calidad de servicio, estuvo constituida por 50 clientes de la agencia seleccionados por muestreo intencional que hicieron uso del servicio durante los meses de marzo a mayo del 2016. Los resultados dan a conocer el bajo nivel de inteligencia emocional de los trabajadores, así como la insatisfacción general de los clientes por el servicio recibido en la empresa de transportes.

Según Uceda (2016) esta investigación fue realizada en Trujillo titulado “La inteligencia emocional y motivación de los choferes de la empresa de transportes “El Cortijo” S.A.C, Trujillo 2016” y la investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la Inteligencia emocional y motivación en los choferes de la empresa de transportes El Cortijo S.A.C. con el método de investigación de diseño no experimental de tipo correlación causal, utilizando el instrumento de Baron Ice que mide la inteligencia emocional y sus dimensiones y el cuestionario

MbM del PhD. Marshall Sashkin, que mide la motivación. El resultado que obtuvo que la motivación es independiente de la inteligencia emocional y ambas variables se encuentran en nivel promedio alto.

Reyes (2014) Como título “Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013” El trabajo realizado fue con el propósito de determinar los niveles de inteligencia emocional predominantes en los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú en el año 2013. Con el método descriptivo prospectivo. Se evaluaron un total de 195 estudiantes de 16 a 30 años de edad en toda la facultad. Para la recolección de datos, se aplicó el inventario Emocional de Baron y el inventario de coeficiente emocional (ICE) que permitió conocer su inteligencia emocional. “El resultado que tuvo de niveles de inteligencia emocional general siendo la capacidad emocional "adecuada" o promedio en un 49 % seguido de una capacidad emocional por debajo del promedio y muy bajo con el 36 % y 11 % respectivamente”. Llego a concluir, los componentes de inteligencia emocional general, adaptabilidad y manejo de estrés, tienen niveles de riesgo y deberán ser mejorados al igual que la inteligencia emocional interpersonal en sexo masculino. No se encontraron diferencias significativas entre varones y mujeres en la inteligencia emocional general.

2.1.3. Antecedentes locales

Condori (2017) La investigación realizada en Juliaca titulada como “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017” Así también el Objetivo fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017”. La metodología del estudio fue descriptivo correlacional con el diseño de investigación no

experimental de corte transversal, la población fue conformada de 44 profesionales de enfermería. El instrumento utilizado fue el Ice Barón para la medición. Los Resultados fue el 68,2% de las enfermeras presentan un nivel medio de inteligencia emocional continuando del 20,5 % presentan un nivel bajo y el 11,4% presenta un nivel alto, llego a la conclusión que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción personal.

Tito (2017) La investigación Titulado “La inteligencia emocional en la elocución verbal inglesa de los estudiantes del tercer año del centro de idiomas de la Una – Puno ciclo noviembre 2016” El objetivo de este estudio fue desarrollar un análisis correlacional entre las variables de inteligencia emocional y elocución verbal en el centro de idiomas. La metodología de investigación es de tipo descriptivo correlacional, los datos se recogieron a todos los estudiantes del tercer año del centro de idiomas de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, ciclo noviembre 2016, el resultado fue que el grado de correlación es muy baja y no existe una relación entre ambas variables. Concluyo que el nivel de Inteligencia Emocional que se identificó en los estudiantes es de dimensión: Vulnerable con un 67.92%, por ello los estudiantes son frágiles.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia emocional

2.2.1.1. Orígenes de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional existió desde hace mucho tiempo ya que Edward Thomdike (1920) se refirió respecto a la inteligencia emocional es la habilidad de entender, comprender y dirigir a grupos de personas y conducir correctamente citado por (Bolaños, Gómez, & Escobar, 2014), también, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad del razonamiento humana, el sentimiento hacia la otra persona y así mismo, entender a los demás, controlar el impulso negativo, dominio del temperamento, modificar y la toma de decisiones, el estados emocionales es controlar lo negativo en diferentes situaciones, así también de uno mismo y en los demás.

El término de la inteligencia emocional apareció en el año 1990 de unos escritores psicólogos americanos por Peter Salovey y John Mayer fue los primeros años que describieron con el término de inteligencia emocional al pensamiento o reacción de cada persona, también definiéndola como las emociones sociales que implica la capacidad de analizar y enfrentar la situación dentro de una organización. Por otro lado, es la capacidad de controlar y tomar decisiones de acuerdo a la situación. (Buitron & Navarrete, 2019).

Daniel Goleman en su libro que fue publicado en el año 1995, continuando en el año 1998 y que fue nombrado inteligencia emocional en las empresas, hace referencia a que la inteligencia emocional es la capacidad para entender y comprender los sentimientos de los demás y así estar siempre conectados con el valor personal, el sentido que tenemos cada persona y razonamiento de muestra mente que piensa de distinta manera, tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra mente que es el sentido emocional. (Goleman, 2017, p.165).

2.2.1.2. Definición de la inteligencia emocional.

Según Gardner (2003) citado por Villanueva (2017) la inteligencia emocional es la capacidad para solucionar problemas, innovar o inventar cosas que son de valor dentro de un grupo de personas y personales. La actividad primordial de la inteligencia no solamente es saber, sino manejar la conducta para solucionar conflictos de la vida común con efectividad. Los autores mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad para entender a emociones ajenas así también es una motivación social, por ende, las emociones son para la toma de decisiones personales y dentro de la organización. La inteligencia emocional es muy importante para las organizaciones ya que son actitudes y/o emociones que con lleva a la reacción de un colaborador, así como también influyen en el campo laboral. Según nos refiere (García, 2015) La inteligencia emocional es para poder trabajar con personas como grupos, por ende se conoce a las personas cada emoción o personalidad que muestra la autoeficacia. La mayoría de las empresas u organizaciones necesitan personas que pueda realizar trabajo en equipo, trabajar con personas eficientemente. “En la muestra aplicada por el autor, señala que las personas perciben más eficacia, y menor preferencia por el trabajo en equipo, ya que desaparece cuando utilizamos la inteligencia emocional y no la estabilidad emocional”. (García, 2015).

