

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
PRIVADA KHIPU
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



TRABAJO DE INVESTIGACION

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL
RESTAURANTE TOQUE DEL CHE, CUSCO 2024”**

Línea de investigación:

Calidad de servicio

Trabajo de investigación presentado

por:

Mayorga Charca Dinora Antonieta

Código ORCID: 0009-0002-6077-1619

Para optar al grado académico de bachiller
en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Asesor:

Dr. Zarate Bujanda José Luis

Código ORCID: 0000-0002-8281-335X.

CUSCO – PERÚ

2025



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Oscar Katsuiko Deza Motohasi
Título del ejercicio: Dinora Mayorga
Título de la entrega: TRABAJO DE INVESTIGACION DINORA MAYORGA (1).docx
Nombre del archivo: TRABAJO_DE_INVESTIGACION_DINORA_MAYORGA_1_.docx
Tamaño del archivo: 4.13M
Total páginas: 72
Total de palabras: 13,221
Total de caracteres: 74,995
Fecha de entrega: 08-may.-2025 06:39p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2670650744






17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Small Matches (less than 12 words)

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 1%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía y fuente constante de fortaleza. A mis padres, cuyo amor y sacrificio me han enseñado el valor de la perseverancia y la responsabilidad. A mis hermanos, por su compañía y apoyo incondicional.

A mi hija, quien es mi mayor inspiración y motivo para seguir adelante, por recordarme cada día la importancia de construir un mejor futuro.

Extiendo esta dedicatoria a mis docentes, quienes, con su conocimiento y motivación, me han impulsado a superarme. Finalmente, a mis amigos y compañeros, por su amistad y apoyo en este camino lleno de aprendizajes y experiencias inolvidables.

Dinora Antonieta

Presentación

Señores miembros del jurado:

Ante ustedes presento el trabajo de investigación titulado “**La inteligencia emocional en los colaboradores del restaurante Toque del Che, Cusco 2024**” Los hallazgos de esta investigación ofrecerán una visión integral de cómo El Retablo se posiciona dentro del competitivo mercado hotelero de Cusco y proporcionarán recomendaciones estratégicas para mejorar la experiencia del cliente, fortaleciendo así la reputación del restaurante y su capacidad para atraer a más turistas en el futuro.

Atentamente

La autora

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del restaurante Toque del Che en Cusco durante el año 2024. Se empleó una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo, un diseño no experimental y un tipo de investigación básica. La población de estudio estuvo compuesta por 13 colaboradores, y la misma cantidad fue utilizada como muestra. La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Como resultado, se concluyó que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores es medio y que se requiere mejorar diversas dimensiones, tales como el autoconocimiento emocional, la autogestión emocional y la empatía.

Palabras clave: Inteligencia emocional, el autoconocimiento, la autogestión y la empatía.

Abstract

The aim of this research was to describe the emotional intelligence level of the employees at the *Toque del Che* restaurant in Cusco in 2024. A quantitative methodology was used with a descriptive approach, a non-experimental design, and a basic type of research. The study population consisted of 13 employees, and the same number was used for the sample. The technique applied was the survey, with a questionnaire as the instrument. The conclusion reached was that the emotional intelligence level of the employees is moderate, and improvements are needed in various dimensions, such as self-control and empathy, among others.

Keywords: Emotional intelligence, empathy, self-control.

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Presentación	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
Índice general.....	viii
índice de figuras.....	xi
CAPITULO I	xii
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3 Justificación.....	17
1.3.1 Valor practico.....	17
1.3.2 Valor teórico.....	17
1.3.3 Valor metodológico.....	18
1.4 Objetivos de investigación	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
1.5 Delimitación de investigación.....	19
1.5.1. Delimitación temporal	19
1.5.2. Delimitación espacial.....	19
1.5.3 Delimitación social	20
CAPITULO II.....	21

MARCO TEORICO.....	21
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.1.3. Antecedentes locales.....	23
2.2 Bases teóricas.....	25
2.2.1 Inteligencia emocional.....	25
2.2.2. Modelo Teórico de la inteligencia emocional y social de Bar – On.....	27
2.2.3. El Turismo y el Comportamiento Humano.....	27
2.2.4. Teoría de turismo	27
2.2.5. El Turismo como Forma de Intercambio Cultural.....	28
2.2.6. Modelos de Gestión Turística	28
2.2.7. Teoría de las habilidades blandas	29
2.3 Base conceptual	31
2.3.1. Autoconocimiento emocional:.....	32
2.3.2. Autogestión emocional	33
2.3.3. Empatía:.....	35
2.4. Operacionalización de variable.....	40
CAPITULO III.....	42
METODOLOGIA.....	42
3.1. Tipo de Investigación.....	42
3.2. Nivel de Investigación	42
3.4. Diseño de la Investigación	42
3.5. Población de Estudio.....	43
3.6. Tamaño de la Muestra.....	43

3.7. Técnicas de Selección de la Muestra	44
3.8. Técnicas de Recolección de la Información	44
3.9. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información.....	44
CAPITULO IV.....	45
RESULTADOS.....	45
4.1. Diagnóstico del Toque del Che.....	45
4.2. Características del Toque del Che.....	46
CAPITULO V.....	56
DISCUSIÓN	56
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	56
5.2 Limitaciones de estudio	¡Error! Marcador no definido.
5.3 Comparación crítica con la literatura existente y los antecedentes;	¡Error! Marcador no definido.
5.4 Implicancias del estudio	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	60
Bibliografía	62
ANEXOS	65

índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variable.....	40
Tabla 2 Población.....	43
Tabla 3 Muestra	43
Tabla 4 Reconozco mis emociones cuando estoy trabajando.....	47
Tabla 5 Puedo identificar cómo mis emociones afectan mi rendimiento laboral.	48
Tabla 6 Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades emocionales en el contexto laboral.	49
Tabla 7 Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades emocionales en el contexto laboral.	50
Tabla 8 Soy capaz de mantener la calma durante conflictos con clientes.	51
Tabla 9 Reconozco las emociones de los clientes durante su atención.	52
Tabla 10 Adapto mi respuesta a las emociones de los clientes.....	53
Tabla 11 Muestro comprensión ante las necesidades emocionales de los clientes.....	54

Índice de figuras

Figura 1 Mapa del Toque del Che	19
Figura 2 Organigrama.....	47
Figura 3 Reconozco mis emociones cuando estoy trabajando.	48
Figura 4 Puedo identificar cómo mis emociones afectan mi rendimiento laboral.....	49
Figura 5 Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades emocionales en el contexto laboral.	50
Figura 6 Soy capaz de controlar el estrés en situaciones laborales difíciles.....	51
Figura 7 Soy capaz de mantener la calma durante conflictos con clientes.....	52
Figura 8 Reconozco las emociones de los clientes durante su atención.....	53
Figura 9 Adapto mi respuesta a las emociones de los clientes.	54
Figura 10 Muestro comprensión ante las necesidades emocionales de los clientes.	55

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En el contexto internacional, la investigación relacionada con la inteligencia emocional (IE) en el ámbito laboral, particularmente en la industria de servicios, se centra en cómo las deficiencias en las dimensiones clave de la IE autoconocimiento emocional, autorregulación y empatía—afectan tanto el desempeño de los colaboradores como la calidad de las interacciones con los clientes. La falta de autoconocimiento emocional dificulta que los trabajadores identifiquen y gestionen sus propias emociones, lo que puede llevar a reacciones inadecuadas en situaciones de estrés o conflicto. Además, la incapacidad para autorregular las emociones frente a situaciones desafiantes contribuye a un desempeño deficiente, generando interacciones tensas que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La ausencia de empatía limita la capacidad de los empleados para conectar emocionalmente con los clientes, resultando en una práctica de servicio impersonal y una pérdida de lealtad de los mismos. Todo esto crea un círculo vicioso de bajo rendimiento, estrés y agotamiento laboral, que impacta negativamente tanto en los colaboradores como en los resultados organizacionales.

A nivel internacional, la industria de servicios enfrenta una creciente demanda de empleados que no solo tengan habilidades técnicas, sino también una alta inteligencia emocional. Esto es particularmente crítico en sectores como el hotelería y la restauración, donde las interacciones constantes con clientes exigen una gestión emocional efectiva. Sin embargo, muchas organizaciones aún no invierten lo suficiente en la formación emocional de sus trabajadores, lo que contribuye a una experiencia de cliente débil y a un entorno laboral poco saludable. Esta falta de desarrollo en inteligencia emocional no solo afecta la

competitividad del sector a nivel internacional, sino que también genera un impacto negativo en la satisfacción y lealtad de los clientes, así como en el bienestar y retención de los empleados. El uso de herramientas como el árbol de problemas permite imaginar cómo la falta de formación en IE conduce a deficiencias en estas áreas clave y sus efectos en el desempeño organizacional. (Schutte et al., en prensa).

A nivel nacional, en Perú, El problema nacional de investigación en Perú sobre la inteligencia emocional (IE) en el ámbito laboral radica en las deficiencias en las tres dimensiones clave de la IE—autoconocimiento emocional, autorregulación emocional y empatía y cómo estas inquietan tanto el desempeño laboral como las relaciones interpersonales en los ambientes de trabajo. En primer lugar, la falta de autoconocimiento emocional es una causa fundamental, ya que muchos empleados no son plenamente conscientes de sus propias emociones y de cómo estas influyen en su comportamiento. Esta falta de conciencia dificulta la gestión adecuada de emociones en situaciones de presión o conflicto, lo que puede llevar a reacciones inadecuadas frente a compañeros o clientes, deteriorando el ambiente laboral. La escasa autogestión emocional es otra causa crítica. Los empleados que no pueden controlar sus emociones frente a situaciones estresantes o desafiantes pueden experimentar reacciones impulsivas o desbordadas, lo que genera un ambiente de trabajo tenso y reduce la calidad del servicio que se ofrece. Por último, la ausencia de empatía también es una causa significativa, ya que los empleados que no desarrollan la capacidad de entender y compartir las emociones de los demás no logran conectar efectivamente con los clientes ni con sus compañeros de trabajo. Esto afecta la satisfacción del cliente y la cohesión del equipo, dificultando la resolución de conflictos y la creación de un ambiente laboral positivo.

Los efectos de estas deficiencias en la inteligencia emocional son evidentes en varios aspectos del ambiente laboral. Un desempeño laboral deficiente es uno de los principales

efectos, ya que los empleados no logran gestionar adecuadamente sus emociones ni las de los demás, lo que se traduce en un servicio de calidad inferior, reducción de la productividad y mayores probabilidades de conflicto. Además, la falta de regulación emocional y empatía puede generar un aumento del estrés y agotamiento laboral, lo que afecta tanto la salud mental como física de los empleados y puede llevar a una mayor traslación de personal. Finalmente, la experiencia del cliente se ve negativamente afectada. Los empleados que no logran gestionar sus emociones ni conectar emocionalmente con los clientes generan interacciones frías e impersonales, lo que disminuye la satisfacción del cliente y afecta la lealtad a la marca. A nivel internacional, este problema se refleja en la creciente necesidad de capacitación en inteligencia emocional en sectores laborales intensivos en contacto humano, como el hotelería, el comercio y los servicios. Sin embargo, muchas organizaciones en Perú aún no invierten de manera adecuada en la mejora emocional de sus empleados, lo que limita el potencial de mejora en la calidad del servicio y el bienestar organizacional. (Fernández-Berrocal & Extremera, 2006).

A nivel local, El problema local de investigación en el restaurante Toque del Che en Cusco está relacionado con las deficiencias en las tres dimensiones clave de la inteligencia emocional (IE): autoconocimiento emocional, autorregulación emocional y motivación. En primer lugar, la falta de autoconocimiento emocional entre los empleados es una causa fundamental. Muchos colaboradores no tienen la capacidad de reconocer sus propias emociones y cómo estas influyen en su comportamiento, lo que dificulta la interacción efectiva con los clientes. Esto puede llevar a reacciones impulsivas o inapropiadas, afectando la calidad de la atención y la percepción que los clientes tienen del servicio. Además, la carencia de autorregulación emocional genera otro desafío importante. Los empleados que no gestionan adecuadamente el estrés y las emociones intensas en situaciones de alta demanda pueden responder de manera irritada o inadecuada, lo que genera un ambiente de trabajo tenso y un servicio deficiente. Finalmente, la falta de motivación es una causa crítica, ya que, sin una

motivación intrínseca para ofrecer un buen servicio, los empleados pueden mostrar una actitud indiferente hacia los clientes, afectando tanto la calidad de las interacciones como la experiencia general del cliente en el restaurante.

