

## **ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES Y MANEJO DE EMOCIONES DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES**

ORGANIZATIONAL STRATEGIES AND MANAGEMENT OF EMPLOYEE EMOTIONS IN A TRANSPORT COMPANY

 Karen Lizeth Acosta Flores<sup>1a</sup>  
 Leonela Analí Fernández Tello<sup>1b</sup>  
 Frank Jhosmell Llatas Dávila<sup>1c</sup>  
 Angelo David Salazar del Águila<sup>1d</sup>  
 Cielo Asdaly Siancas Manay<sup>1e</sup>

Fecha de recepción : 05/04/2024  
Fecha de aprobación : 07/05/2024  
DOI : <https://doi.org/10.26495/wwwxjm26>



### **Resumen**

*El trabajo tuvo como finalidad analizar la relación entre las estrategias organizacionales y el manejo de emociones percibida por los colaboradores de una empresa de transportes en Chiclayo. Para su alcance se desarrolló una investigación de enfoque correlacional de tipo aplicado, de diseño no experimental con corte transversal, y para recolectar información fue necesario hacer uso del cuestionario constituido por un conjunto de 12 ítems a través de la escala tipo Likert, también se utilizó como técnica la encuesta, el mismo que estuvo dirigido a una población de 60 colaboradores. De tal manera se examina la relación entre las estrategias organizacionales y el manejo de emociones de los colaboradores en una empresa de transportes en Chiclayo durante el año 2024. Los resultados revelan que entre las variables se percibe es ,910 como correlación positiva muy alta, de tal modo se considera que existe un buen manejo de estrategias y emociones. Asimismo, entre las dimensiones de las variables se refleja los resultados en la dimensión estrategias competitivas ,862, de tal modo, en innovación y adaptabilidad una correlación de ,846, finalmente en recursos humanos ,867 dando como resultado una correlación positiva muy alta capacidad de los empleados para manejar sus emociones en el entorno laboral, lo cual puede contribuir a un ambiente de trabajo más eficiente y satisfactorio.*

**Palabras clave:** Estrategias organizacionales, manejo de emociones.

### **Abstract**

*The purpose of the work was to analyze the relationship between organizational strategies and the management of emotions perceived by employees of a transportation company in Chiclayo. For its scope, an applied correlational approach research was developed, with a non-experimental design with a cross-sectional design, and to collect information it was necessary to use the questionnaire composed of a set of 12 items through the Likert-type scale, it was also used the survey was used as a technique, which was aimed at a population of 60 employees. In this way, the relationship between organizational strategies and the management of emotions of employees in a transportation company in Chiclayo during the year 2024 is examined. The results reveal that among the variables ,910 is perceived as very high positive tension, of in this way, it is considered that there is good management of strategies and emotions. Likewise, among the dimensions of the variables, the results are reflected in the competitive strategies dimension ,862, thus, in innovation and adaptability a classification of ,846, finally in human resources ,867 resulting in a very high positive elevation employees to manage their emotions in the work environment, which can contribute to a more efficient and satisfying work environment.*

**Keywords:** Organizational strategies, emotion management.

<sup>1</sup> Universidad Señor de Sipán - Lambayeque - Perú

<sup>a</sup>Estudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-6034-0292>, e-mail: [afloreskarenliz@uss.edu.pe](mailto:afloreskarenliz@uss.edu.pe)

<sup>b</sup>Estudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-6894-1329>, e-mail: [ftelloleonelaan@uss.edu.pe](mailto:ftelloleonelaan@uss.edu.pe)

<sup>c</sup>Estudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-4876-1188>, e-mail: [ldavilafrankjho@uss.edu.pe](mailto:ldavilafrankjho@uss.edu.pe)

<sup>d</sup>Estudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2525-6734>, e-mail: [saguilangeloda@uss.edu.pe](mailto:saguilangeloda@uss.edu.pe)

<sup>e</sup>Estudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5121-723X>, e-mail: [smanaycieloasda@uss.edu.pe](mailto:smanaycieloasda@uss.edu.pe)

## 1. Introducción

En nivel internacional se encontró que, en Bogotá, Colombia, Granados (2022), se ha verificado que la estrategia de una organización como un conjunto planificado y coordinado de acciones que una empresa o institución toma para lograr sus objetivos a largo plazo y obtener una ventaja competitiva al éxito de la organización depende del compromiso generado por empleados con la importancia de sus conocimientos en la gestión de la organización. Debe señalarse que el reclutamiento basado en competencias se convierte en una estrategia para garantizar que la empresa combine personas con competencias en diversos roles que aseguren el desempeño transparente y exitoso de funciones que contribuyen a los objetivos de la empresa. De este modo a aprender no del estudio académico de diversas materias, sino de la experiencia requerida para afrontar un entorno cambiante y exigente.