2.2.1.3. Teorías de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional son conceptos unitarios que construye multimodal en cada una de las inteligencias, como también es todo aquello que define de una persona de ser más o menos inteligente (Business School, 2019) . Tejido, menciona que hay muchas teorías que surgieron de un enfoque de los autores y no existe definición única como la inteligencia emocional, de tal forma la inteligencia emocional son sentimiento que agrupa habilidades, así como el control de

las emociones, la autoconciencia, motivación, empatía y agilidad mental que esto conlleva a una buena adaptación social.

- ❖ ***Teoría psicométrica.***- es entendido algo personal del comportamiento. Y se entiende como un conjunto de componentes intelectuales y aptitudes, también son instrumentos para medir la capacidad intelectual de una persona.
- ❖ ***Teoría funcionalista.***- son las técnicas que se desarrolla en el procesamiento de la información las cuales están divididas en 4, como son: Capacidades básicas, estrategias, metacognición y el conocimiento.
- ❖ ***Teoría genética o del desarrollo.***- es una técnica que interactúa entre el individuo en su entorno social desarrollando su propia capacidad intelectual a través de la comunicación.
- ❖ ***Teorías actuales.***- hoy en día no existe una teoría que está muy definida sobre la inteligencia y no se puede dar explicación , se han propuesto tres pilares para la definición de la inteligencia y se dieron resultados que son similares entre la inteligencia individual y la intrapersonal.

2.2.1.4. Teoría de la inteligencia múltiple.

Esta teoría se creó por observar personas de cómo obtienen la excelencia y también el desacuerdo en los problemas. Según el Dr. Howard Gardner citado por Índice Formacion Consultoria, la inteligencia no es algo innato es todo aquello que posee una persona como las habilidades y destrezas. Son habilidades para resolver problemas, para generar problemas, para crear producto y también es para ofrecer servicio dentro y fuera de una organización.

- **Inteligencia lingüística.-** es la capacidad de crear nueva idiomas, utilizar lenguajes como oral, escrito, y mímico, de forma comunicativa, también es decidir entender distintos idiomas, conocer los significados, memorizar, recordar y adquirir nuevos conocimientos para usar palabras de manera efectiva.
- **La inteligencia lógico matemático.-** Es la capacidad para unir y agrupar números, resolver problemas numéricas concluyendo de manera acertada.
- **La inteligencia corporal cinética.-** es la forma de expresión corporal y de sentimientos a través del cuerpo con gestos, movimientos corporales hacia la otra persona.
- **La inteligencia espacial:** Es la habilidad para percibir la realidad, comparar colores, identificar formas, líneas y figuras.
- **La inteligencia musical:** Es la habilidad para comunicar las emociones o ideas a través de la nota musical, también incluye la sensibilidad al ritmo, el tono, la melodía, el timbre o el color tonal de una pieza musical.
- **La inteligencia interpersonal.-** es la habilidad de intercambio de ideas y transmitir sentimiento hacia el otro.
- **La inteligencia intrapersonal:** Es el conocimiento de sí mismo, la autoevaluación, reconocer, expresar, establecer metas y la habilidad para adaptar las propias maneras de actuar a partir de ese conocimiento.

- ***La inteligencia naturalista:*** es la capacidad para conocer y observar las formas de flora y fauna y los minerales.

2.2.1.5. Inteligencia emocional en la empresa.

Muchas instituciones y/o organizaciones se han dado cuenta de que la clave del éxito comercial es la venta de sus productos por esa misma razón invierten a sus empleados para que los trabajadores sean capaces de reconocer y controlar sus emociones para que puedan tener un mejor trato a los clientes, así también conocer sus emociones de los clientes, es indispensable que las ventas comerciales crezcan y sea rentable. Un empresario sin motivación para la dirección de su compañía o un accionista que no sea capaz de controlar sus impulsos y emociones no podrá ser rentables (Regader, 2015).

La inteligencia emocional está asociada a las organizaciones porque está dentro del campo laboral, por eso las empresas demandan profesionales que sean capaces de solucionar, identificar y gestionar sus emociones propias, con habilidades sociales adaptándose a distintas situaciones, por esa misma razón es muy importante que sepan sobre la inteligencia emocional (Ifefor, 2016). Los empleados que tienen conocimiento en la inteligencia emocional ellos manejan correctamente el autocontrol, están motivados, son capaces de motivar y tienen una gran capacidad de persuadir.

Si la empresa funciona correctamente la ventaja que tiene, es la comunicación eficaz, bienestar de los empleados consigo mismo y el entorno, buen ambiente laboral, motivación, mejora en el trabajo en equipo, mejores relaciones con los clientes (Business School, 2019). En definitiva, que la inteligencia emocional esté presente en la empresa puede provocar un aumento de la productividad Según Goleman citado por (Retos, 2018) la inteligencia emocional en la

empresa es el trabajo que se desarrolla a diario por ende el personal debe ser empático, adaptable a la situación.

❖ **Empleados**

En el proceso selección de personal cada empleado se siente incómodo, con fuerte estrés para la evaluación según el psicólogo Jonatán García explica sobre el proceso de selección del personal y se basa en la experiencia laboral y los conocimientos, también la inteligencia emocional son las habilidades interpersonales y gestión de las emociones que es muy importante para las organizaciones.

- **Gestión de las emociones.** - es muy importante para las organizaciones, ya que es una habilidad para auto motivarse, capacidad de evitar conflictos y comunicarse adecuadamente con el resto del equipo.
- **Habilidad interpersonal.** - es la habilidad que una persona posee cuando esta con un grupo de personas como, escuchar, interactuar.

