

INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL, LAMBAYEQUE

EMOTIONAL INTELLIGENCE TO IMPROVE WORK PERFORMANCE IN A COMPANY IN THE INDUSTRIAL SECTOR, LAMBAYEQUE

 José Alexander Larios Larios^{1a}
 Edwin Carlos Sánchez Sánchez^{1b}
 Karimé Yanina Larrea Muñoz^{1c}
 Leidy Juana Puican Rojas^{1d}

Fecha de recepción : 22/04/2024
Fecha de aprobación : 24/05/2024
DOI : <https://doi.org/10.26495/t9met385>



Resumen

La investigación tuvo como objetivo Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral en la empresa dulcería King Kong Lambayeque-2024. Para el alcance de dicho propósito fue necesario seguir un estudio descriptivo – propositivo, además, fue no experimental transversal, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue aplicado a una muestra de 29 colaboradores de la empresa King Kong Lambayeque. Los hallazgos encontrados permitieron demostrar que la empresa no viene desarrollando correctamente las estrategias, ya que solo en la variable inteligencia emocional alcanzó un nivel medio del 52%, sin embargo, la variable desempeño laboral demostró nivel alto 52%, lo cual conlleva a deducir que la empresa no viene desarrollando las acciones necesarias para mejorar el desempeño laboral. Finalmente se concluye, donde se recomienda seguir las estrategias establecidas para poder llegar al Nivel Alto de la Variable inteligencia emocional para un resultado positivo del desempeño laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, estrategias, desempeño laboral

Abstrac

The objective of the research was to propose emotional intelligence strategies to improve work performance in the candy company, Lambayeque-2024. To achieve this purpose, it was necessary to follow a descriptive - propositional study, in addition, it was non-experimental cross-sectional, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to a sample of 29 employees of the company King Kong Lambayeque. The findings found allowed us to demonstrate that the company is not developing the strategies correctly, since only in the emotional intelligence variable it reached an average level of 52%, however, the work performance variable demonstrated a high level of 52%, which leads to deducing that the company has not been developing the necessary actions to improve work performance. Finally, it is concluded where it is recommended to follow the established strategies in order to reach the High Level of the emotional intelligence variable for a positive result of work performance.

Key words: Keywords: emotional intelligence, strategies, job performance

¹Universidad Señor de Sipán – Lambayeque - Perú

^aEstudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4656-8545>, e-mail: llariosjosealex@uss.edu.pe

^bEstudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6735-2348>, e-mail: ssanchezedwinca@uss.edu.pe

^cEstudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-0439-5916>, e-mail: lmunozkarimeyan@uss.edu.pe

^dEstudiante de Administración, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7393-7043>, e-mail: projasleidyjuan@uss.edu.pe

1. Introducción

Sánchez y Brezo (2021) Este estudio transversal explora cómo durante la crisis de COVID-19, la habilidad de manejar y comprender las emociones ha tenido un impacto considerable la inteligencia emocional impacta de forma directa en el rendimiento de las enfermeras en los centros de España. Este estudio ha evaluado cómo la inteligencia emocional no solo impacta directamente en el rendimiento laboral, sino también cómo actúa como un mediador en el compromiso con el trabajo. La investigación abarcó a 1.549 trabajadores del sector salud, con un 62,1% de mujeres y una edad promedio de 36,51 años. Para el análisis se utilizaron la evaluación de la inteligencia emocional desarrollada por Wong y Lowe, la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht y el Cuestionario de Desempeño Laboral Personal. Los hallazgos muestran una conexión importante entre la capacidad emocional y el desempeño en el trabajo, subrayando la importancia de la inteligencia emocional en la gestión del compromiso y el rendimiento laborales, mostrando que una mayor conciencia de la inteligencia emocional entre los empleados aumenta su compromiso, lo que a su vez incrementa la productividad.

Irbayea (2019) investigó "El impacto sobre la inteligencia emocional afecta el desempeño en el ámbito laboral de enfermeras en hospitales de Jordania". Este estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional se realizó con una muestra aleatoria de 384 enfermeras de hospitales en Jordania. Para evaluar los datos, se utilizó un instrumento de 7 ítems creado por Brackett y Geher (2006) y un cuestionario de 5 ítems. La escala de Koopmans et al. (2013), basada en una escala Likert, se empleó para evaluar el rendimiento laboral, los resultados revelaron que la inteligencia emocional impacta de manera directa en el rendimiento de las enfermeras en los centros hospitalarios, mencionados, revelando una relación sólida y directa entre estas dos variables en el contexto de los hospitales jordanos.