No obstante, en Guatemala, Aragón (2019) explica que la aplicación de diferentes elementos o áreas permite mejorar de manera significativa y efectiva el desempeño laboral, sin duda al aplicar y gestionar enormemente a los socios comerciales, sino que también beneficia enormemente a la empresa o institución. Obteniendo un gran equipo de colaboradores talentosos y capacitados. Según se analiza en su estudio, el 53,2% de las personas realiza sus tareas con eficacia, conoce sus objetivos, trabaja en equipo y está plenamente satisfecho con su trabajo, lo que se puede observar en los porcentajes obtenidos del eje de evaluación del desempeño laboral. En efecto, podemos decir que las estrategias organizacionales y el manejo de emociones de los colaboradores son aspectos esenciales del funcionamiento eficaz de cada empresa. Las estrategias de organización se relacionan con las acciones planificadas que una organización toma para lograr sus objetivos y obtener ventajas competitivas en su entorno, mientras que la gestión emocional de los empleados se centra en la comprensión, administrar y responder correctamente a las emociones de los trabajadores en el lugar de trabajo.

En efecto, Colombia, trata que está diseñado para detectar las emociones expresadas por los empleados en las organizaciones, dado que son colaboradores que piensan y sienten diferente, por lo que se recomienda analizar la gestión, algunos autores con amplios conocimientos sobre inteligencia emocional así lo creen es una herramienta útil para comprender y controlar nuestras emociones en diferentes situaciones a las que nos podemos enfrentar, especialmente en el entorno laboral que existen situaciones que crean emociones positivas como negativas, en un ambiente de trabajo con estos síntomas, las emociones vividas por los trabajadores podrían ser las culpables al cual no están adecuadamente controlados en el ambiente de trabajo, enfatizó (Alfonso, 2021).

A nivel nacional se encontró que, Castillo et al. (2019), explica que esto dificulta al avance de un clima organizacional apropiado en el sector de la salud porque indica desacuerdos entre los empleados sobre salarios y recompensas, crea una ruptura en las relaciones interpersonales en todos los niveles y afecta directamente. De tal manera similar, los objetivos de planificación, organización, dirección y seguimiento son difíciles de alcanzar sin herramientas de gestión eficaces para cada entorno específico.

De este modo, en Lima, Castillo (2021) mencionó que el estudio en las personas que ocupan puestos administrativos no tiene habilidades para la gestión, las cuales no son suficientes para las metas trazadas. Se explica que las necesidades de los empleados son menos solidarias. Esto se puede observar en las percepciones sobre el apoyo al desarrollo en las universidades, donde el 32,6% dijo sentir que no recibió el apoyo que necesitaba para desempeñar sus funciones.

Cabe resaltar que, en Ica, Choque & Neyra (2021), indicó que la relación que se observa entre los empleados y su nivel de resultados laborales es fundamental a la hora de contratar personas con un nivel suficiente de inteligencia emocional por lo que les recomienda implementar un programa de desarrollo del liderazgo en inteligencia emocional para desarrollar habilidades y competencias de los empleados que beneficiarán a los socios comerciales y a la empresa.

A nivel local, el autor Cotrina (2019), explica que su método de este estudio fue cuantitativo utilizando un coeficiente de correlación. La muestra estuvo conformada por 120 empleados. Los resultados de esta encuesta mostraron que el 49% de los encuestados indicó hay una mala organización en los empleados, evidentemente aconsejó a asistir a conferencias y capacitaciones sobre control, y comunicar emociones a los empleados para mejorar el control emocional y su actitud ante situaciones en las que surge algún tipo de conflicto.

De este modo Calderón (2022), si bien es cierto, que es fundamental un adecuado manejo de las emociones, teniendo en cuenta las diferentes reacciones en función sobre habilidades para interactuar

con el medio ambiente, el enfoque busca adaptarse al entorno, constantemente expuesto a experiencias determinadas por diversos factores socioemocionales que provocan que se desarrolle de forma no relacionada, afectando en última instancia las relaciones intra e interpersonales que fortalecen las relaciones sociales que se forman a diario. El análisis de los estudios son modelos puros cuyo nivel es explicativo, diseño cuasiexperimental, tipo cuantitativo y transversal, con una población de 25 personas. Los servicios se distribuyen en las instalaciones, por ello, se utilizaron realizar encuestas, cuestionarios y observaciones; asimismo, para mejorar el rendimiento de los empleados, es adaptarse a cambios de mejoras, capacitación constante, mejor líder que promueve un cambio en el clima y desempeño laboral.

Por consiguiente, Idrogo (2020), indica que en objetivo de poder lograr mantener una mejor inteligencia motivacional, porque el estrés no los deja desempeñar de manera correcta, indicando que la institución, no lo manejan muy bien, por lo que mayormente el estrés, evita que los colaboradores tengan un buen rendimiento para la institución, de este modo resaltaron que se recomienda que las instituciones educativas destinen un presupuesto para la organización de talleres de Inteligencia Emocional, para que los empleados también puedan centrarse en sus sentimientos internos sobre el trabajo y puedan afrontarlo, porque tendrán una comprensión más clara de su percepción emocional en el trabajo. gestionar mejor su trabajo en la organización.

Ante la constante demanda de clientes, las mypes se encuentran afectadas por el estrés y cambios emocionales que se pueden presentar en las compañías, es por ello que las estrategias organizacionales y la gestión de las emociones de los trabajadores se centran en crear un ambiente de trabajo que mejore la salud mental. Esto se consigue a través de programas, tutorías y orientación personal. Además, se implementan políticas continuas de retroalimentación, reconocimiento y recompensa para fomentar conductas de alta inteligencia emocional, promoviendo herramientas, técnicas de gestión del estrés y conciliación.