Los efectos derivados de estas deficiencias emocionales son notables en varios aspectos del funcionamiento del restaurante. La calidad del servicio se ve comprometida cuando los empleados no gestionan adecuadamente sus emociones, lo que genera interacciones frías, respuestas inadecuadas a las necesidades de los clientes y una comunicación deficiente. Esto afecta la percepción del cliente, ya que los comensales no reciben la atención cálida y personalizada que esperan, lo que impacta negativamente en su satisfacción y lealtad. Además, la incapacidad para manejar el estrés y la falta de motivación puede contribuir a un ambiente laboral negativo, con altos niveles de tensión, frustración y agotamiento entre los empleados, lo que se traduce en una alta rotación de personal y una disminución en la productividad. A nivel internacional, la problemática se refleja en un patrón común dentro de la industria de servicios, especialmente en la restauración, donde la falta de habilidades emocionales impacta tanto en el bienestar de los empleados como en la experiencia del cliente. Sin embargo, muchas organizaciones aún no implementan programas efectivos de desarrollo emocional, lo que limita la mejora de la calidad del servicio y afecta la competitividad en un mercado altamente competitivo. El uso del árbol de problemas en este caso ayudaría a identificar cómo las deficiencias en IE derivan en efectos directos sobre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción del cliente, creando un ciclo negativo que perjudica tanto a la empresa como a los trabajadores.

Para perfeccionar la experiencia del cliente en el restaurante Toque del Che, sería crucial implementar programas de desarrollo de IE, lo que podría ayudar a optimizar la calidad del servicio y, en última instancia, fortalecer la reputación del restaurante a nivel local.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores del restaurante Toque del Che en Cusco en el año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué nivel de autoconocimiento emocional presentan los colaboradores en sus interacciones con los clientes?
- b) ¿Cómo es la capacidad de los colaboradores de autogestión emocional durante la atención al cliente?
- c) ¿Cómo es la empatía de los colaboradores en el servicio al cliente en el restaurante?

1.3 Justificación

1.3.1 Valor practico

Desde una perspectiva práctica, esta investigación ofrece beneficios directos para el restaurante "Toque del Che" y otros establecimientos similares en el sector. Al comprender las características de la inteligencia emocional de sus colaboradores, el restaurante podrá implementar programas de formación y mejora en competencias emocionales. Esto podría derivar en una mejor atención al cliente, lo cual impacta favorablemente en la satisfacción de los comensales y, en consecuencia, en la reputación y el éxito del negocio.

1.3.2 Valor teórico

La investigación sobre la inteligencia emocional en el contexto de los servicios de restaurante es relevante, ya que permite excavar en la comprensión de cómo las habilidades emocionales de los colaboradores pueden influir en la calidad del servicio al cliente. Aunque coexisten estudios previos sobre inteligencia emocional en diversas áreas de servicio, aún es limitado el conocimiento específico en restaurantes de Cusco, como "Toque del Che". Este

estudio contribuirá al desarrollo de los conceptos de inteligencia emocional en la industria de restaurantes, especialmente en relación con el autoconocimiento la empatía, la autogestión en contextos de atención al cliente.

1.3.3 Valor metodológico

Metodológicamente, esta investigación plantea una exploración descriptiva de las características de la inteligencia emocional en el contexto de servicio al consumidor, lo que permitirá desarrollar instrumentos de medición y técnicas de sabidurías que puedan ser aplicados en futuros estudios. Este enfoque metodológico, orientado al análisis de competencias emocionales específicas, podrá servir como modelo para investigaciones similares en otros contextos de servicio, contribuyendo así al avance metodológico en el estudio de la inteligencia emocional en el sector de la hospitalidad.

1.4 Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

- Describir cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores del restaurante Toque del Che en Cusco en el año 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Describir el nivel de autoconocimiento emocional que presentan los colaboradores en sus interacciones con los clientes
- b) Describir cómo es la capacidad de los colaboradores de autogestión emocional durante la atención al cliente.
- c) Describir cómo es la empatía de los colaboradores en el servicio al cliente en el restaurante.

1.5 Delimitación de investigación

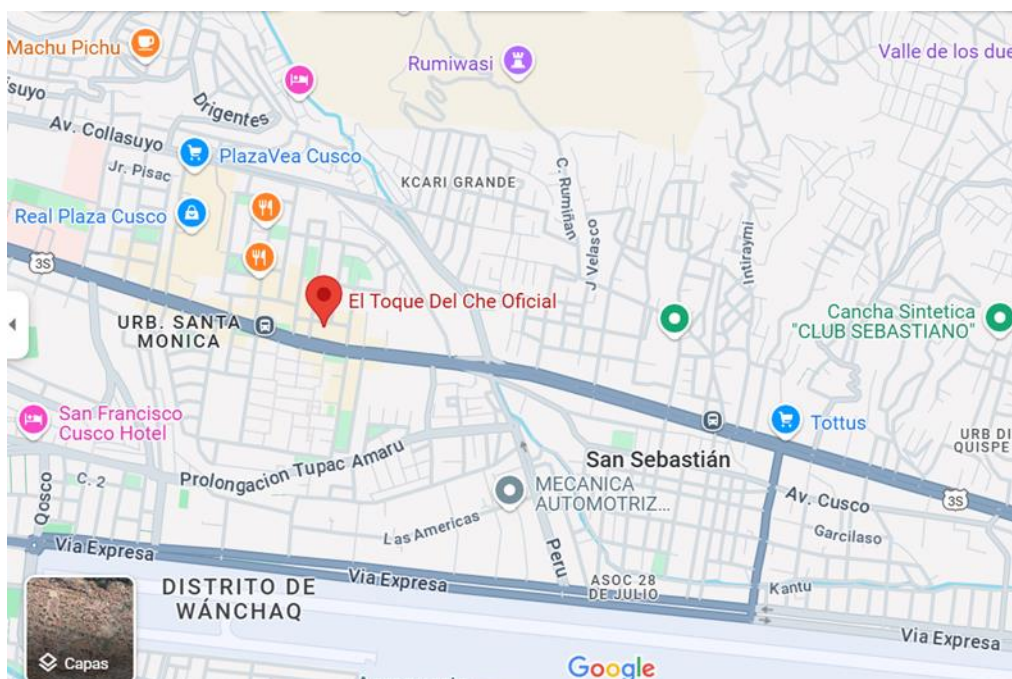
1.5.1. Delimitación temporal

El periodo de la investigación se limita al año 2024, enfocándose en la evaluación y análisis de la inteligencia emocional de los colaboradores durante este año. La recolección de datos y el análisis se llevarán a cabo dentro de este periodo, con el objetivo de obtener una visión actualizada y oportuna de las competencias emocionales en el contexto específico del restaurante "Toque del Che" en el presente año.

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en el restaurante "Toque del Che", ubicado en la ciudad de Cusco, Perú. El estudio se limita a este establecimiento específico y su entorno de trabajo, sin extenderse a otros restaurantes o establecimientos gastronómicos en la región o fuera de ella. La delimitación espacial permite concentrar en los factores y características propias del restaurante, proporcionando una visión detallada y contextualizada de la inteligencia emocional de su personal.

Figura 1 Mapa del Toque del Che



Fuente: Google Maps

1.5.3 Delimitación social

La investigación se centra en los colaboradores del restaurante "Toque del Che" en Cusco, que trabajan en contacto directo con los clientes. Este grupo está compuesto por personal de atención al cliente, incluyendo meseros, chefs, y personal de apoyo, quienes desempeñan un rol clave en la calidad del servicio. La delimitación social de la investigación abarca a los trabajadores de este establecimiento, sin considerar a otros actores del sector gastronómico fuera del restaurante en cuestión.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según; (Zabaleta Estrella, 2024). La investigación, aborda la temática referente a la inteligencia emocional y el liderazgo, entendiéndose la primera como la capacidad de gestionar correctamente las emociones frente a distintas situaciones que se presentan en la vida de las personas; el liderazgo es una destreza que posee una persona para dirigir y motivar a las personas que tenga a cargo en algún sector en específico. El estudio, determina la relación que existe entre la inteligencia emocional y el liderazgo, del sector food service de Sincelejo. Los aportes teóricos, pertenecen a las temáticas de inteligencia emocional y liderazgo y autores como (Goleman D. , 1995), Martins (2023), entre otros. La metodología utilizada en esta investigación es de enfoque cuantitativo, descriptiva, no experimental, correlacional y de camp; la población determinada por los restaurantes registrados en la Cámara de Comercio de Sincelejo, dedicados al sector de comidas tradicionales de tipo asado; lo cual permitió seleccionar como muestra a los restaurantes de ésta determinado tipo de comida, legalmente constituidos; se aplicó un cuestionario validado por expertos. Finalmente, la correlación de -0.35, es inversa y débil; los resultados obtenidos certifican que los líderes de los restaurantes al desempeñar sus funciones, son capaces de controlar y administrar de manera apropiada sus emociones, lo cual les permiten tomar decisiones acertadas en beneficio de los establecimientos.

Según; (Díaz Dolugar y otros, 2018), Esta investigación tiene como fin determinar las emociones que muestran, utilizan y se muestran dentro de las relaciones con clientes y superiores en el ámbito laboral logrando un equilibrio entre estas y utilizándolas como creación en cuanto al diagnóstico, diseño y evolución de acuerdo con el ecosistema en el que se

encuentran entendiendo de manera más profunda el comportamiento de los trabajadores y sus causas. Dentro de los aspectos relevantes de la investigación se evidencia la expresión emocional orientada al alto nivel de tareas que requieren expresión ajustada de emociones que, aunque son rutinarias, se establecen con presión emocional constante en función de los tiempos y protocolos definidos en cada rol del servicio. La atención requerida se identifica en la necesidad de contar con estrategias emocionales para tomar decisiones orientadas a la solución de necesidades de clientes/ jefes. Los empleadores manejan muchas reglas, parámetros, políticas, formas de actuación que en innumerables ocasiones no corresponden a la naturaleza del comportamiento de sus empleados, lo que implica que estos deban incurrir en un esfuerzo planificado y controlado cambiando sus emociones naturales por las "correctas" desde el punto de vista de la organización con el fin de adaptarse al contexto de las respectivas situaciones. Díaz Dolugar, Durango Ferreira Juan Sebastián, Mendoza Coley Santiago, Natalia (2018).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según (Fernández & Fernández, 2023) en su tesis “Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante 25 horas, Chiclayo – 2022” la investigación tuvo como problema general ¿De qué manera la inteligencia emocional como estrategia puede mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas?, en ese sentido se estableció como por objetivo Proponer la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo. Fue una investigación descriptiva no experimental transversal propositiva. La muestra seleccionada fue de 30 colaboradores del Restaurante 25 Horas, Chiclayo. Se utilizaron dos cuestionarios uno para medir la inteligencia emocional y otro para medir el desempeño laboral, ambos instrumentos fueron validados por tres expertos y se determinó su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0.965 y 0.93. Los resultados indicaron que el 60% de los empleados percibió la inteligencia emocional en nivel medio, y el

63.3% manifestaron percibir el desempeño laboral de los empleados en nivel bajo. Se plantearon tres estrategias de inteligencia emocional: taller de atención emocional, taller de claridad emocional y taller de reparación emocional.

Según (Mendoza, 2021) en su tesis "Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un restaurante de Lima metropolitana, 2020" La intención del presente trabajo de investigación fue encontrar la relación que existe entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020. Nuestra muestra estuvo conformada por 82 trabajadores. Para las variables trabajadas se aplicaron 2 instrumentos: Escala TMMS-24 de Salovey y Mayer y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson. La hipótesis principal señala que existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los colaboradores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020. El resultado conseguido fue que la inteligencia emocional no influye en el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana. Y también se pudo verificar que existe relación positiva y demostrativa entre las dimensiones claridad con la dimensión eficacia y entre las dimensiones reparación y eficacia de inteligencia emocional y síndrome de burnout respectivamente. Finalmente, se rechaza la hipótesis general, señalando que la inteligencia emocional no está asociada con el síndrome de burnout de los trabajadores de un restaurante.

2.1.3. Antecedentes locales

Según; (Martínez Supho. , 2019) en su tesis titulada "Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Comité de Servicios Integrados Turísticos Culturales del Cusco, 2017", tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de esta institución en el año 2017. El estudio se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional y no experimental de corte transversal.

Este diseño permitió obtener información detallada sobre las competencias emocionales y cómo estas influían en el desempeño laboral de los trabajadores en un sector clave como lo es el turístico cultural en Cusco.

La población de estudio estuvo compuesta por 82 trabajadores del personal administrativo del Comité de Servicios Integrados Turísticos Culturales del Cusco, y debido a que la población era pequeña y específica, la muestra se consideró igual a la población, es decir, 82 personas fueron parte de la investigación. Para la recolección de datos, se emplearon tres técnicas: observación directa, encuesta y revisión documentaria. La observación directa facilitó el análisis de las conductas del personal en situaciones laborales cotidianas, mientras que la encuesta permitió recabar información subjetiva sobre la percepción de los trabajadores respecto a su desempeño y sus habilidades emocionales. La revisión documentaria sirvió como fuente complementaria para contextualizar los resultados obtenidos y validar las conclusiones.

Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE), que permitió medir las competencias emocionales de los trabajadores, y un cuestionario bosquejado específicamente para evaluar el desempeño laboral. A través de estos instrumentos, se pudo obtener una evaluación precisa de ambos aspectos clave del estudio. Los resultados revelaron una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Comité de Servicios Integrados Turísticos Culturales del Cusco. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,689 con un valor de $p = 0,000$, lo que indica una relación positiva moderada y estadísticamente significativa.

A partir de estos hallazgos, el autor concluyó que la inteligencia emocional tiene un impacto importante en el desempeño laboral del personal administrativo y recomendó la implementación de programas de capacitación en inteligencia emocional para mejorar dicho desempeño. Esta recomendación subraya la importancia de las habilidades emocionales para

mejorar la productividad y la calidad del servicio en el sector turístico, un aspecto fundamental para instituciones como el Comité de Servicios Integrados Turísticos Culturales del Cusco.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia emocional

La inteligencia emocional (IE) es un concepto crucial que describe la capacidad de reconocer, entender y gestionar las emociones propias y ajenas, y se ha convertido en un área clave de estudio en las ciencias sociales y comportamentales. El concepto de IE fue popularizado por Daniel Goleman (1995), quien lo definió como una serie de habilidades emocionales que influyen cómo las personas piensan, sienten y actúan en sus interacciones diarias. Goleman identificó varias capacidades emocionales, que incluyen el autoconocimiento, la autogestión, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, todas ellas interrelacionadas y esenciales para el bienestar personal y social. Según Salovey y Mayer (1990), quienes fueron los pioneros en formalizar la teoría de la IE, la capacidad para reconocer y comprender las emociones es crucial para tomar decisiones y formar relaciones efectivas, lo que influye directamente en el rendimiento académico, profesional y en la calidad de vida de las personas.

Una de las dimensiones más relevantes de la inteligencia emocional es el autoconocimiento emocional, que se refiere a la capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones. Goleman (1995) explica que el autoconocimiento permite a las personas ser conscientes de sus estados emocionales, lo que les ayuda a tomar decisiones más informadas y a manejar sus reacciones de manera más adaptativa. Además, el autoconocimiento facilita la gestión del estrés y la autorregulación emocional, lo cual es fundamental para mantener el bienestar y mejorar la interacción con los demás.

La autogestión emocional es otra dimensión clave de la inteligencia emocional. Según Goleman (1995), la autogestión se refiere a la capacidad de controlar y regular las emociones, especialmente las negativas, como la frustración, el miedo o la ira. Este componente es

fundamental en el entorno laboral, ya que los empleados que logran manejar sus emociones de manera efectiva pueden tomar decisiones racionales, evitar conflictos innecesarios y mantener un ambiente de trabajo saludable. La autorregulación emocional también está estrechamente relacionada con la resiliencia, ya que las personas capaces de gestionar sus emociones frente a la adversidad son más propensas a superar desafíos sin verse abrumadas por ellos (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004).

La empatía es otra dimensión esencial de la inteligencia emocional que implica la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. Salovey y Mayer (1990) argumentan que la empatía es clave para las relaciones interpersonales, ya que permite a las personas conectarse emocionalmente con los demás, comprender sus necesidades y responder adecuadamente. En el contexto organizacional, la empatía facilita la cooperación entre empleados, mejora la comunicación y contribuye a un ambiente laboral armonioso. La empatía también juega un papel fundamental en la atención al cliente, ya que los empleados empáticos pueden reconocer las emociones de los clientes y ajustar su comportamiento para ofrecer un servicio más efectivo (Goleman, 1995).

La inteligencia emocional no es un atributo fijo, sino una habilidad que puede desarrollarse y fortalecerse a lo largo del tiempo. Mayer, Salovey y Caruso (2004) destacan que, al igual que las habilidades cognitivas, la IE puede ser entrenada mediante la práctica y el aprendizaje. Diversos estudios han demostrado que las personas con un alto nivel de IE tienen una mayor capacidad para adaptarse a diferentes contextos, gestionar el estrés y mantener relaciones saludables.

La inteligencia emocional es una capacidad fundamental que abarca el autoconocimiento, la autogestión, la empatía y las habilidades sociales. Desarrollar estas competencias no solo mejora el bienestar personal, sino que también tiene un impacto positivo en el entorno laboral y en las relaciones interpersonales. En el caso del restaurante "Toque del

Che", mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores puede traducirse en una mejor calidad de atención al cliente, lo que, a su vez, mejoraría la percepción del servicio y fomentaría un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

2.2.2. Modelo Teórico de la inteligencia emocional y social de Bar – On

Bar-On (1997, 2000), por su parte, ha ofrecido otra definición de Inteligencia Emocional tomando como base a Salovey y Mayer. La describe como un conjunto de instrucciones y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha destreza se basa en la capacidad del individuo de ser sensato, percibir, intervenir y expresar sus emociones de manera efectiva.

2.2.3. El Turismo y el Comportamiento Humano

Desde una perspectiva psicológica, Pizam (1999) exploró cómo las motivaciones del turista afectan su comportamiento y la percepción que tiene de los destinos turísticos. Pizam identificó varias motivaciones que impulsan el turismo, como la necesidad de escapar del estrés, el deseo de explorar lo desconocido, la búsqueda de relajación y la conexión con la naturaleza. Según él, comprender las motivaciones de los turistas es crucial para diseñar productos turísticos que satisfagan sus expectativas.

2.2.4. Teoría de turismo

En el entorno empresarial contemporáneo, la competitividad se ha convertido en una piedra angular para el éxito sostenible de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). En particular, en el sector de servicios, donde la calidad de la interacción humana y la satisfacción del cliente son cruciales, la capacidad de adaptarse, gestionar eficazmente las emociones y mantener relaciones sólidas se vuelve esencial. En este contexto, la inteligencia emocional emerge como un factor determinante para impulsar el rendimiento y la competitividad de las PYMES.

Este ensayo científico constituye una introducción a una investigación más extensa sobre el papel de la inteligencia emocional en las PYMES del sector de servicios restauranteros en Chihuahua. A través de una exploración preliminar, en este documento se comentará cómo las habilidades emocionales, como la empatía, la autoconciencia y la gestión del estrés, influyen en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la percepción del cliente. Además, se identificarán algunas estrategias y prácticas específicas de inteligencia emocional que pueden ser implementadas en estas empresas para mejorar su desempeño y su posición en el mercado.

Al proporcionar una comprensión más profunda de la relación entre la inteligencia emocional y el éxito empresarial en el contexto local, este estudio tiene como objetivo ofrecer recomendaciones prácticas y pertinentes para las PYMES de servicios de Chihuahua. Se espera que los hallazgos obtenidos contribuyan a fortalecer la capacidad competitiva y la resiliencia de estas empresas frente a los desafíos actuales y futuros del mercado.

2.2.5. El Turismo como Forma de Intercambio Cultural

El turismo también puede ser una herramienta de intercambio cultural. Stern (2004) argumenta que el turismo contribuye al entendimiento intercultural, ya que permite que los turistas aprendan sobre otras culturas mientras que las comunidades anfitrionas tienen la oportunidad de compartir su patrimonio. Sin embargo, Stern también señala que esto puede dar lugar a la “commodificación” de las culturas, un fenómeno en el cual las tradiciones y costumbres se adaptan y transforman para satisfacer las expectativas del mercado turístico.

2.2.6. Modelos de Gestión Turística

La gestión turística es otro campo clave dentro de la teoría del turismo. Papatheodorou (2003) propuso que la gestión de destinos turísticos debe integrar múltiples factores, incluyendo el comportamiento de los turistas, la capacidad de carga del destino, la infraestructura disponible y las políticas gubernamentales. La coordinación efectiva de estos elementos es esencial para un desarrollo turístico exitoso y sostenible.

2.2.7. Teoría de las habilidades blandas

Las habilidades blandas, también distinguidas como "soft skills", se refieren a un conjunto de competencias personales e interpersonales esenciales para el desarrollo tanto profesional como personal. A diferencia de las habilidades técnicas, que están directamente asociadas con el conocimiento especializado en un área particular, las habilidades blandas son aquellas que permiten a los individuos interactuar eficazmente con los demás, trabajar en equipo, adaptarse a situaciones cambiantes y tomar decisiones informadas. Estas habilidades incluyen la capacidad para resolver problemas, la empatía, la comunicación efectiva y la gestión del tiempo, entre otras, y son fundamentales en cualquier entorno laboral o social.

Uno de los pilares más relevantes dentro de las habilidades blandas es la inteligencia emocional, una concepción desarrollada por Daniel Goleman en 1995, la inteligencia emocional implica la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las de los demás. Esta habilidad es decisiva para establecer relaciones interpersonales saludables, liderar equipos de trabajo, tomar decisiones ecuanímes y manejar el estrés en situaciones complejas. Además, las personas con alta inteligencia emocional suelen ser más efectivas en la resolución de conflictos y en la creación de un ambiente colaborativo.

Otra habilidad blanda fundamental es la comunicación efectiva, que implica tanto la habilidad para expresarse de manera clara y persuasiva como la capacidad para escuchar activamente. La buena comunicación no solo permite transmitir ideas de forma efectiva, sino que también facilita el entendimiento mutuo, reduce malentendidos y fortalece las relaciones laborales y personales. Baldwin et al. (2013) subrayan la importancia de la comunicación no verbal y la adaptabilidad del mensaje según el contexto. Una comunicación efectiva es indispensable para el liderazgo y el trabajo en equipo, ya que permite la coordinación de esfuerzos y la alineación de objetivos.

El trabajo en equipo es otra habilidad clave dentro de las competencias blandas. La capacidad de trabajar bien con otros es crucial en casi cualquier entorno laboral, y requiere habilidades como la cooperación, la delegación y la disposición para escuchar y aprender de los demás. El modelo de Tuckman (1965) sobre el desarrollo de equipos destaca las fases de formación, confrontación, normalización y desempeño, que ilustran cómo los equipos pasan por diferentes etapas antes de alcanzar su máximo potencial. El trabajo en equipo eficaz no solo se trata de compartir tareas, sino también de generar un ambiente de confianza y colaboración donde los miembros se sientan motivados y comprometidos.

La resolución de conflictos es otra habilidad indispensable en el ámbito profesional. Según Deutsch (2011), las personas con buenas habilidades en resolución de conflictos son capaces de abordar las disputas de manera constructiva, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas, evitando la escalada de los problemas. Las habilidades para manejar conflictos son esenciales para mantener un entorno laboral armonioso y productivo, ya que los conflictos mal gestionados pueden afectar negativamente las relaciones y el clima organizacional.

La adaptabilidad es también una habilidad crucial en un entorno laboral cada vez más dinámico. Pulakos (2009) resalta que los individuos adaptables tienen la capacidad de ajustarse a nuevas situaciones, aprender rápidamente y tomar decisiones adecuadas frente a la incertidumbre. Esta habilidad es esencial en un mundo laboral que cambia constantemente, ya que permite a los profesionales mantenerse relevantes y eficientes ante nuevos retos y tecnologías.

El pensamiento examinador y la toma de decisiones son fundamentales para afrontar problemas complejos en el trabajo. Facione (2015) define el pensamiento crítico como la capacidad para observar y evaluar información de manera lógica y razonada, lo cual es vital para tomar decisiones bien fundamentadas. Los profesionales que desarrollan estas habilidades

son capaces de enfrentar la ambigüedad y encontrar soluciones innovadoras a los problemas que se les presentan.

Además, las habilidades sociales y la empatía son esenciales para la construcción de relaciones duraderas y efectivas en cualquier entorno. La empatía permite a los individuos comprender mejor las emociones y necesidades de los demás, lo que facilita la interacción y la cooperación. Goleman (1995) subraya la importancia de la empatía no solo para fortalecer relaciones personales, sino también para el liderazgo, ya que los líderes empáticos son más efectivos en la gestión de equipos y en la resolución de problemas interpersonales.

La gestión del tiempo es otra habilidad blanda crítica en el mundo laboral. Según Macan (2009), los profesionales que gestionan bien su tiempo son más productivos, ya que pueden priorizar tareas de manera eficaz y cumplir con plazos establecidos. Esta habilidad también contribuye a reducir el estrés, ya que permite organizar las actividades de manera más eficiente.

Por último, la inteligencia social y la adaptación cultural son esenciales en un entorno globalizado y diverso. Goleman (2006) habla de la inteligencia cultural, que es la habilidad de comprender y adaptarse a diferentes contextos culturales. Esta habilidad es cada vez más importante en un mundo laboral donde la interacción intercultural es común, y facilita la integración y el trabajo colaborativo en equipos diversos.