2.2.1.6. Dimensiones de la Inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es la capacidad de entender a los demás, la manera de razonar y reflexionar a todo lo que rodea, es todo el pensamiento lógico y racional que describe mediante cinco elementos principales que son:

a. Autoconciencia

Bennett (2016) el autoconocimiento es conocerse a uno mismo, es reconocer la actitud, la personalidad, ser consciente de lo que realiza uno mismo ya que es lo primero las emociones dentro de una organización para que pueda ser más rentable. Menciona Álvaro Bilbao la inteligencia emocional es la neuropsicología tenemos un solo cerebro que tiene tres fases

generando productos de evolución como son, el reptiliano que se encarga de supervivencia, el emocional es quien nos habla de cómo nos sentimos o estamos en cada momento y el racional es lo que piensa, razona es un ser coherente. Citado por (educación, 2017).

b. Autorregulación

La autorregulación es la capacidad de construir y re direccionar los comportamientos y sentimientos hacia la forma más saludable y también para que se pueda adaptar a cualquier entorno laboral. Según Psicología (2015) “Es capacidad para experimentar emociones (positivas o negativas) de forma moderada y flexible, así como la habilidad para manejarlas. Así también se caracteriza principalmente por elementos neurofisiológicos y cuenta con un importante componente hereditario.” Menciona Ibanco, s.f. “La autorregulación emocional o regulación emocional es una capacidad compleja que está basada en la habilidad de las personas para manejar las propias emociones”.

Factores externos de la autorregulación emocional son:

- *El aprendizaje.* - Es la experiencia, el ambiente que le rodea y los modelos de autorregulación que observa en sus figuras de apego y la madurez emocional.
- *La tolerancia a la frustración.* - La autorregulación emocional recibe cada vez mayor atención por parte de la psicología clínica debido a la alta demanda por niños y adolescentes (incluso adultos) con problemas en este ámbito. Se trata de pacientes que no saben tolerar un no por respuesta, actúan a través de rabietas difíciles de contener, emplean la agresividad como único recurso para manejar la ira y la frustración y tienen graves problemas en la convivencia diaria.
- *La adaptación social.* - Algunos estudios consideran que adultos con dificultades de autorregulación desde la infancia presentan un alto riesgo de inadaptación social. Ello

se manifiesta a través de mayores conflictos de pareja, incompetencia en la educación de los hijos en aspectos emocionales o problemas en el ámbito laboral y de relaciones sociales. Por el contrario, la madurez emocional es un factor de protección frente a trastornos mentales como la ansiedad y la depresión.

- *El carácter.* - También la psicología positiva se ha interesado enormemente en esta cualidad. Tanto es así que ha sido incluida como una de las veinticuatro fortalezas de carácter del ser humano. Junto a otras tres fortalezas (capacidad para perdonar, la humildad y la prudencia) forman parte de la virtud de la moderación.

c. Motivación

Podemos decir que es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una determinada tarea, según la teoría de las relaciones humanas, la motivación es todo aquello que el individuo recibe a cambio de algo y también de trabajos extras así como, en dinero, apoyo moral, vacaciones, buen clima laboral, que permite alcanzar los objetivos propuestos dentro de una empresa u organización siempre y cuando se satisfaga el colaborador. (Chiavenato, 2006).

d. Empatía

Hernández (2008) citado por Herrera (2016) “La motivación como la fuerza interna de cada persona para buscar la excelencia en lo que realiza, la capacidad de anticiparse a las circunstancias y mantener una visión positiva y perseverante de los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.” Así también la empatía es la capacidad de entender, comprender, sentir lo que la otra persona siente, compartir y ponerse en lugar de otra persona.

e. Habilidades Sociales

Las habilidades sociales es aquella persona que sabe ganarse la confianza, ganarse a las personas, saber escuchar de lo que dice la otra persona. Sabe hacer presentaciones en público, crean consenso. Daniel Goleman (2017) las emociones son contagiosas, es decir que nos contagiamos de las emociones de quienes nos rodean, Las personas que poseen esta destreza saben lidiar directamente con asuntos difíciles; saben escuchar; y aceptan las malas noticias al igual que las buenas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es la capacidad que afronta los actos y normas de la vida como interno y externo de una organización. También es un estado físico, mental y social. Según la (OMS, 2017) Inteligencia emocional es asociada a competencia, facilidad y logro, relaciona con los sentimientos, la pasión, la libertad y la posibilidad de sentir, disfrutar. Son emociones de cada persona hacia uno mismo y que desarrollan en el entorno social, personal y laboral, las cuales estas generan motivación. La inteligencia emocional juega un papel muy importante en la calidad de vida de las personas con ello se ve la perspectiva personal como el carácter, estado de ánimo, personalidad y la reacción frente a cualquier situación familiar y/o laboral que perciben los demás, esto no ayuda a interpretar las diferentes situaciones o eventos en los que somos partícipes.

2.3.2. Teorías de la inteligencia emocional.

La teoría de la inteligencia emocional es el interés del intelecto humano y medir la inteligencia de cada persona, como también es un mecanismo que permite evaluar la situación de autoconocimiento mental.

2.3.3. Teorías múltiples.

Según Gardner (1995) citado por Fenandez (2013) esta teoría tiene ocho inteligencias como: musical, cinético corporal, lógico matemática, lingüística, espacial, naturalista, interpersonal e intrapersonal. La inteligencia emocional es el constructo psicológico basado en funcionamiento del cerebro que nos ayuda a ser optimista. Hasta hoy los problemas propuestos mencionan que pueden predecir el éxito de una persona sometiendo a un test de inteligencia emocional, sin embargo, no es así, la inteligencia es algo único que no explica la actividad humana.

2.3.1. Empresa

Hoy en día las empresas no solo ven la experiencia o la capacidad que tiene el personal sino también por el modo que se relaciona con otras personas, la capacidad de adaptación a los cambios, habilidad para trabajar en equipo y la capacidad emocional individual. Henry Ford menciona “Si hay un secreto para el éxito, es el siguiente: entender el punto de vista del otro y ver las cosas con sus ojos” el éxito de la empresa depende de manejar emociones (Gestion, 2017, p. 56)

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo, que buscan especificar las propiedades de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. También pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre la variable de estudio (Fernández & Baptista, 2014) así mismo afirma Valderrama (2017).

3.2. Diseño de la investigación

“El diseño que se utiliza para esta investigación que corresponde al diseño no experimental de carácter transversal o transaccional, ya que no se manipulan variables.” Según (Fernández & Baptista, 2014) así también afirma (Valderrama, 2017)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

La población está conformada por 110 conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo de sexo masculino.