Por otro lado, se recurrió a investigar trabajos previamente realizados en relación con las variables en estudio.

Los estudios antepuestos han destacado el creciente avance, para Calderón (2022) el rendimiento laboral de los empleados, es adaptarse a cambios de mejoras, capacitación constante, mejor líder que promueve un cambio en el clima y desempeño laboral. Así como Idrogo (2020) indica que, la inteligencia emocional significa gestionar mejor las emociones para evitar la confrontación, para mantener el equilibrio emocional y mediar con otros compañeros de la institución.

Con respecto a Ramos (2023) indica que la mayoría de las microempresas en Piura tienen algunas dificultades para cumplir sus funciones debido a la feroz competencia entre los empresarios, empleados y la falta de fondos, lo que refleja el bajo nivel de productividad y competitividad. Comparativamente, Huaman (2020) menciona que, en el ámbito las estrategias en una compañía.

Cabe destacar, que Alfonso (2021) menciona que es crucial recalcar que el manejo de las emociones implica crear un lugar de gestión que incentive la salud emocional, la satisfacción y la mejoría de los empleados, así como proporcionar herramientas y recursos para ayudarles a lidiar con el estrés, la presión y los desafíos emocionales que pueden ocurrir en su trabajo diario. Al mismo tiempo, Maidana (2021) enfatiza que una empresa está realmente comprometida con el compromiso de los empleados, se esfuerza por crear un buen ambiente de trabajo y una buena experiencia para los empleados.

Al mismo tiempo Useche et al. (2021) identifica que las actividades económicas más afectadas son el comercio mayorista y minorista, pero en última instancia las pymes se ven afectadas, ya que la alta tasa de participación en las oportunidades de empleo (más del 50% del empleo formal) se suma al impacto negativo, por lo cual, la parte se ha visto afectada por la crisis. Cabe destacar que la práctica empresarial es la organización del espacio académico para la aplicación de conocimiento dentro de un clima organizacional (Mendoza et al., 2022).

Por otra parte, menciona Montes (2022) que una empresa se forma para satisfacer los impulsos y expectativas de los miembros de la compañía y de sus clientes y partes interesadas. En secuencia, Carrillo et al. (2020) las compañías que promueven un clima o entorno de trabajo adecuado se preocupan por las necesidades y sentimientos de sus asociados y, por lo tanto, se esfuerzan por crear espacios que produzcan retornos positivos.

En sentido que los sectores públicos ven una organización como un conjunto global de percepciones basadas en las emociones que los colegas muestran en sus lugares de trabajo, (Gonzales et al., 2021), es por ello que la capacidad de colaborar con otros en un contexto social ha experimentado

avances significativos en el mundo organizacional y la sociedad ha experimentado cambios dramáticos (Dorado et al., 2021).

Por otra parte, las teorías que existen en el estudio de la variable de estrategias organizacionales.

De Antoni (2020) La teoría de la contingencia sostiene que no hay una forma exclusiva o mejor de organizar una compañía. En lugar de eso, la estructura organizacional óptima necesita de variados factores contextuales y del ámbito en el que se realiza la entidad. Dicha teoría se enfatiza en la relación entre las limitaciones internas y externas de la institución y cómo estas influyen la estrategia y estructura organizacional.

La teoría de la ventaja competitiva, mantiene que las empresas pueden lograr ventajas competitivas de manera sostenible al seguir estrategias que mejoren su posición en el mercado. Se identificaron tres estrategias genéricas principales para lograr esto: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque (Nel et al., 2021).

De las teorías que sostienen Vallejo & Manzano (2020) menciona que, el talento humano es importante en la organización, y su integración como teoría en la estrategia organizacional ha evolucionado significativamente en las últimas décadas. Este enfoque se centra en la importancia del capital humano como un recurso estratégico vital para el rendimiento y competitividad de organizaciones. Por lo que integrar la gestión del talento humano en la estrategia organizacional es fundamental para construir una organización resiliente, innovadora y competitiva, sobre todo con las habilidades, conocimientos, competencias y experiencias de los empleados que pueden ser utilizados para el beneficio de la organización.

Asimismo, según Noreña (2023), nos comenta sobre la teoría de los recursos y capacidades (RBV) indica que las organizaciones a centrarse en sus fortalezas internas, en poder desarrollarse y protegerse de sus recursos y capacidades clave, y alinearlas con sus estrategias logrando mantenerse una posición competitiva sólida en el mercado, y así comprendan y fortalezcan sus capacidades internas como base para la competitividad a largo plazo en un entorno empresarial dinámico.

Ahora bien, las teorías relevantes de la variable manejo de emociones.

La teoría de inteligencia Múltiples, propone que la inteligencia se define como la habilidad para resolver dificultades y generar conductas con valor cultural. Por consiguiente, la inteligencia emocional es la capacidad de resolver problemas de naturaleza emocional, lo cual implica controlar los impulsos que surgen ante determinadas situaciones (Goleman, 1995; citados por Cano & Zea 2012).