Torres & Córdova (2022) señalaron que, en Lima, una gestión administrativa eficaz es crucial para promover un entorno laboral organizado que atraiga a los empleados y aumente su productividad y efectividad. La incorporación del desarrollo sostenible en los modelos de negocio e innovación es necesaria en el contexto actual de las tendencias globales y del mercado laboral del siglo XXI. Este enfoque es fundamental para lograr un crecimiento económico que preserve y mejore los recursos naturales en lugar de agotarlos. En Perú, la mayor parte de las organizaciones son medianas o pequeñas. (PYMES), muchas de ellas gestionadas por familias. Estas empresas representan el 95% del sector empresarial del país y generan el 75% de los empleos. Sin embargo, solo el 57% de los empleados tiene un título universitario superior. Las áreas administrativas y de ventas cuentan con el mayor número de empleados, con un 23% cada una. La responsabilidad es destacada como la dimensión más importante del rendimiento laboral, con un 96% de relevancia. En conclusión, aunque la gestión administrativa se encuentra en un nivel medio, aún existen deficiencias en sus procesos para cumplir con sus objetivos y una limitada relación entre la empresa y el empleado. No obstante, existe una relación positiva entre la gestión empresarial y el rendimiento laboral en la ferretería estudiada.

En la empresa King Kong Lambayeque, con más de 100 años de experiencia y servicios, continúa creciendo con su producto emblemático, el "King Kong". Es importante destacar que sus colaboradores desempeñan un papel crucial en la elaboración de este producto. Sin embargo, actualmente existen problemas que afectan la situación emocional de los trabajadores, lo cual se refleja en su desempeño. Se ha identificado una problemática relacionada con la falta de inteligencia emocional para incrementar la eficiencia en el trabajo dentro de la empresa King Kong Lambayeque en 2024. Los empleados carecen de habilidades de inteligencia emocional, lo que resulta en un bajo rendimiento, falta de trabajo en equipo, conflictos interpersonales y una cultura organizacional poco saludable. Como resultado, la empresa no logra desarrollarse según sus objetivos, ya que los trabajadores son la base de cualquier organización. King Kong se enfoca en el bienestar de sus empleados, ya que, si no mejora esta área, el crecimiento económico de la organización se verá afectado. En este sentido, esta investigación propone abordar integralmente esta problemática, proporcionando ideas de mejora y buscando soluciones a esta dificultad.

Según Mamani (2021), la revisión bibliográfica su objetivo fue estudiar la conexión entre el rendimiento laboral y la comunicación interna entre el personal administrativo de Electro Puno. El

estudio, de carácter descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, empleó un enfoque de deducción de hipótesis. Se incluyó a todos los empleados de la sede Juliaca, un total de 60 funcionarios administrativos, quienes fueron evaluados utilizando el modelo estadístico SPSS V26. Para analizar los resultados, empleando el valor de correlación RHO de Spearman, que arrojó una puntuación de 0,827. Los hallazgos indicaron que el 68% de la comunicación es descendente, el 23,3% es horizontal y el 8,3% es formal. Además, el 43,3% de los encuestados percibió la comunicación como flexible, el 35% como formal y el 21,7% como informal. Se encontró que la comunicación interna está favorablemente correlacionada con la eficiencia laboral ($p < 0.05$), logrando un 16,7% de productividad con alta eficiencia.

Lu y Chen (2024), investigaron el impacto positivo de la capacidad de los maestros para gestionar sus emociones en su desempeño laboral. Utilizaron un método descriptivo y correlacional, y el estudio se realizó con una muestra de 384 personas. Se empleó el software SPSS 26 para el análisis, con un intervalo de confianza del 95% y un coeficiente RHO de Spearman de 0,886 para evaluar los resultados, los hallazgos confirmaron que el desempeño de los maestros está directamente relacionado con su capacidad de inteligencia emocional laboral.

El objetivo de Scopus (2020) es determinar el papel mediador de la inteligencia moral y emocional, así como la consecuencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral de las enfermeras iraníes. La metodología fue de naturaleza transversal y el estudio fue diseñado de forma transversal. Con un tamaño mínimo de muestra de 610, el estudio comprendió 3.985 enfermeras. Para llenar el vacío dejado por el análisis de hipótesis de ruta y mediación, se tomó en consideración un tamaño de muestra final de 700 enfermeras con un 15% de probabilidad de deserción de la muestra. Cada uno de ellos fue sometido al método estadístico. Se utilizó el software IBM SPSS Statistics para Windows, versión 23. El estudio encontró una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño de enfermería ($\beta = 0,088$, $p < 0,01$). El desempeño laboral de los enfermeros fue beneficio de la inteligencia emocional, según los resultados ($\beta = 0,088$, $p < 0,01$).