3.3.2. Muestra.

La muestra de esta investigación corresponde a muestreo no probabilístico intencionado. Debido a que no se realizó ninguna ejecución para determinar la muestra, por lo tanto, se tomó a la totalidad de la población conformado por 110 conductores de la Asociación de Transportista Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

Respecto a ello,

Donde:



O1: Inteligencia emocional

M: Muestra de los conductores de la Asociación de Transportista Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

Criterios de Inclusión:

- ❖ Conductores varones de los vehículos de los asociados
- ❖ Conductores que vienen trabajando más de 6 meses

Criterios de exclusión

- ❖ Conductores con menos de 6 meses de antigüedad
- ❖ Conductores de sexo femenino
- ❖ Conductores que no pertenezcan de la asociación
- ❖ Conductores que sea menor de edad
- ❖ Conductores retirado

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Fuente de información	Instrumento
Inteligencia Emocional	Autoconciencia	Autoconcepto, comprensión de sí misma	1-4	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Conductores	Cuestionario/encuesta
	Autorregulación	Manejo emocional, diálogo interior, tranquilidad	5-8			
	Calma					
	Motivación	Superación, planteo de metas	9-12			
	Empatía	Amabilidad, trabajo en grupo, identificación de sentimientos	13-16			
	Habilidades sociales	• Detección de congruencias, expresión	17-20			
		Resolución de conflictos, apoyo y consejos				

Nota: Tomado de Goleman (2010)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. El Instrumento.

El instrumento que valora a la variable Inteligencia emocional está conformado por 20 preguntas, compuesto por cinco dimensiones como Autoconciencia, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidad social. El cuestionario que valora la inteligencia emocional y fue elaborado por (Villanueva, 2017). Las preguntas de selección son variadas, donde cada pregunta correcta se valora con un punto y las incorrectas con cero puntos. Para medir la inteligencia emocional, que se utiliza una escala evaluativa de acuerdo a las tres categorías como: Bueno, Regular, y Malo, según la puntuación Obtenida, el instrumento fue sometido a juicio de expertos.

La recolección de datos es de escala de Likert, evaluado cada ítem como: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

Ficha técnica de la variable inteligencia emocional.

Autor: Goleman (2010)

Adaptado: Villanueva, R. (2017)

Objetivo: Saber el nivel de la inteligencia emocional

Consideración: Una calificación se valora elevada o baja de acuerdo a la cantidad de réplicas. La calificación mínima es de veinte y la máxima es de cien. Una calificación elevada se concibe como un grado óptimo de inteligencia emocional según la apreciación de los profesionales y una calificación baja significa un grado bajo.

Clase de contexto: La herramienta va dirigida al personal de enfermería y médicos.

Dimensión: El test presenta 20 ítems. El periodo de duración para realizar el test es de 15 minutos.

Recursos a usar: Cuaderno con el detalle de los ítems para cada magnitud.

Dedución: Para hallar el grado de inteligencia emocional se utilizaron los niveles siguientes:

Bueno (74-100)

Regular (47-73)

Malo (20-46)

El test de confiabilidad de la inteligencia emocional con la herramienta de método de Alfa de Cronbach es de 0,813 y manifiesta un óptimo grado de confiabilidad.

La técnica de recolección de datos de esta investigación se utilizó cuestionario a la inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportista Interprovincial Yunguyo – Puno.

3.6. Proceso de recolección de datos

La recolección de datos se realizó en la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo, en la presente investigación se tomó por población 110 conductores del sexo Masculino. La información se recogió previa autorización de la asociación, así mismo se informó a los choferes sobre el propósito, los objetivos y el anonimato de la información.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Para el procedimiento de datos se realizó mediante la consistencia del análisis de la información y tabulación de datos. Para el análisis de datos se ha utilizado el paquete estadístico SPSS, versión 22 en español.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Descripción de resultados en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno

A continuación, se muestra las tablas de contenido de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de medición de la investigación “Inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, 2019”

4.1.1. Sexo de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 2

Sexo de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	110	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 muestra que el 100% de los encuestados es de género masculino de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

4.1.2. Análisis según edad de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 3

Según su edad de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	20 – 30	30	27,3	27,3	27,3
	31 – 40	33	30,0	30,0	57,3
	41 – 50	30	27,3	27,3	84,5
	51 a mas	17	15,5	15,5	100,0
Total		110	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 3 podemos ver que el 30% de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno tiene entre 31 a 40 años de edad, el 27.3% tiene edad entre 41 a 50 años, y el 15.5% de los conductores tiene 51 años a más, con un porcentaje menor que los jóvenes.

4.1.3. Análisis según el estado civil de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 4

Estado civil de los conductores de la asociación de transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estado civil	Soltero	24	21,8	21,8	21,8
	Casado	58	52,7	52,7	74,5
	Conviviente	25	22,7	22,7	97,3
	Otros	3	2,7	2,7	100,0
Total		110	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 se muestra que el 52.7% son casado la cual presenta la mayoría de los conductores, el 22.7% son conviviente con su pareja, el 21.8% es de estado civil soltero, y solo el 2.7% es divorciado, separado o son viudos.

4.1.4. Análisis de grado de instrucción de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 5

Grado de instrucción de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria completa	54	49,1	49,1	49,1
Superior incompleto	24	21,8	21,8	70,9
Superior completo	18	16,4	16,4	87,3
Otros	14	12,7	12,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 5 en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno se puede observar, que el 49.1% culminaron la secundaria, 21.8% de conductores no culminaron sus estudios superiores, 16.4% es superior completo la cual culminaron la universidad o son técnicos y el 12.7% no culminaron sus estudios de primaria por alguna razón.

4.2. Nivel de la Inteligencia emocional en los colaboradores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno

Tabla 6

Nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inteligencia emocional	Malo	3	2,7	2,7	2,7
	Regular	33	30	30	32,7
	Bueno	74	67,3	67,3	100
	Total	110	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 muestra que el 67.3% de los conductores de la Asociación de transportistas encuestadas presentan un nivel bueno con una actitud positivo, quiere decir que si tiene control y manejo de emociones por ende tienen buen servicio a los pasajeros, y el 30% de los conductores que presenta un nivel regular y el 3% de los conductores que presenta un nivel malo quiere decir que tiene problemas personales y de hecho tiene una mala inteligencia emocional.