La teoría de la inteligencia emocional, en el lugar de trabajo, ofrece importantes beneficios tanto para los empleados como para las empresas. No solo mejora las aptitudes y habilidades de los trabajadores, sino que también fomenta la formación de equipos altamente competentes y efectivos. En resumen, el control de las emociones beneficia a las personas a utilizar eficazmente sus diversas cualidades, incluida la inteligencia, lo que la convierte en una habilidad fundamental y versátil (Aragón, 2019).

La teoría de la educación emocional es esencial para ayudar a los trabajadores a superar las barreras emocionales que pueden interferir con su labor. Además, algunos no saben cómo identificar y gestionar estas emociones. Lo cual es importante reconocer sus emociones y aplicar estrategias de afrontamiento adecuadas, facilitando así un entorno de aprendizaje más eficaz y equilibrado emocionalmente, mencionó (Bisquerra & Pérez, 2007).

Ante lo expuesto anteriormente, se formula el problema general, el cual se presenta a través de la siguiente interrogante: ¿De qué manera se relaciona las estrategias organizacionales y el manejo de emociones en los colaboradores de una empresa de transporte en Chiclayo en el año 2024?

Por otro lado, el presente informe se justifica debido a la falta de organización y tener en cuenta la salud emocional de los trabajadores, por lo cual la investigación mantiene una justificación social, ya que busca comprender e interpretar el estudio, para el mejoramiento de ello. Asimismo, la metodología dada que conseguir los objetivos empleados, la cual se implementará la técnica e instrumentos de evaluación, con el fin de demostrar validez y confiabilidad, la cual la investigación sostiene instrumento empleando una escala tipo Likert para ambas variables.

Además, para comprobar la relación entre la variable estrategias organizacionales y manejo de emociones se formuló hipótesis correlacionales, entre ellas se encuentra la hipótesis general, en la cual existe relación significativa de las estrategias organizacionales y manejo de emociones por los colaboradores de la empresa de transportes en Chiclayo. Del mismo modo, la hipótesis específica existe

relación significativa entre las dimensiones de las variables estrategias organizacionales y manejo de emociones en una empresa de transportes en Chiclayo.

En última instancia, el estudio tiene como objetivo general analizar la relación entre las estrategias organizacionales y el manejo de emociones por el personal de una empresa de transportes en Chiclayo, de la misma manera, mantiene el objetivo específico las cuales se basan en establecer las relaciones entre dimensiones de las variables estrategias organizacionales y manejo de emociones de una empresa de transporte.

## 2. Material y método

La investigación, según su finalidad, es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, ya que es aplicada y utiliza los conocimientos ya adquiridos en la investigación básica para dirigirlos hacia un objetivo concreto, por lo que este tipo de investigación tiene en cuenta todos los conocimientos existentes en un lugar y los aplica para intentar solucionar un problema (Castro et al., 2022). Por otro lado, es de alcance correlacional porque se enfoca en explorar la relación estadística entre ambas variables, sin intervenir directamente en el entorno. Según Roy et al. (2020) menciona que se puede medir la magnitud de la correlación entre las variables y cooperar a prever los valores.

Asimismo, el diseño de investigación aplicado es no experimental y de corte transversal, ya que, los datos se recolectan en un tiempo determinado. Su intención es definir variables y examinar su acontecimiento (Arias et al, 2020). Mientras que el corte transversal de investigación en el que los datos se recopilan en un momento específico, proporcionando una "fotografía" de la situación en ese momento, permitiendo analizar la prevalencia de una condición o característica en una población y examinar asociaciones entre diferentes variables (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

En cuanto a la conceptualización de la variable independiente estrategia organizacionales, el uso de estrategias organizacionales promueve el compromiso del cliente y la sostenibilidad financiera. La iniciativa apunta a mejorar los servicios existentes y desarrollar nuevos proyectos para aumentar la participación de mercado. (Falcone & Reyes, 2018). Por otro lado, la variable dependiente manejo de emociones, Se ha observado que las dificultades técnicas crean malestar social y sentimientos negativos entre los participantes. En algunos casos, estas dificultades crean conflictos entre los participantes, que se manifiestan negativamente en un entorno mixto, y los usuarios resuelven estos conflictos durante el proceso de aprendizaje colaborativo (Belli, 2020).

De tal manera para recopilación de datos, se optó por la técnica de encuesta, empleando como instrumento el cuestionario diseñado por los integrantes del grupo. El cuestionario está constituido por un conjunto de 12 ítems, distribuidos en diversas categorías: 6 preguntas abordan las estrategias organizacionales, relacionadas a las 3 dimensiones, mientras que 6 preguntas por manejo de emociones con sus tres dimensiones. De tal modo cada encuestado debe seleccionar una de las cinco opciones disponibles para cada afirmación; esta evaluación se realiza a través de la escala tipo Likert, donde se asignan valores desde "Siempre" (5) hasta "Nunca" (1), permitiendo así la precisión de las respuestas.

Con el propósito de medir la confiabilidad del cuestionario de Estrategias organizacionales y manejo de emociones, se implementó el coeficiente de Alfa de Cronbach en la prueba piloto, el cual estuvo conformada por 52 colaboradores de la empresa. Los resultados que se obtuvo para la variable estrategias organizacionales fue un valor de 0.777, lo cual indica una fiabilidad aceptable. Del mismo modo, la confiabilidad de los ítems relacionados con la variable manejo de emociones reveló un valor de 0.708, manifestando un nivel de fiabilidad aceptable entre los ítems.