Espíritu et al (2023), este estudio fue determinar cómo la inteligencia emocional afecta el desarrollo académico en las instituciones educativas de Huarochirí. El enfoque de hipótesis y deducción, junto con un enfoque causal y explicativo, se utiliza. Esta investigación es crucial porque se basa en un enfoque cuantitativo en lugar de experimental. El equipo de investigación incluyó setenta profesores. Los datos se recopilaron utilizando formularios de Google y análisis logístico utilizando SPSS-25. Se utilizó el Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento y se encontró un valor de 0,851 para la primera variable y 0,954 para la segunda variable, lo que indica una alta correlación y confiabilidad del instrumento. Los resultados muestran que la inteligencia emocional afecta el 80,2% del rendimiento académico, el 73% de la preparación académica, el 75,4% del aprendizaje, el 77,7% de la participación en la gestión escolar y el 84% de la participación en el desarrollo de la enseñanza de la gestión escolar. En resumen, la eficacia docente está influenciada por la inteligencia emocional porque influye en la preparación y el desarrollo del proceso educativo, la participación en la gestión escolar y el desarrollo de la profesionalidad y personalidad de los docentes.

Torres et al. (2021) durante su investigación. El objetivo general fue conocer cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Pucallpa. La muestra estuvo compuesta por 125 especialistas, 70 mujeres y 55 hombres, y el método fue descriptivo y transversal. Para analizar los resultados se utilizó el coeficiente de correlación RHO de Spearman. Según los resultados, la inteligencia emocional está fuertemente ligada al desempeño laboral del personal médico, pues deben tener la exposición emocional necesaria para soportar los desafíos y complicaciones que se presentan durante la jornada laboral, realizar las tareas de manera efectiva y alcanzar los objetivos del puesto. Se encontró que la inteligencia emocional está relacionada con el desempeño laboral porque al someter los datos a la prueba estadística Kendall Tau se obtuvo un valor p de 0 con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. .01, lo que indica una relación significativa entre variables.

En el estudio “La Inteligencia Emocional en los Estilos de Liderazgo de Gerentes de Recursos Humanos en Empresas Minoritarias Peruanas”, Alarcón et al. (2024) resaltan las similitudes entre la inteligencia emocional y el estilo gerencial. El escritor de este artículo se enfocó en 385 jefes utilizando la técnica de encuesta. Tras una evaluación exhaustiva, se encontró que existe una variación emocional del 27,2% en los estilos de liderazgo, lo que indica que el primer componente es crítico para el éxito.

Esto se mostró mediante el uso de la regresión logística ordinal. De este camino, la conclusión se llega que existe una correlación positiva que es alcanzado; una correlación positiva; es decir, existe un beneficio que permite mejorar el ambiente laboral y el desempeño de los miembros del ente.

Calderón (2022) es mejorar el desempeño de los empleados mediante el uso de la inteligencia emocional. Mejore el desempeño de los empleados utilizando la inteligencia emocional. Este estudio íntegramente investigativo utiliza un método cuantitativo, de diseño transversal, cuasiexperimental y enfoque explicativo. El principal instrumento del estudio, en el que participaron 25 promotores de Scotiabank Chiclayo, fue una encuesta en línea realizada por las agencias, fue una encuesta en línea. Los expertos revisaron y aprobaron la encuesta. El alfa de Cronbach fue de 0,929, indicando un nivel de preguntas excelente y aceptable. 0.929, indicando un nivel de preguntas excelente y aceptable. Además, se encontró que la variable "Inteligencia Emocional" tuvo un valor moderado de 52% y la variable "Desempeño Laboral" tuvo un valor alto de 68%. La variable "inteligencia emocional" tuvo un valor medio de 52% y la variable "desempeño laboral" tuvo un valor alto de 68%. Esto sugiere que utilizar la inteligencia emocional como estrategia mejora efectivamente el desempeño laboral de los colaboradores de Scotiabank Chiclayo.