4.2.1 Nivel de autoconciencia de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 7

Nivel de autoconciencia de los colaboradores de la asociación de transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Autoconciencia	Malo	2	1,8	1,8	1,8
	Regular	44	40	40	41,8
	Bueno	64	58,2	58,2	100
	Total	110	100	100	

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 muestra el nivel de la autoconciencia que presenta los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, se evidencia que el 58.2% presenta un nivel bueno predice que se conoce así mismo, el 40% presenta un nivel regular, y el 2% tiene un nivel malo predice que no se conoce a sí mismo.

4.2.2. Nivel de autorregulación de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 8

Nivel de autorregulación de los colaboradores de la asociación de transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Autorregulación	Malo	3	2,7	2,8	2,8
	Regular	53	48,2	48,6	51,4
	Bueno	53	48,2	48,6	100
	Total	109	99,1	100	
	No opina	1	0,9		
Total		110	100		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 nos da a conocer que el nivel de autorregulación de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, muestra que el 48.2% de los conductores es bueno su autorregulación, quiere decir que sí reconocen las emociones de las personas, del 48.2% es un nivel regular, el 2.7% es malo su autorregulación lo cual quiere decir que no reconocen las emociones de las demás personas, y 0.9% de los conductores no opinan.

4.2.3. Nivel de motivación de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 9

Nivel de motivación de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Motivación	Malo	5	4,5	4,6	4,6
	Regular	34	30,9	31,2	35,8
	Bueno	70	63,6	64,2	100
	Total	109	99,1	100	
	No opina	1	0,9		
Total		110	100		

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 9 la motivación de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, el 63.6% de los conductores tiene una buena motivación y por ello brindan un servicio satisfactorio, el 30.9% de los conductores tienen una motivación de un nivel regular, el 4.5% de los conductores no están motivados, y el 0,9% de los conductores no dan opinión.

4.2.4. Nivel de empatía de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 10

Nivel de empatía de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Empatía	Malo	4	3,6	3,7	3,7
	Regular	48	43,6	44	47,7
	Bueno	57	51,8	52,3	100
	Total	109	99,1	100	
	No opina	1	0,9		
Total		110	100		

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 10 se observa que el nivel de empatía de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, que el 51.8% de los conductores es bueno el nivel de empatía quiere decir que entienden comprenden y escuchan a las personas, el 43.6% de conductores tiene un nivel regular predice que a veces comprenden y escuchan, el 3.6% de conductores del manejo de la empatía es malo quiere decir que no tiene ese don de escuchar a los demás, y el 0.9% no opinan.

4.2.5. Nivel de habilidades sociales de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno.

Tabla 11

Nivel de habilidades sociales de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Habilidades sociales	Malo	6	5,5	5,5	5,5
	Regular	40	36,4	36,7	42,2
	Bueno	63	57,3	57,8	100
	Total	109	99,1	100	
	No opina	1	0,9		
Total		110	100		

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 11 se observa que el nivel de la habilidad social de los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, es de 57.3% de los conductores es un nivel bueno quiere decir que si trabajan en equipo brinda apoyo a los demás, el 36.4% de los conductores tiene un nivel regular, el 5.5% tiene un nivel malo lo cual quiere decir que no brindan apoyo, no trabajan en equipo y el 0.9% no opinan.

4.3. Discusión de resultados

El objetivo de estudio fue determinar el nivel de la inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno. De acuerdo de los resultados obtenidos la situación actual de cada conductor es bueno ya que se muestra que tiene conocimiento y manejo de su estado emocional. De la misma forma en el estudio de investigación de Grajeda & Candela (2019) que el 25.4% de los conductores de transporte publico Lima se observa que tiene un nivel de inteligencia emocional alto y un 24.4% de los conductores tiene un nivel medio, así como también Ccaulla (2018) menciona que en la investigación a los trabajadores de las Micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros se ha evaluado que un 12% tiene inteligencia emocional estable que corresponde al rango aceptable y un 86% de los trabajadores que presenta al rango regular. Así de la misma manera Saldaña (2015) menciona que los empleados de la Unidad Microfinanciera Credimujer en la Región La Libertad de la ONG Manuel Ramos tiene una capacidad de emocional muy desarrollada con un 86% que tiene la capacidad emocional bueno. Así también la investigación de Guardiola & Basurto (2014) menciona que el 56.2% de los directivos del corporativo adventista se percibe con una muy buena inteligencia emocional, y el 39.7% se percibe con excelente inteligencia emocional, como también en la investigación de Espinoza & Olenka (2015) se observa en los docentes de la Institución Educativa Mentas Brillantes de Trujillo con un 35% que tiene un nivel alto de inteligencia emocional. En la presente investigación tiene una coincidencia con las dichas investigaciones que si tiene un buen nivel de inteligencia emocional. Esto afirma que el estudio realizado de los conductores tiene la capacidad y el dominio de sus emociones, manejar situaciones dificultosas en el ámbito laboral así mismo se observa que tiene la capacidad de adaptarse y tener mejor reacción frente a cualquier situación.

En cuanto al primer objetivo específico: determinar el nivel de la autoconciencia en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, se evidencia que en los resultados de la tabla 6 es de 58.2% de los conductores de la Asociación presenta un nivel bueno, muestra que tienen habilidades conocimientos personales de uno mismo y la capacidad de conciencia de sus propias emociones. Así también en la investigación de Ccaulla (2018) el 11% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de transporte urbano de pasajeros de Ayacucho corresponde al rango aceptable y el 64% de los trabajadores corresponde al rango regular de misma forma Rafael (2017) menciona que el 58.3% de los trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas son conscientes de sus emociones y tienen el conocimiento sobre esta dimensión mencionada. La investigación coincide que el autoconocimiento conlleva a que las empresas puedan tener mejor servicio a sus clientes.