Para el método de análisis de datos se toma en cuenta la estadística inferencial, con el fin de probar las hipótesis. Para ello, se considera el software SPSS para la realización de pruebas estadísticas, también, Microsoft Word y Excel para la redacción del informe y recolección de datos.

El trabajo cumple con códigos de ética, se han implementado la autorización compuesta por los participantes, garantizando la privacidad y anonimato de datos, asimismo, prevalecerá de honestidad y transparencia de resultados obtenidos, por otro lado, se asegura que la investigación no cause daño a los participantes. Por lo tanto, se cumple con el artículo N.º1 del Código de Ética de investigación de la Universidad Señor de Sipán (USS) el cual busca proteger los derechos, la vida, la salud, privacidad, bienestar y dignidad de los participantes en investigaciones científicas, tecnológicas e innovadoras, de acuerdo con principios éticos nacionales e internacionales y acuerdos firmados por el país.

### 3. Resultados

**Objetivo General:** Analizar la relación entre las variables estrategias organizacionales y el manejo de emociones percibida por el personal de la empresa Transportes en Chiclayo, 2024.

**Tabla 1**

			Estrategias organizacionales
Rho de Spearman	Manejo de emociones	Coefficiente de correlación	,910**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52

*Fuente: Elaboración propia*

Se observa que el coeficiente del es ,910, el cual la correlación de Spearman, indica “Correlación positiva muy alta”, por lo que se acepta la hipótesis alterna, ya que existe relación entre estrategias organizacionales y manejo de emociones en una empresa de transportes en Chiclayo, 2024.

**Objetivo específico:** Establecer las relaciones entre dimensiones de las variables estrategias organizacionales y manejo de emociones de una empresa de transporte en Chiclayo.

**Tabla 2**

**Correlaciones de dimensiones de la V1 y la V2**

			Manejo de emociones
	D1V1: Estrategias competitivas	Coefficiente de correlación	,862
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52
	D2V1: Innovación y adaptabilidad	Coefficiente de correlación	,846
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52
Rho de Spearman	D3V1: Estrategias de recursos humanos	Coefficiente de correlación	,867
		Sig. (bilateral)	,000
		N	52

*Fuente: Elaboración propia*

La prueba de Rho de Spearman muestra una correlación entre la dimensión 1 se visualiza un coeficiente de ,862; mientras que la dimensión 2, se visualiza con un coeficiente ,846; de tal manera en la dimensión 3, es de coeficiente ,867, el cual indica que es “correlación positiva alta”, por lo que se opone la hipótesis nula, accediendo la hipótesis alterna la cual existe relación entre las dimensiones.

### 4. Discusión

El objetivo general proporciona un análisis detallado de cómo las estrategias organizacionales y el manejo de emociones en el entorno laboral están interrelacionados, respaldados por datos empíricos y estudios previos. El coeficiente del Rho de Spearman, que es 0.910, indica una correlación positiva muy alta entre las estrategias organizacionales y el manejo de emociones en la empresa de transportes en Chiclayo en 2024. La alta correlación sugiere que las estrategias organizacionales efectivas están fuertemente vinculadas a una mejor gestión emocional de los empleados.

Granados (2022) destaca que las estrategias organizacionales son un conjunto planificado y coordinado de acciones destinadas a alcanzar objetivos a largo plazo y obtener una ventaja competitiva. La gestión de recursos humanos es importante, para el éxito organizacional, ya que el rendimiento de los empleados depende de la implementación de estas estrategias. Un aspecto clave es el reclutamiento basado en competencias, el cual garantiza que la empresa tenga personal calificado para desempeñar roles específicos, contribuyendo así al rendimiento eficiente y transparente de la organización. Además, la capacidad de adaptarse a un entorno cambiante y exigente se basa en la experiencia práctica, más que en el conocimiento académico. Así mismo, Aragón (2019) aporta una perspectiva complementaria, señalando que la aplicación de diversos elementos organizacionales mejora significativamente el desempeño laboral. En su estudio, se encontró que el 53.2% de las personas son eficaces en sus tareas, conocen sus objetivos, trabajan en equipo y están satisfechas con su trabajo. Este hallazgo demuestra que las estrategias organizacionales no solo benefician a la compañía al mejorar el rendimiento de los empleados, sino que también optimizan la gestión de los socios comerciales. Este análisis conjunto de los estudios sugiere que tanto las estrategias organizacionales como la gestión emocional de los empleados son cruciales para el funcionamiento eficiente de una empresa. Las estrategias organizacionales están relacionadas con las acciones planificadas para lograr objetivos y obtener ventajas competitivas, mientras que la gestión emocional se centra en la comprensión y respuesta adecuada a las emociones de los empleados en el lugar de trabajo. Una gestión emocional efectiva puede mejorar la satisfacción laboral, la cohesión del equipo y el rendimiento general de la organización.

El objetivo específico del estudio es establecer las relaciones entre las dimensiones de las variables estrategias organizacionales y manejo de emociones en una empresa de transporte en Chiclayo, la prueba de Rho de Spearman muestra una correlación entre la dimensión 1 se visualiza un coeficiente de ,862; mientras que la dimensión 2, se visualiza con un coeficiente ,846; de tal manera en la dimensión 3, es de coeficiente ,867, el cual indica que es “correlación positiva alta”, por lo que rechaza la hipótesis nula, accediendo la hipótesis alterna la cual existe relación entre las dimensiones.