2.3 Base conceptual

La inteligencia emocional:

La inteligencia emocional es un concepto definido por Mayer, citado de un estudio de Martínez, como “una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. De esta manera se puede usar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento”. Según el libro de Goleman titulado *Inteligencia Emocional*, que clasifica la

inteligencia emocional desde distintos puntos, la capacidad de motivarse a uno mismo sería un muy buen ejemplo para lograr una estabilidad emocional plena.

2.3.1. Autoconocimiento emocional:

El autoconocimiento emocional es uno de los mecanismos fundamentales de la inteligencia emocional, y se describe a la capacidad de una persona para reconocer y comprender sus propias emociones, así como los efectos que estas tienen sobre sus pensamientos, comportamientos y decisiones. Goleman lo describe como la habilidad para ser consciente de nuestras emociones a medida que ocurren, lo que nos permite opinar cómo influyen en nuestras fuerzas, en las interacciones con los demás y en la forma en que nos enfrentamos a distintos contextos de la vida diaria, también explica que las personas con un alto grado de autoconocimiento emocional son capaces de identificar con claridad qué están sintiendo en un momento dado. No solo reconocen emociones obvias, como la ira o la felicidad, sino también aquellas más complejas o sutiles, como el malestar o la ansiedad. Además, este autoconocimiento les admite entender la causa de sus emociones y cómo estas pueden afectar su comportamiento y sus relaciones interpersonales.

Una de las características clave del autoconocimiento emocional, según Goleman, es que nos da claridad emocional. Esta claridad nos permite autocontrolarnos, ya que si sabemos lo que sentimos y por qué lo sentimos, podemos resolver cómo reaccionar de manera más legítimo y no impulsiva. Por ejemplo, si una persona es consciente de que su ira se está intensificando debido a un contexto particular, puede optar por tomar un momento para calmarse, en lugar de responder de forma impulsiva que fomentaría dañar una relación o crear un conflicto innecesario, también subraya que el autoconocimiento emocional está vinculado con una autoestima saludable. Las personas con una alta conciencia de sí mismas suelen tener un lugar realista de sus fortalezas y debilidades. Este autoconocimiento les permite ser más efectivos en su toma de decisiones, ya que pueden aprovechar sus talentos y examinar las áreas

en las que necesitan mejorar. Además, poseen mayor capacidad para aprender de sus usos emocionales, ya que son capaces de recapacitar sobre ellas de manera objetiva. El autoconocimiento emocional también es clave para la regulación emocional. Si una persona puede nivelar cuando está sintiendo una emoción intensa, puede entonces aplicar estrategias para manipular esa emoción antes de que se des controle. Por ejemplo, puede decidir tomarse un tiempo para relajarse o trabajar la respiración profunda para calmarse, (Goleman, 1995).

2.3.2. Autogestión emocional

Goleman define la autogestión emocional como la habilidad para manejar los impulsos y emociones intensas. Las personas con un buen nivel de autogestión son capacitadas de mantenerse calmadas y legítimas a pesar de los desafíos emocionales que puedan enfrentar, sin dejarse llevar por reacciones impulsivas o destructivas. Este control emocional les permite tomar decisiones más meditadas y comportarse de una manera que esté alineada con sus valores y objetivos a largo plazo, en su modelo de inteligencia emocional, Goleman destaca que la autogestión emocional no solo implica suprimir o negar las emociones, sino también canalizarlas de forma positiva. Es decir, saber cuándo y cómo decir las emociones adecuadamente, para que no interfieran negativamente con las interacciones o con el desempeño personal y profesional. En lugar de acceder que la ira, la frustración o el miedo tomen el control, las personas con una alta autogestión emocional utilizan sus emociones como un motor y acción constructiva.

Elementos clave de la autogestión emocional: Goleman desglosa varios aspectos dentro de la autogestión emocional que son fundamentales para la riqueza emocional y el éxito en la vida. Algunos de ellos incluyen: Tolerancia al estrés y la frustración: Las personas con buena autogestión emocional pueden manejar contextos estresantes con resiliencia. Esto significa que, aunque se resistan a fracasos o dificultades, no se dejan cargar por el pánico o el terror. Son capaces de mantener la paz, pensar con claridad y proceder de manera racional. Capacidad

para adaptarse al cambio: La autogestión también implica blandura emocional, es decir, la capacidad de acomodar y ajustarse de manera fuerte cuando se presentan cambios o desafíos imprevistos. Las personas con alta autogestión emocional no se atrapan rígidamente a sus planes o posibilidades, sino que son capaces de pactar su enfoque según sea preciso.

Motivación interna: La autogestión está estrechamente relacionada con la capacidad de motivar a uno mismo, inclusive frente a dificultades. Las personas con alta autogestión emocional tienden a permanecer en la consecución de sus metas, a pesar de las dificultades, y son capaces de hallar fuentes internas de energía y dirección para seguir adelante.

Optimismo realista: En la autogestión emocional también entra en recreación una forma de pensamiento positivo, pero no inocente. Las personas con buena autogestión no ignoran la realidad de los problemas, pero adoptan una actitud de optimismo realista, creyendo que pueden superar las dificultades y que las circunstancias mejorarán con esfuerzo y tiempo.

Regulación emocional: Este mecanismo implica la capacidad de reconocer las emociones intensas (como la ira, tristeza o ansiedad) y regularlas de manera que no estorben con la toma de decisiones o las interacciones sociales. Por ejemplo, una persona que advierte enojo puede ser capaz de calmarse antes de actuar, evitando resistencias impulsivas que podrían ser perjudiciales. La importancia de la autogestión emocional: Goleman explica que la autogestión emocional es esencial tanto para la vida personal como para la profesional. Las personas que no alcanzan a manipular sus emociones tienden a ser menos ciertas en sus interacciones y en la toma de decisiones. Por ejemplo, alguien que no puede controlar su ira puede generar conflictos constantes, lo que puede impresionar negativamente sus relaciones interpersonales y su rendimiento laboral.

Por otro lado, aquellos con una compasiva capacidad de autogestión son más resilientes frente a los peligros y tienen una mejor habilidad para desafiar los retos de manera positiva. Esta capacidad les permite edificar relaciones interpersonales más saludables, ser más efectivos

con el valor de problemas y cuidar una actitud proactiva en su vida. En resumen, la autogestión emocional es la capacidad de gestionar nuestras emociones de manera provechosa y adaptativa, especialmente en contextos de estrés o presión. Según Goleman, esta habilidad es esencial para tomar decisiones sabias, perfeccionar nuestras relaciones, mantener nuestra motivación y afrontar los retos con mayor eficacia. Se trata de no dejarse arrastrar por las emociones negativas, sino de manejarlas de manera inteligente para alcanzar nuestros objetivos y preservar el bienestar emocional. (Goleman, 1995).

2.3.3. Empatía:

según Daniel Goleman, es una de las dimensiones clave dentro de la inteligencia emocional. Se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. No es solo la habilidad de reconocer las emociones ajenas, sino también la capacidad de ponerse en el lugar del otro, creer su perspectiva y reconocer de una manera emocionalmente adecuada, describe la empatía como una habilidad fundamental para la interacción social efectiva. La empatía no solo implica sentir lo que la otra persona está sintiendo, sino también comprender las razones detrás de esas emociones y ser capacitado de responder de manera sensible y respetuosa, unidades de la empatía según Goleman.

Dentro de su modelo, Goleman extrae varios aspectos de la empatía que son esenciales para desenvolver relaciones interpersonales saludables y efectivas. Estos incluyen: Reconocimiento de las emociones ajenas: La empatía entabla con la capacidad de identificar y examinar las emociones de los demás. Las personas empáticas son buenas para leer los signos emocionales en otras personas, ya sea a través de su lenguaje corporal, expresiones faciales, tono de voz o las palabras que utilizan. Esta habilidad es decisiva para poder entender lo que los otros están sintiendo, incluso si no lo dicen verbalmente.

Comprensión de los sentimientos de los demás: Además de examinar las emociones de los demás, la empatía involucra ser capaz de entender por qué la persona se siente de esa

manera. Goleman subraya que esto no significa necesariamente estar de acuerdo con la perspectiva de la otra persona, sino percibir sus emociones y las razones que las motivan, es una escritura de ver el mundo desde los ojos del otro. La empatía no se limita a la comprensión de los sentimientos de los demás, sino que además requiere responder de manera adecuada y sensible. Esto implica ajustar nuestras fuerzas en función de las emociones de la otra persona. Una respuesta empática podría ser manifestar apoyo, ofrecer alivio, o dar espacio cuando alguien requiere tiempo para resolver sus emociones. En este sentido, la empatía anima una conexión positiva entre las personas.

Capacidad de escucha activa: Goleman también enfatiza que la empatía implica una escucha activa, es decir, escuchar con atención y sin interrupciones, con la intención de alcanzar realmente lo que la otra persona está diciendo y sintiendo. La audición activa permite que una persona pueda manifestar de manera más precisa y con más cuidado emocional. Goleman distingue entre dos tipos de empatía: la empatía cognitiva y la empatía emocional.

Empatía cognitiva: Es la capacidad de comprender intelectualmente lo que otra persona está sintiendo o experimentando. Implica ponerse en la mente del otro para pensar sus movimientos e inquietudes.

Empatía emocional: Es la capacidad de concebir lo que la otra persona aprecia en una altura emocional. Es una práctica compartida que nos conecta con los sentimientos del otro de manera más honda. Calidad de la empatía, Goleman resalta que la empatía es decisiva para edificar relaciones interpersonales efectivas y saludables, tanto en el contorno personal como profesional. Las personas empáticas tienden a desenvolver relaciones más fuertes y colaborativas, ya que comprenden mejor las necesidades, deseos y emociones de los demás. Esta perspicacia les permite adecuar su comportamiento para apoyar a otros de un modo más eficaz, lo que mejora la comunicación y resta los malentendidos.

En el ámbito laboral, por ejemplo, Goleman señala que la empatía es importante para liderar equipos de modo efectiva, ya que admite a los líderes comprender las emociones y motivaciones de sus colaboradores, lo que facilita la creación de un cercano de trabajo más positivo y activo. Los líderes empáticos también son superiores para resolver problemas, ya que pueden comprender ambos puntos de vista y ayudar a encontrar soluciones que ayuden a todas las partes involucradas. La empatía también juega un papel significativo en la resolución de conflictos y en la cabida para manejar situaciones difíciles. Las personas empáticas tienen una mayor capacidad para desescalar tensiones y ofrecer recursos que respeten las emociones y aspectos de todos los involucrados. Además, la empatía está apuradamente vinculada con la compasión y el apoyo, lo que ayuda a fomentar una sociedad más colaborativa y respetuosa.

La empatía y la toma de decisiones: La empatía también tiene una marca directa en la toma de decisiones. Al alcanzar cómo se sienten los demás, las personas empáticas pueden tomar decisiones que ayuden tanto a ellos mismos como a los demás, ya que tienen una visión más holística de la situación. Este tipo de toma de decisiones también causa una mejor cooperación y armonía en los equipos y relaciones

Empatía y desarrollo personal: Desarrollar la empatía no solo el progreso en nuestras relaciones con los demás, sino que también beneficia el desarrollo personal. Al alcanzar mejor las emociones de los demás, las personas empáticas tienden a ser más autoconscientes y reflexivas sobre sus propias emociones y comportamientos. Esto puede originar una mayor autocompasión y la capacidad de regular las adecuadas emociones de manera más efectiva. (Goleman, 1995; Salovey & Mayer, 1990).

Emociones en el trabajo: “Las emociones en el trabajo no son irracionales ni irrelevantes; son respuestas significativas que los empleados tienen ante las experiencias laborales, y afectan directamente cómo trabajan, se relacionan y toman decisiones. Según Stephen Fineman (2000)

Evalúa su rendimiento: “Un proceso mediante el cual se valora sistemáticamente el desempeño de un empleado en función de las responsabilidades de su puesto y los objetivos establecidos por la organización.” Según Werther y Davis (1996).

Identifica sus fortalezas y debilidades: “Las personas que logran resultados excepcionales son aquellas que conocen sus fortalezas, trabajan en ellas y reconocen sus debilidades para gestionarlas o compensarlas.” Según; Peter Drucker (2005).

Controla el estrés: “El proceso mediante el cual una persona maneja las demandas internas o externas que son evaluadas como desbordantes o amenazantes para su bienestar.” Según; Richard S. Lazarus (1991).

Mantiene la calma: “La capacidad de controlar los impulsos y estados emocionales perturbadores, manteniéndose sereno y claro en situaciones de presión o conflicto.” Según; Daniel Goleman (1995)

Regula sus emociones: “Los procesos mediante los cuales las personas influyen en qué emociones tienen, cuándo las tienen y cómo las experimentan y expresan.” Según; James Gross (1998).

Reconoce las emociones de los clientes: “La capacidad de reconocer, comprender y responder a las emociones de los demás, especialmente en contextos como el servicio al cliente, donde entender las emociones subyacentes mejora la relación y la resolución de problemas.” Según; Daniel Goleman (2006).