Gálvez (2022) investigó la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral (DL). Participantes, Se incluyeron en el estudio 120 que van desde con edades entre 20 y 53 años, utilizando un diseño descriptivo correlacional ($M = 36,49$; $DE = 8,09$). Edad comprendida entre 20 y 53 años, fueron incluidos en el estudio mediante un diseño descriptivo correlacional ($M = 36,49$; $DE = 8,09$). Para recopilar los datos se utilizaron cuestionarios validados de Saldana (2020) .Se utilizaron cuestionarios para recopilar los datos. Los resultados mostraron una relación algo positiva entre la IE y el desempeño laboral ($r = 0,34$; $p < 0,01$). Entre las diversas habilidades de IE, la motivación tiene el impacto más significativo (en promedio) en comparación con otras habilidades como autorregulación, empatía, socialización y autoconciencia.

Fernández y Cumbia (2022) quisieron explicar cómo la inteligencia emocional mejora el desempeño laboral de los empleados en el restaurante de 25 horas Chiclayo. Su mitología era descriptiva, no experimental y transversal; Su objetivo fundamental era desarrollar estrategias para mejorar la inteligencia emocional. Su muestra incluye treinta empleados de esta organización. El cuestionario se utilizó para evaluar los niveles de ambas variables. Su confiabilidad se evaluó mediante el alfa de Cronbach de 0,965 y 0,93, respectivamente. Los resultados arrojaron que el 63% percibió un nivel alto y el 60% percibió un nivel medio. Además, se ofrecieron tres talleres para mejorar las variables de IE: el taller de claridad emocional, el taller de atención emocional y el taller de relación emocional. Se desarrollan tres estrategias de inteligencia emocional: Taller de Conciencia Emocional, Taller de Claridad Emocional y Taller de Reparación Emocional.

Por otro lado, Daniel Goleman (2022), por otro lado, enfatiza la capacidad de analizar, comprender y controlar las emociones de uno mismo y ajenas. Goleman enumera cinco elementos principales: autoconciencia, que es el deseo de comprender nuestras emociones; autorregulación, que implica controlar nuestros impulsos y emociones ansiosas; motivación, que es el deseo intrínseco de lograr una meta; empatía, que es la capacidad de comprender las emociones de los demás; y habilidades sociales, que son necesarias para gestionar eficazmente las relaciones. La inteligencia emocional mejora la correspondencia interpersonal, el rendimiento laboral y el bienestar personal. Se puede desarrollar a través de la reflexión personal, la educación continua y la reflexión personal. Podemos ser más capaces de enfrentar desafíos, resolver conflictos y lograr una mayor satisfacción en nuestras vidas personales y profesionales al ser conscientes de nuestras emociones y aprender a gestionarlas adecuadamente. Por lo tanto, la inteligencia emocional es fundamental para el éxito personal y para crear entornos sociales y laborales más productivos y armoniosos.

Chiavenato (2020) el desempeño de un trabajador en el trabajo se define como sus comportamientos observables que son esenciales para lograr los objetivos de la empresa .El desempeño de un trabajador en el trabajo se define como sus comportamientos observables que son muy importantes para lograr los objetivos de la empresa . El autor afirma que el recurso fundamental de una organización es un desempeño profesional destacado, debido a que representa la acción del personal y posibilita la evaluación de los elementos que lo impactan y el nivel alcanzado en la organización. que representa la acción del personal y posibilita la evaluación de los elementos que lo impactan y el nivel alcanzado en la organización. En una sociedad moderna donde el valor de las personas se basan siempre

en su rendimiento en el trabajo, se consideran cruciales para una gestión eficaz y alineada con las demandas de la organización, tal como se establece en el plan estratégico orientado al logro de las metas.