Alfonso (2021) subraya la importancia del manejo de emociones en el entorno laboral, destacando que un ambiente de trabajo que promueve la salud emocional y la satisfacción de los empleados es crucial. Proporcionar herramientas y recursos para lidiar con el estrés y los desafíos emocionales diarios es fundamental para la comodidad de los empleados. Maidana (2021) enfatiza que una empresa comprometida con sus empleados se esfuerza por crear un buen ambiente de trabajo y una experiencia positiva para sus colaboradores. Este compromiso no solo mejora la satisfacción de los empleados, sino que también aumenta su productividad y lealtad hacia la empresa.

En Bogotá, Alfonso (2021) destaca la importancia de detectar y gestionar las emociones expresadas por los empleados. La inteligencia emocional se considera una herramienta valiosa para comprender y controlar las emociones en diferentes situaciones laborales. Un entorno de trabajo que no gestiona adecuadamente las emociones puede generar tanto emociones positivas como negativas, afectando la rentabilidad y la satisfacción de los trabajadores. Choque & Neyra (2021) indican que la relación entre el nivel de inteligencia emocional de los empleados y sus resultados laborales es fundamental. En su estudio transversal cuantitativo, correlacional y no experimental con una muestra de 152 empleados, recomiendan implementar programas de desarrollo de liderazgo en inteligencia emocional. Estos programas pueden desarrollar habilidades y competencias que benefician tanto a los socios comerciales como a la empresa en general.

Los resultados de las pruebas de Rho de Spearman confirman que existe una relación significativa entre las dimensiones de las estrategias organizacionales y el manejo de emociones en la empresa de transporte en Chiclayo. La gestión adecuada de las emociones y la implementación de estrategias organizacionales efectivas son cruciales. Estudios adicionales, como los de Alfonso (2021) y Choque & Neyra (2021), respaldan la importancia de la inteligencia emocional y su impacto positivo en el entorno laboral. Se recomienda a las empresas desarrollar programas de formación en inteligencia emocional y estrategias organizacionales que promuevan un ambiente de trabajo saludable y productivo.

## 5. Conclusiones

En base a las conclusiones se tiene que la finalidad de este estudio se explora en comprender las estrategias organizacionales y el manejo de emociones para crear un entorno de trabajo productivo, eficiente y saludable. La integración de estas dos áreas contribuye a la mejora en tiempos definidos de

la empresa, al mejorar tanto el rendimiento organizacional como el bienestar individual de los empleados. En este caso el coeficiente del Rho de Spearman es, 910, el cual la correlación Spearman, la cual indica “Correlación positiva muy alta”, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, se comprueba que existe una sinergia entre las estrategias organizacionales y manejo de emociones en la empresa de transportes en Chiclayo, 2024, en relación a ambas variables

Por lo tanto, las dimensiones de las estrategias organizacionales y el manejo de emociones están interrelacionadas de manera significativa. La planificación estratégica, la comunicación efectiva, la capacitación y el reconocimiento son factores clave que influyen positivamente en el manejo emocional de los empleados. La prueba de Rho de Spearman muestra una correlación en las dimensiones, se visualiza un coeficiente de ,862, el cual indica que es “correlación positiva alta”, la cual rechaza la hipótesis nula, accediendo la hipótesis alterna, la cual existe una conexión entre las dimensiones. Lo cual esto indica que la sinergia entre las estrategias organizacionales bien definidas y el manejo emocional adecuado no solo mejora a los trabajadores, sino que también impulsa los procesos que da la empresa.

Así mismo, comprender el las estrategias competitivas en el entorno laboral no solo incrementa las habilidades y competencias de los empleados, sino que también favorece la creación de equipos más unidos y eficientes. De tal manera, se muestra una correlación en la dimensión 2 se visualiza un coeficiente de, 846, lo cual señala que es “Correlación positiva alta” la cual rechaza la hipótesis nula, accediendo la hipótesis alterna, la cual existe una conexión entre las dimensiones. Estos datos indican que los trabajadores consideran que existe un buen manejo de las emociones en la empresa, con buenas habilidades, una buena gestión de estrés y, sobre todo, resolver cualquier conflicto que se presente en la empresa.

Por último, implementar estas estrategias lleva a la empresa a una mejora significativa en todos sus procesos. Siendo así, implementar estrategias es clave para mejorar la productividad de los trabajadores. Estas prácticas no solo reducen la rotación de personal y mejoran la comunicación y colaboración, sino que también aumentan la adaptabilidad, calidad del servicio. En última instancia, estas iniciativas contribuyen a una cultura organizacional positiva y competitiva para la empresa de transporte en Chiclayo.