En cuanto al segundo objetivo específico: determinar el nivel de autorregulación en los conductores de la asociación de transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, 2019. Se muestra en la tabla 7 que el 48.2% de los conductores tiene un nivel bueno, es decir que los conductores de la asociación si se dan cuenta de las emociones, también reconocen emociones ajenas y también observando la investigación de Davila & Mejia (2017) muestra que el 91.7% de los trabajadores de Transportes Civa consideran que rara vez tienen la capacidad de controlar sus emociones frente a una situación y el 8.3% controlan sus emociones. En esta empresa pocos colaboradores son los que conocen o tienen el control de sus emociones.

Con respecto al tercer objetivo: determinar el nivel de la motivación en los conductores de la asociación de transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno. El 63.6% de los conductores de la Asociación tiene un nivel bueno menciona que, si están motivados, el 30.9% tiene una motivación regular. Según Fajardo (2017) el 30% de los teleoperadores de EsSalud en línea

Lima es aceptable, y un 47.5% tiene motivación regular, menciona que la mayoría de los teleoperadores tiene una motivación regular. El autor menciona que en esta investigación realizada que los empleados tienen motivación regular por que la empresa no brinda capacitaciones, ya que la capacitación y los incentivos en las organizaciones genera un buen desempeño para cada empleado.

Con respecto al cuarto objetivo: determinar el nivel de la empatía en los conductores de la asociación de transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno. Que el 51.8% de los conductores de la asociación es bueno sobre el manejo de la empatía, quiere decir que sí reconocen las emociones de las demás personas entonces tendrá un buen servicio a los pasajeros, el 43.6% de conductores no reconocen muy bien las emociones ajenas. Según Gerrero (2017) El 65.5% de los empleados del Ministerio de Trabajo y promoción del empleo de Lima percibe que su empatía es alta menciona que reconocen el estado emocional de otra persona. Concediendo con la investigación realizada que el conocimiento de emociones ajenas facilita adaptabilidad a distintos temperamentos.

Con respecto al quinto objetivo: determinar el nivel de las habilidades sociales en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo – Puno, 2019. El 57.3% las habilidades sociales de cada conductor son buenos, menciona que la comunicación es bueno y son muy sociables, el 36.4% su nivel de las habilidades sociales regula menciona que no tiene una buena comunicación con los demás personas. Según la investigación de Herrera (2016) el 38.8% de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, tiene un nivel medio rara vez tienen la capacidad de establecer una comunicación con las personas y menciona que solo 26.3% tiene un nivel alto, tiene buena comunicación. El menciona que pocos son comunicativos debido a que no tiene un entorno adecuado. Muchas

personas y/o empleados de una organización no son muy sociables y no muestran las habilidades que posee por temor a ser rechazado, y es muy importante que cada colaborados sea sociable para que así la empresa genere ingresos y reconocimientos.

Finalmente se determinó que el nivel de la inteligencia emocional en la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo, presenta un nivel bueno, también las investigaciones realizadas mencionan que la inteligencia emocional afecta considerablemente dentro de la empresa u organización, debido a esto las organizaciones tendrían pérdidas económicas, asimismo, el éxito de las empresas u organizaciones dependen del colaborador, mientras mejor manejo de emociones, tendrán mayores resultados dentro de la empresa.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Luego de analizar e interpretar de los resultados del trabajo de investigación titulado Inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019, se aborda las siguientes conclusiones en función de los objetivos planteados.

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

f) Con respecto al quinto objetivo específico planteado se concluye que los conductores tiene un nivel bueno con un 57,3%, de habilidades sociales, esto se refleja que si tienen apoyo de sus demás compañeros y brindan consejos.

5.2. Recomendaciones

- a) Al concluir esta investigación se puede observar que los conductores de la asociación, tienen un nivel bueno en la inteligencia emocional, por lo que se recomienda para futuros trabajos de investigación establecer otras variables relacionados a la inteligencia emocional como autogestión, conciencia de uno mismo, para que tenga mayor incidencia en el sector.
- b) Teniendo en cuenta en las variables se observó que los conductores si tiene buen nivel de inteligencia emocional, y se recomienda que la asociación siga desarrollando de manera intensiva esta variable con el fin de que puedan tener un mejor desempeño laboral, crecimiento como Asociación, y brindar mejor servicio a los pasajeros.
- c) Se recomienda a la asociación realizar talleres sobre la autoconciencia para desarrollar comprensión emocional e independencia de uno mismo para que así los conductores practiquen valores y principios personales.
- d) También se recomienda a la asociación, realizar capacitaciones profesionales para desarrollar la autorregulación con la finalidad de mejorar el diálogo interior.
- e) Se recomienda a la asociación que de incentivos a los socios que cumplan con los objetivos designados para así los conductores estén más motivados
- f) Se recomienda a la asociación que realice actividades para la socialización, para que así desarrollen las habilidades sociales.

Referencias

- Bayona, L. (2018). *Relacion entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institucion castrense del peru, 2018*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en administracion de empresas, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima , Peru.
- Bolaños, a., Gómez, B., & Escobar, N. (2014). Origen del concepto inteligencia emocional.
- Buitron, S., & Navarrete, P. (30 de Mayo de 2019). El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria (RIDU)*, 4. Obtenido de http://beta.upc.edu.pe/calidadeducativa/ridu/2008/ridu5_art5_pn_sb.pdf
- Business School*. (2019). Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/neuropsicologia/inteligencia-interpersonal-intrapersonal/>
- Cabello, J. (10 de agosto de 2018). *Ergonoma*. Obtenido de <https://www.ergonomaullilen.com/entrevistas/salud-mental-en-el-trabajo-la-depresion/156/>
- Camara, G. (s.f.). *Pro salud mental*. Obtenido de <http://www.vozprosaludmental.org.mx/index.php/81-como-afecta-la-salud-mental-a-la-productividad-laboral-y-a-la-calidad-de-vida>
- Ccaulla, N. B. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro de transporte urbano de buses de pasajeros en la ciudad de*