Adapta su respuesta: “La capacidad de ajustar nuestras reacciones emocionales en función de la situación, la persona con la que estamos interactuando y el contexto en el que nos encontramos, lo que facilita una respuesta adecuada y efectiva.” Según; Daniel Goleman (1995).

Comprensión: “La capacidad de percibir los pensamientos y emociones de otra persona tal como esa persona los experimenta, sin juzgar ni interpretar, sino brindando una escucha empática y profunda.” Según; Carl Rogers (1961).

2.4. Operacionalización de variable

Tabla 1 Operacionalización de variable

Operacionalización	Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable	conceptual	operacional			
Inteligencia emocional	Es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas de manera efectiva como el autoconocimiento emocional, autogestión emocional y la empatía. Daniel Goleman (1995)	El instrumento de medición es el cuestionario, que se realizara a los 13 colaboradores del restaurante “Toque del che”, Cusco	Autoconocimiento emocional se describe a la capacidad de una persona para reconocer y comprender sus propias emociones.	<ul style="list-style-type: none"> Emociones en el trabajo. Evalúa su rendimiento. Identifica sus fortalezas y debilidades 	1=Muy Bajo 2=Bajo 3=Regular 4=Alto 5=Muy Alto

Autogestión**emocional**

Como la habilidad para manejar los impulsos y emociones intensas.

- Controla el estrés
- Mantiene la calma
- Regula sus emociones

Empatía

Es una de las dimensiones clave dentro de la inteligencia emocional. Se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás.

- Reconoce las emociones de los clientes.
- Adapta su respuesta
- Muestra comprensión

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es básico, ya que su objetivo principal es ampliar el conocimiento sobre las variables que componen la inteligencia emocional de los colaboradores del restaurante “Toque del Che”, sin buscar resolver un problema práctico inmediato. La investigación se centra en generar una perspicacia más profunda de las características emocionales de los colaboradores. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación elemental tiene como fin generar conocimiento esencial sobre fenómenos y no necesariamente con fines aplicados.

3.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que busca detallar las características de la inteligencia emocional de los colaboradores en el contexto laboral. Según Santos (2006), la investigación descriptiva permite obtener una visión detallada y precisa de un fenómeno, sin interferir ni manipular las variables involucradas. En este caso, se describirán las tres dimensiones principales de la inteligencia emocional: autoconocimiento emocional, autogestión emocional y empatía, que son relevantes para la dinámica del restaurante.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal, ya que se observa la situación de la inteligencia emocional de los colaboradores en un único momento temporal, sin manipular las variables del estudio. Como señala Calderón (2015), los diseños no experimentales son útiles cuando se desea observar las características de un fenómeno en su contexto natural, sin intervenir en el mismo. El diseño transversal permite analizar en qué medida las dimensiones emocionales de los colaboradores afectan su interacción con los clientes en el restaurante.

3.5. Población de Estudio

La población de estudio está compuesta por los **13 colaboradores** del restaurante “Toque del Che” en Cusco. Esta población está conformada por los mozos (6), los cocineros (4) y los administrativos (3). Al ser una población pequeña, no se requiere de un muestreo aleatorio y, por lo tanto, se incluirá a todos los colaboradores en la investigación. Según Hernández et al. (2014), cuando la población es pequeña, se puede optar por una muestra censal, donde todos los integrantes de la población son parte del estudio.

Tabla 2 Población

Categoría	Cantidad de Trabajadores
Mozos	6
Cocineros	4
Administrativos	3
Total	13

3.6. Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra es **censal**, ya que se incluirá a toda la población de 13 trabajadores en el estudio, dada la baja cantidad de participantes. Según González (2008), en estudios con poblaciones pequeñas, la muestra censal es adecuada, ya que no es necesario realizar un muestreo probabilístico cuando todos los individuos son accesibles y forman parte integral del estudio.

Tabla 3 Muestra

Categoría	Tamaño de la Muestra
Mozos	6
Cocineros	4
Administrativos	3
Total	13

3.7. Técnicas de Selección de la Muestra

Dado que se ha optado por un diseño censal, toda la población de 13 trabajadores del restaurante será incluida en el estudio. No se aplicará un proceso de selección aleatorio, pues el número de colaboradores es manejable y permite abordar a cada uno de ellos.

3.8. Técnicas de Recolección de la Información

Para recolectar los datos, se utilizarán dos técnicas principales:

1. Encuestas estructuradas: Basadas en escalas validadas, como

3.9. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

Los datos obtenidos se analizarán mediante análisis de datos (porcentajes) en el programa Excel para identificar los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Diagnóstico del Toque del Che

"El Toque del Che", un restaurante fundado por el chef argentino Javier Martínez en Cusco hace más de 11 años, ha logrado destacarse como un referente gastronómico por su propuesta innovadora que fusiona sabores de Argentina y Perú. La calidad de los platillos y el ambiente acogedor contribuyen a su éxito, pero el verdadero motor de su éxito radica en la inteligencia emocional implementada en su gestión y operaciones. Desde el autoconocimiento de los empleados hasta el manejo efectivo del estrés, la capacidad de los colaboradores para regular la autogestión, sus emociones influyen directamente en el servicio y la satisfacción del cliente. Además, la empatía juega un rol crucial en las relaciones interpersonales, tanto entre el personal como con los comensales, lo cual fortalece la lealtad de los clientes y mejora la experiencia gastronómica. Los líderes del restaurante, encabezados por Javier Martínez dueño y gerente general del restaurante, promueven un clima organizacional positivo, caracterizado por la comunicación abierta y el respeto, elementos que favorecen la cohesión del equipo y la motivación. Sin embargo, para maximizar el potencial de su equipo, es recomendable implementar programas de formación en inteligencia emocional, enfocados en áreas como la autogestión emocional y la empatía, lo que contribuiría al bienestar de los empleados y a la mejora continua en la calidad del servicio. Además, se sugiere introducir técnicas de manejo de estrés, especialmente en momentos de alta demanda, y fomentar un ambiente colaborativo que refuerce el trabajo en equipo. La inteligencia emocional no solo favorece al personal interno, sino que también se refleja en la calidad del servicio, lo que garantiza la satisfacción del cliente y posiciona a "Toque del Che" como un referente gastronómico en Cusco.

4.2. Características del Toque del Che

"Toque del Che" es un restaurante ubicado en Cusco, en la Urb. Magisterio J-r. Cuba J7, fundado hace más de 11 años por el chef argentino Javier Martínez. Se destaca por ofrecer una propuesta gastronómica única que fusiona lo mejor de la cocina argentina y peruana. El restaurante se encuentra en la vibrante avenida Jirón Cuba 74, cerca de la Plaza de Armas, lo que lo convierte en un punto de encuentro ideal para turistas y locales por igual.

Desde sus inicios, el restaurante ha logrado atraer a una clientela fiel gracias a su menú innovador que incluye platos como el "Ceviche de carne" y el "Lomo a la parrilla con salsa de ají amarillo". Estos platos fusionan ingredientes locales peruanos con el sabor intenso de la carne argentina, creando una experiencia culinaria única. Además, la particularidad de los ingredientes frescos y locales utilizados en la preparación de los alimentos ha sido un factor clave en el éxito del establecimiento.

El ambiente del restaurante expresa una mezcla entre la elegancia de Buenos Aires y la calidez de Cusco, lo que se refleja en su decoración. Las paredes adornadas con fotos en blanco y negro de Buenos Aires y Cusco crean una atmósfera íntima y acogedora. El espacio es ideal tanto para una comida relajada como para una experiencia más sofisticada, combinando música suave con tango y melodías andinas.

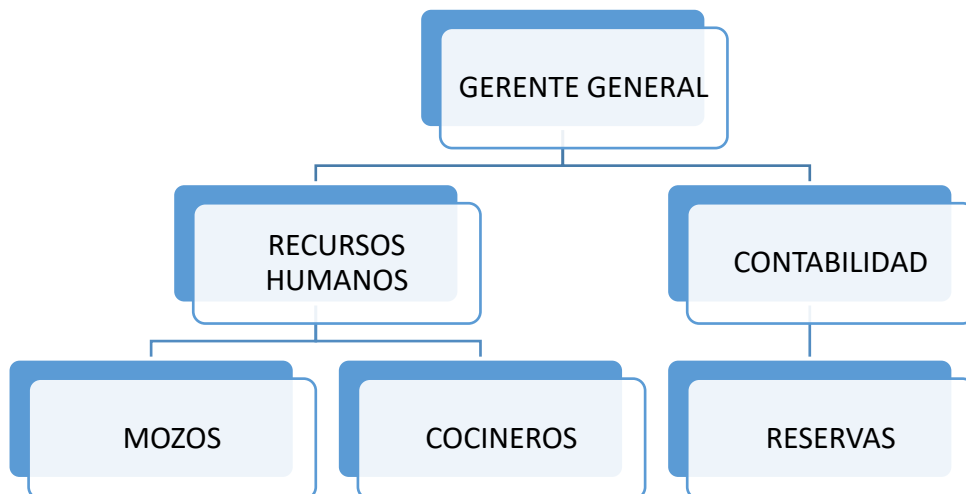
El restaurante también se diferencia por su enfoque en el servicio al cliente, impulsado por un equipo de colaboradores con un alto grado de empatía, autogestión emocional y capacidad de manejo de estrés. Estos aspectos de la inteligencia emocional juegan un papel fundamental en la experiencia del cliente, mejorando la interacción entre el personal y los comensales, y contribuyendo a la fidelización de los mismos.

Con los años, "Toque del Che" ha evolucionado, manteniendo un enfoque constante en la innovación gastronómica y en fortalecer los lazos con la comunidad local, trabajando con productores y artesanos peruanos. Este compromiso con la región ha sido fundamental para

consolidar su posición como uno de los restaurantes más recomendados en Cusco, proporcionando no solo una experiencia culinaria excepcional, sino también un recorrido cultural que refleja la fusión de dos ricas tradiciones culinarias.

Organigrama

Figura 2 Organigrama



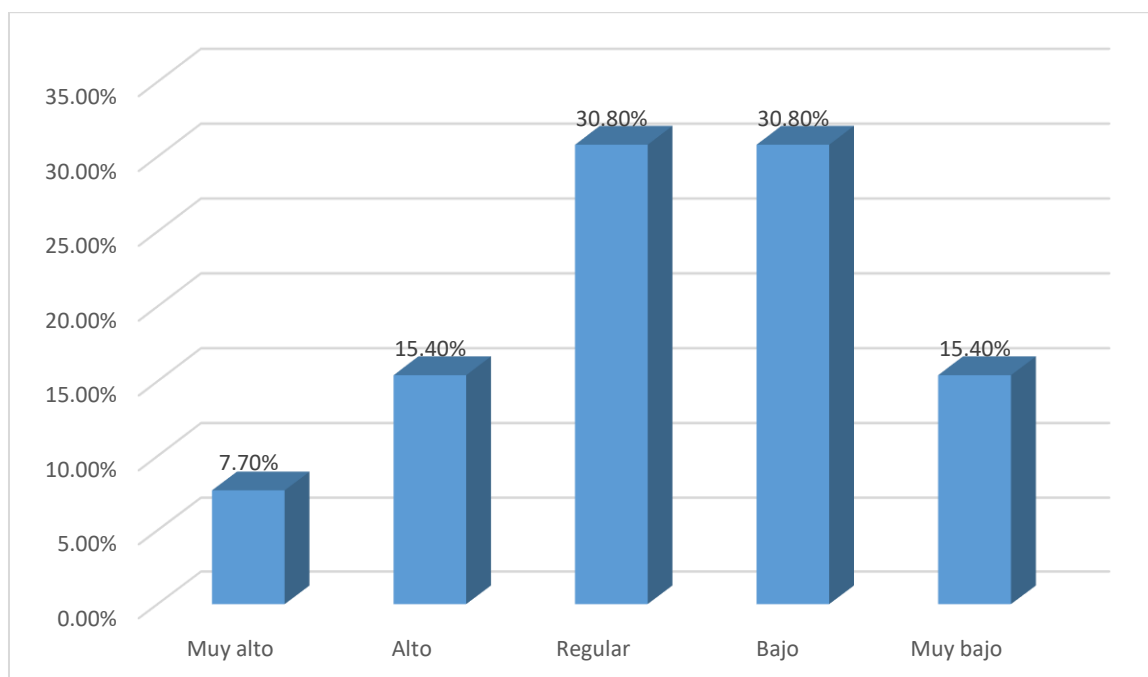
4.2. Presentación de resultados

Variable: Inteligencia emocional

Tabla 4 Reconozco mis emociones cuando estoy trabajando.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	7.7%
Alto	2	15.4%
Regular	4	30.8%
Bajo	4	30.8%
Muy bajo	2	15.4%
Total	13	100%

Figura 3 Reconozco mis emociones cuando estoy trabajando.