## 6. Referencias

- Alfonso, E. (2021). *Análisis Del Manejo De Las Emociones De Los Colaboradores En. Colombia.* Obtenido De <https://Repository.Unimilitar.Edu.Co/Bitstream/Handle/10654/40133/Alfonsobeltranerikamarcela2021.Pdf.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Aragón, K. (2019). *Inteligencia Emocional Y Su Relación En El Desempeño Laboral.* Revista Naturaleza, Sociedad Y Ambiente. Obtenido De <https://Revistacunurori.Com/Index.Php/Revista/Article/View/41/57>
- Aragón, K. (2019). *Plan De Mejora Del Nivel De Inteligencia Emocional En Trabajadores De La Empresa Electrica Riobamba.* Obtenido De <https://Repositorio.Puce.Edu.Ec/Server/Api/Core/Bitstreams/7773d603-E739-4d10-B833-499511705342/Content>
- Arias, J., Villasís, M., & Novales, M. (2020). *El Protocolo De Investigación Iii: La Población De Estudio.* Obtenido De <https://Www.Redalyc.Org/Pdf/4867/486755023011.Pdf>
- Belli, S. (2020). *Manejo De Emociones Negativas En El Aprendizaje Colaborativo En Linea. Enfoque Multimodal Para Resolver Dificultades Tecnicas.* Obtenido De <https://Www.Scopus.Com/Record/Display.Uri?Origin=Recordpage&Eid=2-S2.0-85134802934&Nohighlight=False&Sort=Plf-F&Src=S&Sid=6a7abb1132262f805be9a95bee092ce9&Sot=B&Sdt=B&Sl=34&S=Title-Abs-Key%28manejo+De+Emociones%29&Relpos=1>
- Bisquerra, N., & Pérez, N. (S.F.). *Proyecto Wonderwall: Identificación Y Manejo De Emociones En La Educación Física De Educación Primaria.* Obtenido De <https://Digibuo.Uniovi.Es/Dspace/Bitstream/Handle/10651/51827/Proyecto.Pdf?Sequence=1>

- Calderon, M. (2022). *Inteligencia Emocional Como Estrategia Para Mejorar El Desempeño Laboral En Los Promotores De Servicio De Scotiabank Chiclayo, 2020*. Obtenido De <https://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12802/9966/Calderon%20zuloeta%20marcos.Pdf?Sequence=6>
- Cano, S., & Zea, M. (2012). *Manejar Las Emociones, Factor Importante En El Mejoramiento De La Calidad De Vida*. Obtenido De <https://www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=517751763003>
- Carrillo, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). *Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Del Personal En Una Empresa De Servicio*. Obtenido De [https://www.Scielo.Cl/SciELO.Php?Pid=S0718-07642020000100141&Script=Sci\\_Arttext](https://www.Scielo.Cl/SciELO.Php?Pid=S0718-07642020000100141&Script=Sci_Arttext)
- Castillo, E., Bernanrdo, J., Ayala, C., Medina, M., & Reyes, C. (2019). *Iderazgo Y Clima Organizacional En Trabajadores De Establecimientos De Salud De Una Microred De Perú*. *Rev Cubana Salud Pública*. Obtenido De <https://www.Scielo.Sp/Org/Article/Rcsp/2019.V45n2/E1351/>
- Castillo, L. (2021). *La Gestión Por Competencias Para El Desarrollo Organizacional En La Universidad Nacional Mayor De San Marcos*. Scielo. Obtenido De [http://www.Scielo.Org/Pe/SciELO.Php?Script=Sci\\_Arttext&Pid=S1810-99932021000100097](http://www.Scielo.Org/Pe/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S1810-99932021000100097)
- Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2022). *La Investigación Aplicada Y El Desarrollo Experimental En El Fortalecimiento De Las Competencias De La Sociedad Del Siglo Xxi*. Obtenido De [http://www.Scielo.Org.Co/SciELO.Php?Script=Sci\\_Arttext&Pid=S0123-921x2023000100140](http://www.Scielo.Org.Co/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0123-921x2023000100140)
- Choque, J., & Neyra, E. (2021). *Inteligencia Emocional Y Estilos De Liderazgo En Trabajadores De Mypes De La Ciudad De Ica, 2020*. Ica. Obtenido De [https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/60741/Choque\\_Bjl-Neyra\\_Sem-Sd.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/60741/Choque_Bjl-Neyra_Sem-Sd.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Cotrina, M. (2019). "Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional En Trabajadores De Una Empresa Molinera - Lambayeque 2019". Obtenido De <https://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12802/5980/Cotrina%20ru%C3%A4dz%20milton%20iv%C3%A1n.Pdf?Sequence=1>
- De Antoni, C. (2020). *Una Revisión De Los Acuerdos Y Discrepancias De La Teoría De Las Contingencias Y La Teoría De La Ecología Poblacional*. Obtenido De <https://Dx.Doi.Org/https://doi.org/10.24215/23143738e057>
- Dorado, Á., Cambrano, A., & Rosero, K. (2021). *Habilidades Sociales Y Variables Organizacionales*. Obtenido De <https://dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Articulo?Codigo=8435461>
- Falcone, M., & Reyes, P. (2018). *Estrategias Organizacionales Para Incrementar Los Ingresos En Una Consultora Ambiental De La Ciudad De Guayaquil Del Ecuador*. Obtenido De <https://www.Scopus.Com/Record/Display.Uri?Eid=2-S2.0-85055662264&Origin=Resultslist&Sort=Plf-F&Src=S&Sid=D6d89f375580f9af0056354f95da8551&Sot=B&Sdt=C1&Cluster=Scosubjabb r%2c%22busi%22%2ct&S=Title-Abs-Key%28estrategias+And+Organizacionales%29&SI=37&Session>
- Gonzales, J., Ramirez, R., Terá, N., & Palomino, G. (2021). *Clima Organizacional En El Sector Público Latinoamericano*. Obtenido De <https://Ciencialatina.Org/Index.Php/Cienciala/Article/View/318>
- Granados, L. (2022). *La Gestión Del Recurso Humano Como Parte De Las Estrategias Organizacionales*. Bogotá, Colombia. Obtenido De <https://Repository.Unimilitar.Edu.Co/Bitstream/Handle/10654/41521/Granadosperezleidy2022.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Huaman, E. (2020). *Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional En Los Trabajadores Administrativos De La Gerencia Regional De Agricultura De Lambayeque*. Obtenido De <https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/46830/Huam%C3%A1n%20re-Sd.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Idrogo, H. (2020). *Relación De La Inteligencia Emocional Y El Estrés Laboral En Los Trabajadores De La I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018*. Obtenido De [https://Tesis.Usat.Edu.Pe/Bitstream/20.500.12423/2962/1/Tl\\_Idrogoguevaraheliana.Pdf](https://Tesis.Usat.Edu.Pe/Bitstream/20.500.12423/2962/1/Tl_Idrogoguevaraheliana.Pdf)
- Maidana, P. (2021). *Cómo Mejorar La Gestión Del Engagement Con Foco En El Proceso De Medición Y Sus Resultados En Manpowergroup Argentina*. Obtenido De