- Ayacucho, 2018. informe para optar el titulo profesional de licenciada en Administracion, Universidad Catolica Los Angeles Chimbote, Ayacucho.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la Administracion* (Septima edicion ed.). (C. L. Fuentes, & E. L. Montaña, Trads.) Mexico: Elservier editora Ltda.
- Condori, N. (2017). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.
- Cutipa Gonzales, N. H. (2017). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en los estudiantes de los programas de especialización en enfermería de la Escuela de Posgrado de una universidad privada de Lima. Octubre, 2017.
- Davila, D. F., & Mejia, L. (2017). *La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la empresa de transportes Civa - Chiclayo 2016*. Universidad San Martin de Porres. Chiclayo: Repositorio academico Universidad San Martin de Porres. Recuperado el 2016, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3425/3/davila_mejia.pdf
- educación, A. s. (2017). *Ocho lecciones de Daniel Goleman sobre inteligencia emocional*. Obtenido de Gestionando hijos: <https://gestionandohijos.com/daniel-goleman-inteligencia-emocional/>
- Fenandez, M. (15 de julio de 2013). la inteligencia emocional. *Claseshistoria*, 12. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocional-5173632.pdf>

Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). (m. i. martínez, ed.) Mexico: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de C.V. Obtenido de www.elosopanda.com | jamespoetrodriguez.com

Formacion Consultoria. (s.f.). Obtenido de <https://www.indiceconsultoria.com/blog/relacion-entre-la-inteligencia-multiple-y-la-inteligencia-emocional>

Gabel, R., Rondan, V., Lozano, & Aguirre. (Abril - Junio de 2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Universidad del Zulia*, 17, p. 271- 290. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>

Gafaro, M. (2014). *Inteligencia emocional en conductores de Taxi de la ciudad de Bogota D.C.* tesis doctoral, Bogota.

García, I. (Diciembre de 2015). Aportaciones de la inteligencia emocional y la autoeficacia, Aplicaciones para la selección de personal. (S. d. Murcia, Ed.) *Anales de psicología*, 23, p. 236. Obtenido de www.um.es/analesps

Gerrero, J. C. (2017). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados del Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo Lima, 2017*. Maestro en gestion publico, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Gestion. (Octubre de 2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*. Obtenido de control Group: <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

Goleman, D. (4 de Junio de 2017). Obtenido de La Mente es Maravillosa:

<https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>

- Grajeda, A. T., & Candela, V. E. (2019). *Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte publico, Lima, 2018*. tesis para optar el titulo profesional de licenciada en Psicologia, Lima, Peru. Obtenido de <https://www.studocu.com/es/document/universidad-cesar-vallejo/psicologia-experimental/apuntes/inteligencia-emocional-y-los-estilos-de-manejo-de-conflictos-en-conductores-de-transporte-publico/5011419/view>
- Guzmán, M., & Mayta, M. M. (2018). *Intelincia emocional y desempeño laboral en el area de comunicaciones de la direcciones de la direccion regional de transportes y comunicaciones cusco 2018*. Universidad Andina Cusco, Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2173/1/Margrith_Mar%C3%ADa_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Herrera, G. C. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín,., *Ifefor*. (18 de octubre de 2016). Obtenido de <https://www.ifefor.es/ifefor-28-anos-ofreciendo-formacion-en-el-pais-vasco/>
- Marquina, R. J. (2014). *Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de la salud de cuatro hospitales del sector publico de Lima. 90*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/719-2444-2-PB.pdf>
- Oliel, S., lin, L., & Badwin, A. (s.f.). *Organizacion panamericana de la salud*. Obtenido de OPS: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:wo

rkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

OMS. (Octubre de 2017). Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Online, B. (s.f.). Obtenido de <https://media.ldscdn.org/pdf/lds-scriptures/holy-bible/holy-bible-spa.pdf>

Programa presupuestal 0131 control y prevencion de la salud mental. (2019). *Ministerio de salud.*

Psicologia. (2015). *Hacere Familia.* Obtenido de <https://www.hacerfamilia.com/psicologia/noticia-autorregulacion-emocional-20160108114306.html>

Rafael, H. (2017). *Inteligencia emocional y la calidad de vida profesional en el personal de Enfermeria del instituto nacional de ciencias Neorologicas, Lima, 2017.* Universidad Cesar Vallejo, Peru.

Ramirez, Y., Moctezuma, P., & Gonzales, O. (29 de Junio de 2017). *Inportancia de la responsabilidad social en la formacion de los futuros profecionales.* Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/07/CA201701.pdf>

Regader, B. (2015). *Cognicion e inteligencia.* Obtenido de Psicologia y mente: <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>

Retos. (28 de Junio de 2018). *Business Chool.* (Retos en Suppy Chain) Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>

- RPP, G. (10 de Mayo de 2017). *Emprende hoy*. Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/cuales-son-las-causas-del-estres-en-el-trabajo-noticia-1036109>
- Saldaña, M. d. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera credimujer region La Libertad de la ONG Manuel Ramos*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Peru.
- Sastre, M. A., & Davila, I. (2015). *La influencia de la inteligencia emocional sobre el rendimiento en trabajos poco cualificados*. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Silva, K., & Perez, J. (2016). *Relacion entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/re_admi_kenia.silva_javier.perez_relacion.entre.la.inteligencia.emocional_datos.pdf
- Tito, A. (2017). *La inteligencia emocional en la elocucion verbal inglesa de los estudiantes del tercer año del centro de idiomas de la Una Puno ciclo noviembre 2016*. tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno Peru. Recuperado el 2016
- Uceda, D. S. (2016). *Inteligencia emocional y motivacion de los choferes de la empresa de transportes "El Cortijo" S.A.C, tRUJILLO 2016*. tesis para obtener el grado de magister en Gestion del Talento Humano, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigacion cientifica* (septima ed.). (A. Paredes, Ed.) Lima: San Marcos E. I. R. L. Recuperado el 2002

Vargas, P., & Rosas, J. (enero-junio de 2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Sapienza Organizacional*. Venezuela, Merida. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>

Villanueva, R. M. (2017). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud*. TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