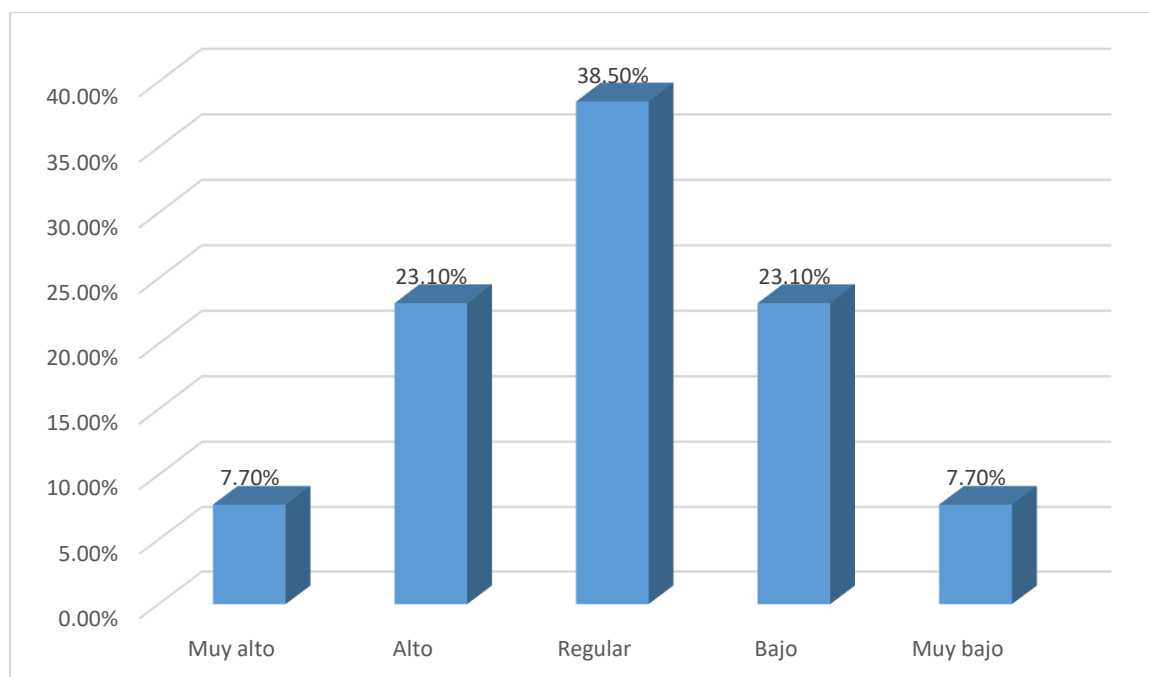


Interpretación: El 30.8% de los colaboradores es regular, mientras que el 30.8% están bajo con el reconocimiento de sus emociones en el trabajo. Un 7.7% es muy alto, lo que sugiere que hay un porcentaje significativo de colaboradores que no tienen una clara conciencia emocional en su ambiente laboral. Esto podría indicar la necesidad de desarrollar más habilidades de autoconocimiento emocional.

Tabla 5 Puedo identificar cómo mis emociones afectan mi rendimiento laboral.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	7.7%
Alto	3	23.1%
Regular	5	38.5%
Bajo	3	23.1%
Muy bajo	1	7.7%
Total	13	100%

Figura 4 Puedo identificar cómo mis emociones afectan mi rendimiento laboral.

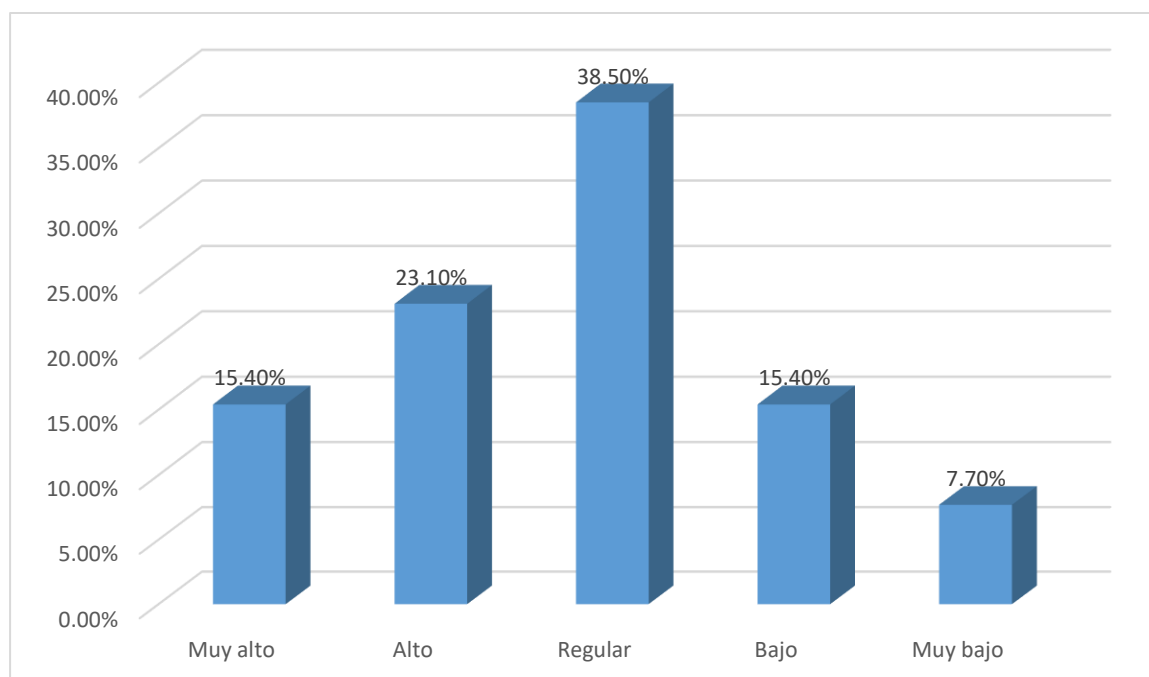


Interpretación: El 38.5% de los colaboradores se muestra regular, lo que podría reflejar una falta de conciencia clara sobre cómo sus emociones impactan su rendimiento. Sin embargo, un 23.1% está en un nivel alto y un 7.7% está muy bajo, lo que sugiere que aún hay un porcentaje considerable que no tiene claro este impacto, lo que puede requerir una mayor atención a la autogestión emocional.

Tabla 6 Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades emocionales en el contexto laboral.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	2	15.4%
Alto	3	23.1%
Regular	5	38.5%
Bajo	2	15.4%
Muy bajo	1	7.7%
Total	13	100%

Figura 5 Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades emocionales en el contexto laboral.

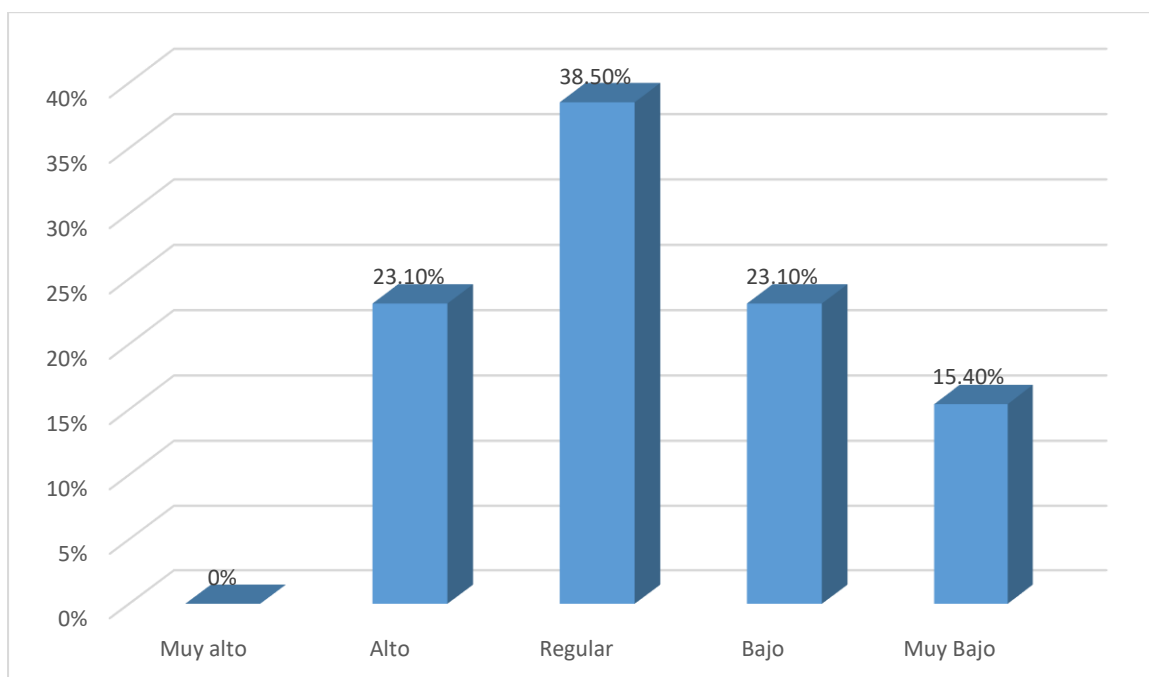


Interpretación: Un 38.5% de los colaboradores se muestran regular, lo que indica que no tienen una postura clara sobre el reconocimiento de sus fortalezas y debilidades emocionales. Un 23.1% esta en alto, lo que podría reflejar una falta de autoconocimiento profundo, y solo un 7.7% se siente completamente en muy bajo, lo que resalta una oportunidad para fomentar la reflexión emocional dentro del equipo.

Tabla 7 Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades emocionales en el contexto laboral.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	0	0%
Alto	3	23.1%
Regular	5	38.5%
Bajo	3	23.1%
Muy bajo	2	15.4%
Total	13	100%

Figura 6 Soy capaz de controlar el estrés en situaciones laborales difíciles.

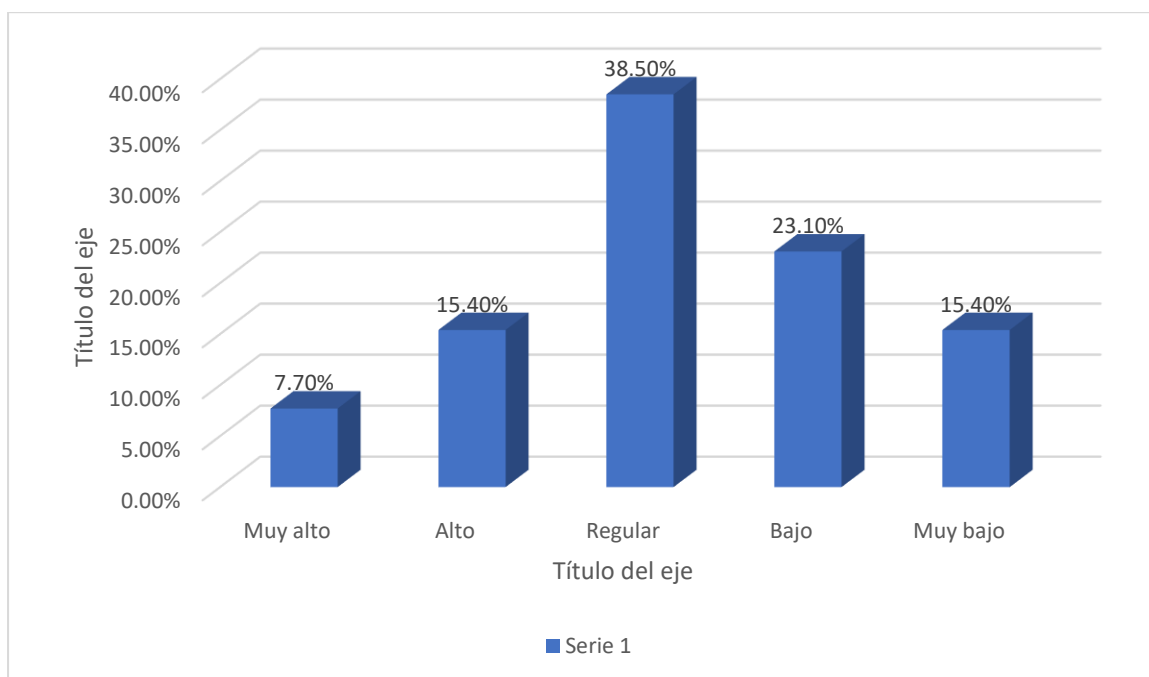


Interpretación: Un 38.5% de los colaboradores se encuentran regular en cuanto a controlar el estrés, lo que podría reflejar que algunos aún no han desarrollado completamente habilidades para manejar situaciones de estrés laboral. Sin embargo, un 23.1% en un nivel bajo y un 23.1% nivel alto muestran que existe una diversidad de enfoques frente a la gestión del estrés en el entorno laboral. El 15.4% está en un nivel muy bajo, lo cual es positivo, pero todavía hay margen de mejora.