- <https://Repositorio.Udesa.Edu.Ar/Jspui/Bitstream/10908/18696/1/%5bp%5d%5bw%5d%20t.%20m.%20rec.%20hum.%20maidana%2c%20patricia%20alejandra.Pdf>
- Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2022). *Relación Entre Clima Organizacional Y Desempeño Laboral: Estudio Focalizado En El Laboratorio Empresarial Laemco En Tunja (Colombia)*. Obtenido De [https://Www.Scielo.Cl/SciELO.Php?Script=Sci\\_Arttext&Pid=S0718-07642022000600157](https://Www.Scielo.Cl/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0718-07642022000600157)
- Montes, H. (2022). *Gestión De Proyectos Como Estrategia Para La Evaluación De Desempeño Del Talento Humano En Las Empresas*. Obtenido De [http://Www.Scielo.Org.Ar/SciELO.Php?Pid=S2314-37382022000100004&Script=Sci\\_Arttext&Tlng=En](http://Www.Scielo.Org.Ar/SciELO.Php?Pid=S2314-37382022000100004&Script=Sci_Arttext&Tlng=En)
- Nel, P., Guillermo, W., & Danna, J. (2021). *Las Teorías De La Competitividad: Una Síntesis*. Obtenido De <https://Doi.Org/10.21017/Rev.Repub.2021.V31.A110>
- Noreña, D. (2023). *Teorías Del Management: Resource-Based View*. Obtenido De <https://Gestion.Pe/Blog/El-Arte-De-Emprender-Y-Fallar/2023/05/Teorias-Del-Management-Resource-Based-View.Html/>
- Ramos, S. (2023). *Gestión De Calidad Y Marketing Digital En Las Mype, Rubro Salones De Belleza Del Óvalo Grau De Piura, Año 2020*. Obtenido De <https://Repositorioslatinoamericanos.Uchile.Cl/Handle/2250/6411540?Show=Full>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño De Investigación De Corte Transversal*. *Sanitas* 21 (3): 141-146, 2018.
- Roy, I., Rivas, R., Perez, M., & Palacios, L. (2020). *Correlación: No Toda Correlación Implica Causalidad*. Obtenido De [https://Www.Scielo.Org.Mx/SciELO.Php?Script=Sci\\_Arttext&Pid=S2448-91902019000300354](https://Www.Scielo.Org.Mx/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2448-91902019000300354)
- Useche, M., Vázquez, L., Salazar, F., & Ordoñez, M. (2021). *Fórmula Estratégica Empresarial Para Pymes En Ecuador Ante El Covid-19*. Obtenido De [http://Www.Scielo.Org.Co/SciELO.Php?Pid=S0124-46392021000100167&Script=Sci\\_Arttext](http://Www.Scielo.Org.Co/SciELO.Php?Pid=S0124-46392021000100167&Script=Sci_Arttext)
- Vallejo, D., & Manzano, K. (2020). *Fundamentos Teóricos De La Estrategia Organizacional Como Técnica Para Fortalecer El Plan De Capacitación Del Talento Humano En La Empresa Moderna*. Obtenido De [https://Www.Researchgate.Net/Publication/348424250\\_Fundamentos\\_Teoricos\\_De\\_La\\_Estrategia\\_Organizacional\\_Como\\_Tecnica\\_Para\\_Fortalecer\\_El\\_Plan\\_De\\_Capacitacion\\_Del\\_Talento\\_Humano\\_En\\_La\\_Empresa\\_Moderna](https://Www.Researchgate.Net/Publication/348424250_Fundamentos_Teoricos_De_La_Estrategia_Organizacional_Como_Tecnica_Para_Fortalecer_El_Plan_De_Capacitacion_Del_Talento_Humano_En_La_Empresa_Moderna)