White, E. G. (2007). *Mente, Caracter y Personalidad*.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: Inteligencia emocional en los en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?</p> <p>Problema específico: 1. ¿Cuál es el nivel del autoconocimiento en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019? 2. ¿Cuál es el nivel de autorregulación en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019? 3. ¿Cuál es el nivel de la motivación en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019? 4. ¿Cuál es el nivel de la empatía en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?</p>	<p>Objetivo general: determinar el nivel de la inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019</p> <p>Objetivo específico: • Determinar el nivel del autoconocimiento en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019. • Determinar el nivel de autorregulación en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019. • Determinar el nivel de la motivación en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019. • Determinar el nivel de la empatía en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019.</p>	<p>Variable</p> <p>Inteligencia Emocional</p>	<p>Tipo de investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación Corresponde al diseño no experimental de carácter transversal</p> <p>Población y muestra La población está conformada por todos los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial ruta Yunguyo Puno, que laboral 110 conductores.</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Valoración Estadística:</p>

5. ¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019?	Determinar el nivel de las habilidades sociales en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019.		95% confiabilidad
--	---	--	-------------------

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

TÍTULO: Inteligencia emocional en los conductores de la Asociación de Transportistas Interprovincial Yunguyo - Puno, 2019

variables	Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles	Fuente de información	Instrumento
Inteligencia Emocional	Autoconciencia	• Auto concepto, Comprensión emocional de sí misma Identificación de cambios	1-4	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Conductores	Cuestionario/ encuesta
	Autorregulación	Manejo emocional, Dialogo interior, Tranquilidad, Calma	5-8			
	Motivación	Superación, Animo, Planteo de metas	9-12			
	Empatía	Amabilidad, Trabajo en grupo, Identificación de sentimientos	13-16			
	Habilidades sociales	• Detección de congruencias, Expresión Resolución de conflictos, Apoyo y consejos	17-20			

Anexo 3. Cuestionario de inteligencia emocional

Encuesta de inteligencia emocional

Esta encuesta tiene propósito de describir el nivel de la inteligencia emocional. Dicha información servirá como apoyo para la realización de mi proyecto de tesis, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial.

INSTRUCCIONES

Lee las frases y marque con una “X” según corresponde la respuesta que escogiste según sea tu caso. Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

1. **Edad:** -----
2. **Sexo:** a. Masculino b. femenino
3. **Estado civil:** a. Soltero b. Casado c. Conviviente d. Otros
4. **Grado de instrucción:** a. Secundaria Completa b. Superior incompleto c. Superior completo d. Otros

N	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión autoconciencia					
1	Te das cuenta de tus emociones					
2	Sabes identificar cuando tienes pensamientos negativos sobre la situación que vives.					
3	Te das cuenta cuando te empiezas a enfadar.					
4	Identificas tus cambios de humor.					
	Dimensión autorregulación					
5	Te das una pausa para regular tus emociones antes de responder a situaciones difíciles.					
6	Usas el dialogo interior para controlar tus estados emocionales.					
7	Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado.					
8	Mantienes la calma cuando los otros te ofenden.					
	Dimensión motivación					

9	Te recuperas rápido ante un contratiempo y sigues intentando lo que deseas.					
10	Te das ánimo cuando realizas un trabajo poco interesante					
11	Te planteas metas constantes de superación.					
12	Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos.					
	Dimensión empatía					
13	Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz.					
14	Preguntas de forma amable a la persona.					
15	Dices algo o haces algo que te hace sentir mejor.					
16	Te incluyes con ciertos grupos, la cual permitan alcanzar tus metas.					
	Dimensión habilidades sociales					
17	Detectas congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.					
18	Expresas lo que piensas con respeto y seguridad.					
19	Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa.					
20	Proporciones apoyo y consejos a los demás cuando lo necesitan.					

Anexo 4. Autorización de la institución

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS INTERPROVINCIAL YUNGUYO

AUTORIZACIÓN

Presidente de la asociación de transportista interprovincial Yunguyo

Sr. Armando Tacora Loma

POR EL PRESENTE DOCUMENTO DE AUTORIZA:

A la señorita Ortencia Tarqui Caceres, identificado con el código universitario 201420917 y DNI 70917673, egresada de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, de la universidad Peruana Unión Filial Juliaca para que pueda realizar su PROYECTO DE TESIS con los datos que le brindo.

Se emite documento a solicitud del interesado

Yunguyo 13 de julio de 2019



Presidente de la Asociación de Transportistas

Anexo 5. Validación de instrumento



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Sotelo Estacio Carlos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de **Post-grado** con mención en **Gestión en Servicios de Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos, promoción 2015-II, aula 213 B**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional- EsSalud, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo N° 5: Matriz de consistencia

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Apellidos y nombre: Br. Rosse María Villanueva Japa

DNI: 41219104

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión autoconciencia								
1	Te das cuenta de tus emociones	✓		✓		✓		
2	Sabes identificar cuando tienes pensamientos negativos sobre la situación que vives.	✓		✓	✓	✓		
3	Te das cuenta cuando te empiezas a enfadar.	✓		✓		✓		
4	Identificas tus cambios de humor.	✓		✓		✓		
Dimensión autorregulación								
5	Te das una pausa para regular tus emociones antes de responder a situaciones difíciles.	✓		✓		✓		
6	Usas el dialogo interior para controlar tus estados emocionales.	✓		✓		✓		
7	Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado.	✓		✓		✓		
8	Mantienes la calma cuando los otros te ofenden.	✓		✓		✓		
Dimensión motivación								
9	Te recuperas rápido ante un contratiempo y sigues intentando lo que deseas.	✓		✓		✓		
10	Te das ánimo cuando realizas un trabajo poco interesante	✓		✓		✓		
11	Te planteas metas constantes de superación.	✓		✓		✓		
12	Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos	✓		✓		✓		
Dimensión empatía								
13	Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz	✓		✓		✓		
14	Preguntas de forma amable a la persona	✓		✓		✓		
15	Dices algo o haces algo que te hace sentir mejor	✓		✓		✓		
16	Te incluyes con ciertos grupos, la cual permitan alcanzar tus metas	✓		✓		✓		
Dimensión habilidades sociales								
17	Detectas congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	✓		✓		✓		
18	Expresas lo que piensas con respeto y seguridad.	✓		✓		✓		
19	Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa.	✓		✓		✓		
20	Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando lo necesitan.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DNI: 1816 8813

Especialidad del validador: Temática Metodológica

.....de.....del 20.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....
Firma del Experto Informante.


FIRMA DEL EVALUADOR

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia emocional	0.813	20