Tabla 8 Soy capaz de mantener la calma durante conflictos con clientes.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	7.7%
Alto	2	15.4%
Regular	5	38.5%
Bajo	3	23.1%
Muy bajo	2	15.4%
Total	13	100%

Figura 7 Soy capaz de mantener la calma durante conflictos con clientes.

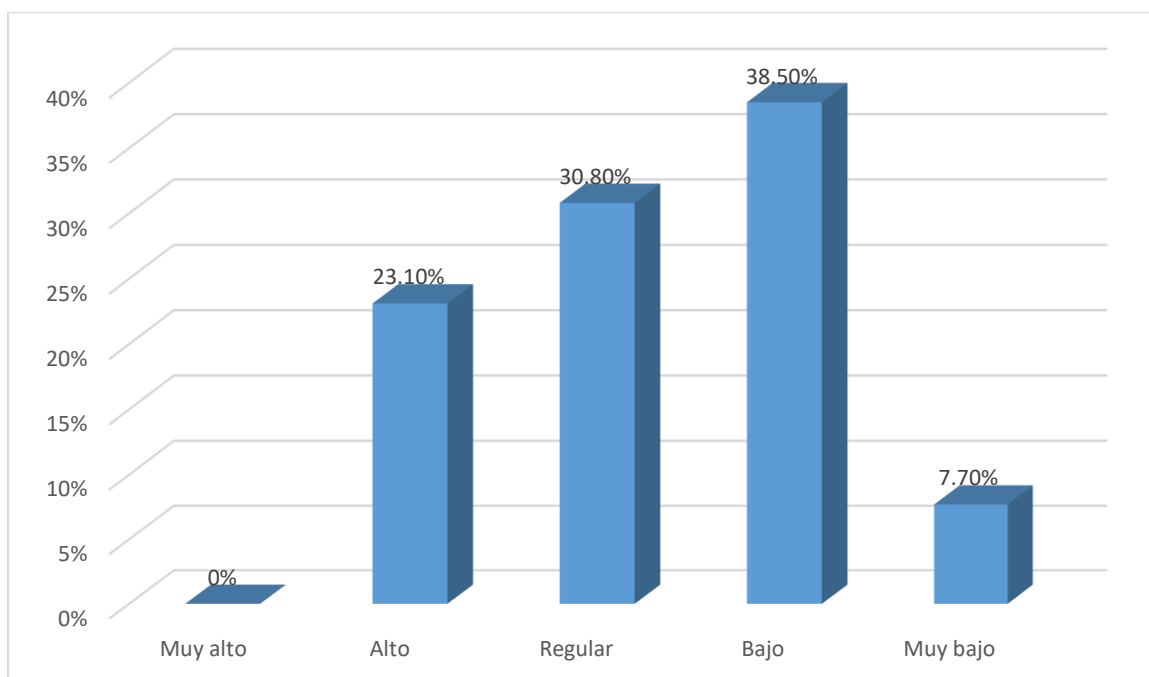


Interpretación: El 38.5% de los colaboradores están en una postura regular, lo que sugiere que algunos pueden necesitar apoyo o formación adicional para manejar mejor los conflictos con clientes. Un 15.4% en un nivel bajo y otro 15.4% en un nivel totalmente alto muestran una gran diversidad en la capacidad de conservar la calma en situaciones tensas, lo que indica que es necesario trabajar más en estas habilidades de manejo de conflictos.

Tabla 9 Reconozco las emociones de los clientes durante su atención.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	0	0%
Alto	3	23.1%
Regular	4	30.8%
Bajo	5	38.5%
Muy bajo	1	7.7%
Total	13	100%

Figura 8 Reconozco las emociones de los clientes durante su atención.

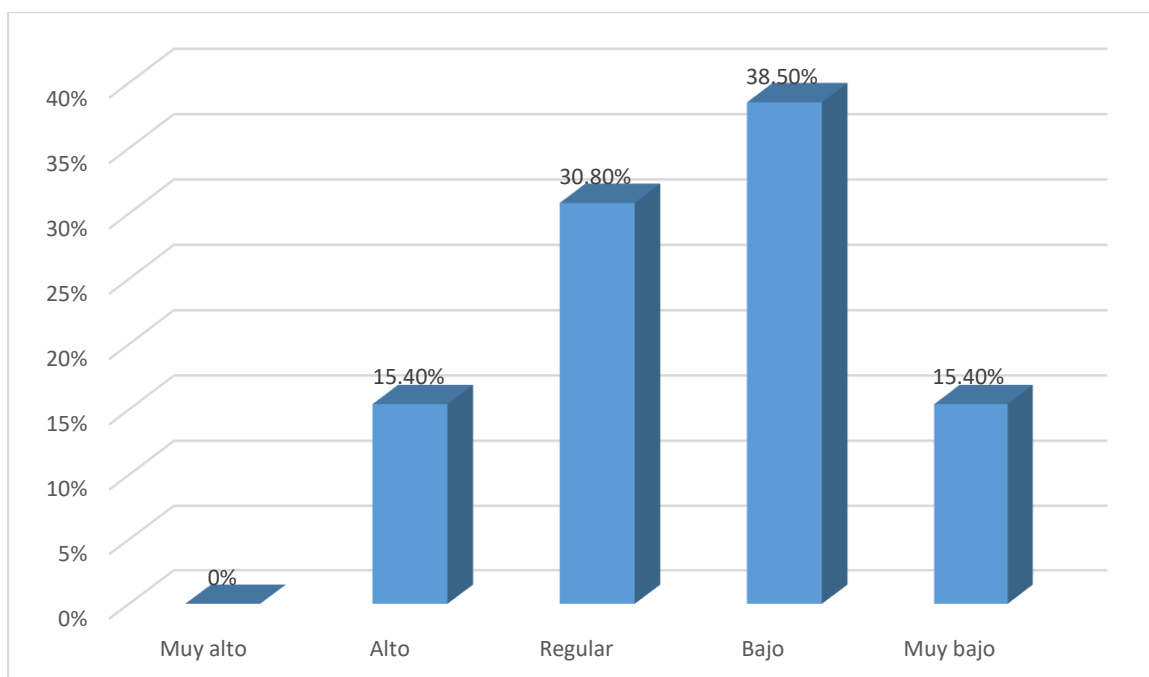


Interpretación: La mayoría, con un 38.5%, está en un nivel bajo en reconocer las emociones de los clientes, lo que es un buen indicio de empatía en el equipo. Sin embargo, un 23.1% se mantiene en un nivel alto, lo que indica que algunos colaboradores podrían beneficiarse de una formación más profunda en empatía y reconocimiento emocional hacia los clientes. El 30.8% se muestra en un nivel regular, sugiriendo que hay un margen para mejorar la capacidad de entender las emociones de los clientes.

Tabla 10 Adapto mi respuesta a las emociones de los clientes.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	0	0%
Alto	2	15.4%
Regular	4	30.8%
Bajo	5	38.5%
Muy bajo	2	15.4%
Total	13	100%

Figura 9 *Adapto mi respuesta a las emociones de los clientes.*

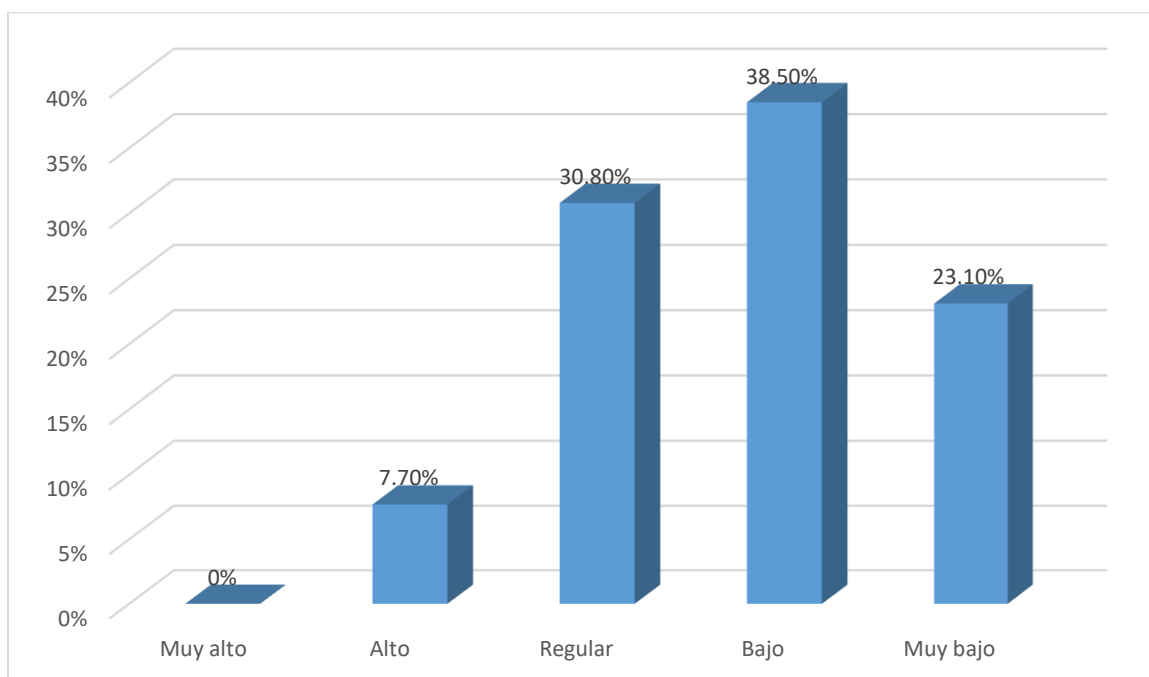


Interpretación: Un 38.5% de los colaboradores muestra la capacidad de adaptar su respuesta a las emociones de los clientes, lo que refleja un buen nivel de empatía. Sin embargo, un 15.4% tiene un nivel muy bajo, lo que podría indicar que algunos no tienen completamente desarrollada esta habilidad, mientras que un 30.8% se encuentra con un nivel regular, lo que puede indicar que aún hay espacio para mejorar en este aspecto.

Tabla 11 *Muestra comprensión ante las necesidades emocionales de los clientes.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	0	0%
Alto	1	7.7%
Regular	4	30.8%
Bajo	5	38.5%
Muy bajo	3	23.1%
Total	13	100%

Figura 10 Muestra comprensión ante las necesidades emocionales de los clientes.



Interpretación: Un 38.5% de los colaboradores están en un nivel bajo con mostrar comprensión hacia las necesidades emocionales de los clientes, lo cual es una buena señal de empatía en el servicio. Sin embargo, un 7.7% están en un nivel alto, lo que podría indicar que no todos están plenamente capacitados para responder adecuadamente a estas necesidades. Un 30.8% regular y un 23.1% totalmente muy bajo sugieren que hay áreas donde el equipo podría mejorar aún más en la atención emocional.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados obtenidos en este estudio sobre inteligencia emocional en un restaurante muestran una diversidad de respuestas que permiten una reflexión sobre las competencias emocionales de los colaboradores. En cuanto al autoconocimiento emocional, un porcentaje significativo de los participantes se ubicó en la categoría neutral, indicando que muchos empleados no están completamente conscientes de cómo sus emociones impactan su rendimiento laboral. Esto puede interpretarse como una falta de autoconciencia en la relación entre emociones y desempeño. Este hallazgo es consistente con los estudios de Goleman (1995), quien destacó que el autoconocimiento emocional es fundamental para el desarrollo de la inteligencia emocional y la efectividad en el trabajo. En comparación con lo señalado en otros estudios, como el de Salovey y Mayer (1990), quienes sugieren que el autoconocimiento emocional se puede desarrollar con la práctica, es posible que el equipo necesite más formación o experiencias que favorezcan este tipo de conciencia.

En cuanto a la Autogestión emocional, especialmente en situaciones de estrés laboral, los resultados reflejan que muchos colaboradores tienen dificultades para manejar adecuadamente el estrés, con un porcentaje importante que se mostró neutral sobre su capacidad para controlar sus emociones en momentos difíciles. Este dato se alinea con investigaciones previas que resaltan la importancia de la autogestión emocional para mantener un ambiente de trabajo valioso y fuerte (McKee, 2005). Sin embargo, la presencia de respuestas de desacuerdo también sugiere que no todos los empleados están suficientemente equipados para enfrentar situaciones laborales estresantes, lo que podría afectar su bienestar y desempeño. El desarrollo de habilidades para gestionar el estrés sería beneficioso no solo para la

satisfacción personal de los colaboradores, sino también para la calidad del servicio que ofrecen.

Respecto a la empatía, un porcentaje notable de los colaboradores mostró un buen nivel de reconocimiento de las emociones de los clientes y adaptabilidad ante ellas. Sin embargo, un número considerable aún se encuentra neutral, lo que indica que la empatía no está completamente integrada o no se practica consistentemente en todas las interacciones con los clientes. Este fenómeno se alinea con la teoría de Mayer y Salovey (1997), quienes consideran la empatía como una competencia clave de la inteligencia emocional, especialmente en entornos de servicio como el de la gastronomía. La necesidad de formación continua en esta área podría ayudar a mejorar la experiencia del cliente y fomentar relaciones más fuertes entre los empleados y los clientes.

En relación con la comprensión de las necesidades emocionales de los clientes, los resultados indican que la mayoría de los colaboradores muestra una disposición para entender y responder a las emociones de los clientes. Sin embargo, un pequeño porcentaje muestra respuestas contradictorias, lo que podría sugerir la presencia de inconsistencias en la práctica de estas habilidades. Este hallazgo es relevante, ya que la capacidad de comprender las emociones ajenas es esencial para ofrecer un servicio de calidad, como señalan estudios sobre el impacto de la inteligencia emocional en el servicio al cliente (Ekman, 2003). La formación en este aspecto sería útil para garantizar que todos los colaboradores logren un nivel de empatía y comprensión constante que beneficie la relación con los clientes.

Los resultados revelan áreas de fortaleza y debilidad en cuanto a las competencias emocionales de los colaboradores. Aunque algunos empleados muestran un buen dominio de las habilidades emocionales, hay margen de mejora en el autoconocimiento emocional, la gestión del estrés y la empatía hacia los clientes. Esto respalda la idea de que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que puede ser desarrollado y fortalecido con

entrenamiento adecuado, lo que podría tener un impacto positivo tanto en el bienestar de los empleados como en la satisfacción del cliente.

CONCLUSIONES

Primero. El nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del restaurante Toque del Che en Cusco en el año 2024 se caracteriza por una mixtura de destrezas emocionales claves, como el autoconocimiento emocional, la autogestión emocional y la empatía. Las interacciones con los clientes, la capacidad de manejar situaciones estresantes y el entendimiento de sus propias emociones tienen un impacto directo en la calidad del servicio. Evaluar estos aspectos facilita una posición clara de las fortalezas y áreas de mejora en el personal, lo cual es esencial para optimizar la atención al cliente y mejorar la experiencia general de los comensales.

Segundo. El nivel de autoconocimiento emocional de los colaboradores en sus interacciones con los clientes es moderado. Muchos colaboradores son capaces de reconocer sus emociones durante las interacciones, lo que les permite controlar su comportamiento y mantener una actitud positiva. Sin embargo, algunos trabajadores aún enfrentan dificultades para identificar y gestionar sus emociones en situaciones desafiantes. Un enfoque de capacitación que fomente el autoconocimiento emocional, como técnicas de reflexión y autoevaluación, sería beneficioso para fortalecer la capacidad de los colaboradores de reconocer y gestionar sus emociones de manera más efectiva en el contexto laboral.

Tercero. La capacidad de los colaboradores para regular la autogestión durante la atención al cliente en el restaurante Toque del Che presenta variabilidad. Algunos empleados muestran una excelente capacidad para mantener la calma bajo presión, mientras que otros podrían beneficiarse de técnicas adicionales de manejo del estrés. La implementación de entrenamientos específicos sobre manejo de situaciones de alta demanda o conflictivas contribuiría significativamente a mejorar esta habilidad, garantizando que todos los

colaboradores puedan mantener un ambiente tranquilo y profesional durante las horas de mayor afluencia de clientes.

Cuarto. Las características de empatía de los colaboradores en el servicio al cliente del restaurante Toque del Che son notoriamente positivas, ya que los empleados tienden a mostrar una comprensión genuina de las necesidades y emociones de los clientes. La empatía en el servicio mejora la interacción con los comensales, creando un ambiente más cercano y amigable que fomenta la satisfacción del cliente. Sin embargo, algunas áreas pueden mejorar si se proporciona formación adicional en habilidades interpersonales, lo que permitiría a los colaboradores conectar aún más con los clientes y atender sus necesidades de manera más efectiva

RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda que la gerencia y los administradores del restaurante Toque del Che realicen un diagnóstico más detallado sobre el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores, utilizando herramientas como encuestas o entrevistas estructuradas. Basándose en los resultados, se debe implementar un programa de formación continua en habilidades emocionales, específicamente enfocado en empatía, manejo del estrés y autoconocimiento. Este enfoque no solo mejorará la interacción con los clientes, sino que también fortalecerá el ambiente laboral, fomentando relaciones más positivas entre el personal y los clientes.

Segundo. Es recomendable que la gerencia y los administradores implementen programas de capacitación y talleres enfocados en fortalecer las habilidades de empatía de los colaboradores. Estos programas pueden incluir ejercicios prácticos sobre cómo identificar y responder a las emociones de los clientes, mejorando así la calidad del servicio. Además, se sugiere realizar simulaciones y escenarios prácticos que ayuden a los colaboradores a practicar situaciones de interacción con los clientes para fomentar una mayor conexión emocional en el servicio.

Tercero. Se sugiere que la gerencia y los administradores introduzcan sesiones de formación sobre manejo del estrés, enfocándose en técnicas de relajación, mindfulness o respiración controlada. La implementación de estas técnicas no solo mejorará la capacidad de los colaboradores para gestionar situaciones estresantes, sino que también les permitirá mantener un ambiente de trabajo más relajado y productivo. Además, se podría promover la creación de un espacio de apoyo emocional donde los empleados puedan compartir experiencias y recibir orientación en momentos de alta presión.

Cuarto. Es recomendable que los administradores fomenten un enfoque de autoconocimiento emocional a través de programas de reflexión y autoevaluación para los

colaboradores. La implementación de talleres o coaching individualizado puede ser beneficiosa para que los empleados tomen conciencia de sus emociones en situaciones laborales y aprendan estrategias para gestionarlas adecuadamente. Además, se sugiere integrar actividades periódicas que estimulen la reflexión sobre cómo las emociones influyen en su rendimiento y en la relación con los clientes, contribuyendo a un ambiente de trabajo más armonioso y eficiente.

Bibliografía

- Avolio, B. J., & Gardner, W. L. (2005). Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership. . *The Leadership Quarterly.*, 16((3)), 315-338.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). . *Psicothema*, 18((3)), 433-441.
- Boyatzis, R. E. (2006). An overview of intentional change from the perspective of complexity science. . *Journal of Management Development* , 25((7)), 607-623.
- Caruso, D. R., & Salovey, P. (2004). *The emotionally intelligent manager: How to develop soft skills for hard results.* . Jossey-Bass.
- Cherniss, C. (2010). Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. . *Industrial and Organizational Psychology*, 3((2)), 110-126.
- Díaz Dolugar, J., Durango Ferreira, J. S., & Mendoza Coley, S. N. (2018).
- Fernández, A., & Fernández, B. (2023). *Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante 25 horas, Chiclayo – 2022.*
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ.* . Bantam Books.
- Goleman, D. (2006). *Emotional Intelligence: 10th Anniversary Edition.* . Bantam.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations.* Jossey-Bass.
- Goleman, D., & Goldmann, D. (2000). Emotional Intelligence and Leadership. . *International Journal of Organizational Analysis.*, 8((2)), 123-125.
- Goleman, D., Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence.* . Harvard Business Review Press.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. McGraw-Hill.
- Martínez Supho. . (2019). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Comité de Servicios Integrados Turísticos Culturales del Cusco, 2017*.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?. In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators (pp. 3-31)*. Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry.*, 15((3)), 197–215.
- McKee, A. (2005). Emotional Intelligence and Leadership: A Review and Synthesis. . *Journal of Managerial Psychology.*, 20((7)), 532-556.
- McLeod, S. (2018). *Emotional Intelligence*. Simply Psychology.
- Mendoza, J. (2021). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020*.
- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue). . *Personality and Individual Differences.*, 42((5)), 1007-1018.
- Peterson, C. (2006). *A primer in positive psychology*. Oxford University Press.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. . *Imagination, Cognition and Personality.*, 9((3)), 185–211.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). *The full development of ability models of emotional intelligence. In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators (pp. 35-61)*. Basic Books.

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (2004). *Emotional intelligence and emotional development*. In J. S. Luthar (Ed.), *The science of development* (pp. 95-123). . Cambridge University Press.
- Zabaleta Estrella, J. A. (2024). *La inteligencia emocional y el liderazgo en el sector food service de Sincelejo*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores del restaurante Toque del Che en Cusco en el año 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Qué nivel de autoconocimiento emocional presentan los colaboradores en sus interacciones con los clientes?</p> <p>b) ¿Cómo es la capacidad de los colaboradores de autogestión emocional durante la atención al cliente?</p> <p>c) ¿Cómo es la empatía de los colaboradores en el servicio al cliente en el restaurante?</p>	<p>Objetivo general Describir cómo es la inteligencia emocional de los colaboradores del restaurante Toque del Che en Cusco en el año 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Describir el nivel de autoconocimiento emocional que presentan los colaboradores en sus interacciones con los clientes.</p> <p>b) Describir cómo es la capacidad de los colaboradores de autogestión emocional durante la atención al cliente.</p> <p>c) Describir cómo es la empatía de los colaboradores en el servicio al cliente en el restaurante.</p>	<p>1. Enfoque de investigación La presente investigación es de enfoque cuantitativo.</p> <p>2. Tipo de investigación La presente investigación es de tipo básica.</p> <p>3. Nivel de investigación La presente investigación es de nivel descriptivo.</p> <p>4. Diseño de la investigación La presente investigación es de diseño no experimental, transversal porque no manipula la variable.</p> <p>5. Unidad de investigación La unidad de estudio son los Clientes</p> <p>6. Población 13 colaboradores</p> <p>7. Muestra 13 colaboradores</p> <p>8. Técnica de recolección de datos Las técnicas utilizadas en la presente investigación es la encuesta.</p> <p>9. Instrumento de recolección de datos El instrumento de recolección de información es el cuestionario.</p> <p>10. Validez y confiabilidad de instrumentos El presente trabajo será validado mediante el instrumento de Alfa de Cronbach.</p> <p>11. Técnicas de procesamiento y análisis de datos El presente trabajo obtuvo los resultados por medio Excel.</p>

Operacionalización de variable

Tabla 1

de la variable

Operacionalización	Definición	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable	conceptual	operacional			
Inteligencia emocional	Es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas de manera efectiva en los diferentes contextos sociales. Daniel Goleman (1995)	El instrumento de medición es el cuestionario, que se realizara a los 13 colaboradores del restaurante “Toque del che”, Cusco	Autoconocimiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> Emociones en el trabajo. Evalúa su rendimiento. Identifica sus fortalezas y debilidades 	1=Muy Bajo 2=Bajo 3=Regular 4=Alto 5=Muy Alto
			Autogestión emocional	<ul style="list-style-type: none"> Controla el estrés Mantiene la calma 	

impulsos y
emociones intensas.

- Regula sus
emociones

Empatía

Es una de las
dimensiones clave
dentro de la
inteligencia
emocional. Se refiere
a la capacidad de
comprender y
compartir los
sentimientos de los
demás.

- Reconoce las
emociones de
los clientes.
- Adapta su
respuesta
- Muestra
comprensión

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

- Reconozco mis emociones cuando estoy trabajando.
 - Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo
- Puedo identificar cómo mis emociones afectan mi rendimiento laboral.
 - Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo
- Soy capaz de reconocer mis fortalezas y debilidades emocionales en el contexto laboral.
 - Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo
- Soy capaz de controlar el estrés en situaciones laborales difíciles.
 - Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo

- Soy capaz de mantener la calma durante conflictos con clientes.
 - Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo
- Reconozco las emociones de los clientes durante su atención.
 - Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo
- Adapto mi respuesta a las emociones de los clientes.
 - Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo
- Muestro comprensión ante las necesidades emocionales de los clientes.
 - Muy alto
 - Alto
 - Regular
 - Bajo
 - Muy bajo

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Dinora Antonieta Mayorga Charca identificado (a) con D.N.I. N° 70486461, código N° 20241E068@khipu.edu.pe, de la ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADA KHIPU, Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Autor(a) del trabajo de Investigación titulada: La inteligencia emocional en los colaboradores del restaurante Toque del Che, Cusco, 2024.

Bajo juramento, declaro que el trabajo de tesis presentado es de mi autoría y es el resultado de mi propio esfuerzo. Aseguro que no he incurrido en copias ni en la utilización indebida de ideas, formulaciones, citas textuales, ilustraciones u otros elementos extraídos de tesis, obras, artículos, memorias u otros documentos, tanto en formato digital como impreso, sin la debida mención y referencia clara y precisa de su origen o autor en el texto, figuras, cuadros o tablas, respetando siempre los derechos de autor. Asimismo, me comprometo a entregar los documentos originales si la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu lo considera necesario. En caso de incumplimiento de los derechos de autor o en caso de plagio, acepto estar sujeto a las sanciones académicas y legales correspondientes.

Cusco, 11 de noviembre 2024



Tesista:
D.N.I. 70486461

Anexo e. evidencias fotográficas