Chiavenato (2018, p.208) explica que la gestión del desempeño abarca la planificación, coordinación, guía y supervisión de todas las actividades en todos los sectores y niveles de la empresa, con la finalidad que se puedan cumplir los objetivos organizacionales y la obtención de sobresalientes. Destaca que el rendimiento individual puede y debe mejorar de manera constante y progresiva. En consecuencia, el supervisor, sino también asegurar que las personas aprendan continuamente, se desarrollen, establezcan metas y objetivos ambiciosos que sean evaluados con retroalimentación inmediata sobre sus resultados y alcancen niveles extraordinarios de desempeño. Los objetivos principales de la valoración del desempeño se pueden resumir en tres: medir el potencial humano para su pleno aprovechamiento, tratar a el capital humano como factor diferencial competitivo clave que la empresa puede incrementar continuamente su productividad según el sistema de gestión, ofreciendo oportunidades de participación y desarrollo activo a todos los integrantes de la empresa, alineando tanto los objetivos colectivos como los individuales. Chiavenato (2017), destaca la relevancia del rendimiento laboral para el crecimiento y progreso de las organizaciones, señalando varios aspectos clave. Primero, el análisis sistemático del desempeño laboral permite identificar deficiencias y tomar acciones correctivas para optimizar la eficiencia dentro de la organización es crucial. Además, el rendimiento laboral involucra aspectos psicológicos, ya que un rendimiento exitoso produce satisfacción personal, sentimientos de logro y emociones positivas que fomentan la motivación intrínseca para mejorar continuamente. El rendimiento laboral facilita el fortalecimiento de las habilidades, capacidades y destrezas de los empleados, lo que les permite alcanzar los objetivos de la empresa. Según Chiavenato (2017), el rendimiento en el trabajo se caracteriza por lo siguiente: Adaptabilidad, se describe como la habilidad de las personas para adecuarse de manera efectiva a diferentes situaciones dentro de la organización. La comunicación, implica transmitir datos de manera eficiente, adecuada y relevante en diversas áreas de la empresa. La iniciativa, permite a los empleados llevar por su cuenta para contribuir a su propio desarrollo. Conocimientos, que abarcan el desarrollo y mejora de habilidades y capacidades necesarias para realizar eficazmente las tareas dentro de la organización. La colaboración, en equipo es fundamental para lograr las finalidades de la organización de forma eficiente los estándares, que se refieren a la capacidad de alcanzar los objetivos organizacionales a través de procesos de retroalimentación. Desarrollo de talento, que promueve el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos para un desempeño efectivo y eficiente. Potencia el diseño del trabajo, permitiendo mejorar la estructura organizativa a través de evaluaciones sistemáticas para alcanzar mayor nivel de eficiencia y efectividad en los resultados.

Según Chiavenato, el desempeño puede evaluarse con base en criterios actitudinales y de desempeño previamente establecidos y evaluados. Estos factores involucran las diferentes actitudes de los colaboradores hacia su trabajo, empresa y compañeros de trabajo, que influyen en su comportamiento en el lugar de trabajo. Además, Chiavenato señala que el desempeño según la carga de trabajo puede variar de colaborador a colaborador destacando la importancia de los factores relacionados con el trabajo en esta variación. Algunos autores han estudiado modelos que examinan factores que afectan el desempeño organizacional. Sobre esa base, Chiavenato en su libro *Gestión de Recursos Humanos* (2011) propone cinco factores que describen detallada y precisamente cómo afectan el desempeño de una área específica de una empresa. Estos factores incluyen la evaluación de las recompensas y la percepción de su relación con el esfuerzo personal, que determina el nivel de esfuerzo que un individuo está dispuesto a dar en su trabajo, la relación costo-beneficio. Además, el esfuerzo individual está influenciado por las habilidades y capacidades personales, así como por la sensación del rol que desempeñan. Por lo tanto, el desempeño en el puesto de trabajo se ve afectado por todas estas variables que lo condicionan (Chiavenato, 2000, p. 202).

Chiavenato clasifica el desempeño laboral en diversas dimensiones, entre ellas la satisfacción laboral. Esta dimensión forma parte de una red de variables interrelacionadas que permiten comprender cómo los puestos de trabajo influyen tanto en el rendimiento y la incentivación de los individuos como en su nivel de satisfacción. Algunos empleados pueden sentirse insatisfechos con su trabajo, mientras que otros, especialmente aquellos que realizan tareas interesantes y desafiantes, tienden a estar más satisfechos en general que aquellos que realizan tareas repetitivas y rutinarias. La evaluación de desempeño consiste en una evaluación sistemática del rendimiento de una persona en su posición y su capacidad para crecer. Todo proceso de evaluación busca valorar, en términos de excelencia, el entorno

físico necesario para su operación. Sin embargo, en el pasado, se enfatiza excesivamente en el equipamiento y adopta un enfoque mecanicista hacia la administración, tratando al individuo como un mero operador de máquinas susceptible de ser moldeado según los intereses organizacionales y manipulable por objetivos meramente económicos y salariales. Con el tiempo, se ha evidenciado que las organizaciones han conseguido solucionar los problemas vinculados con la primera variable (la máquina), pero han mostrado poco avance en cuanto a la segunda: el ser humano.

En relación con este tema, el nivel de productividad laboral está influenciado por la actitud de los trabajadores hacia sus responsabilidades diarias, acciones y tareas. También se vincula con el grado en que se satisfacen las expectativas sobre el trabajo realizado y las recompensas percibidas como resultado de los logros esperados. Chiavenato (2007) sostiene que un buen desempeño implica alcanzar un nivel adecuado en los elementos que tienen impacto en la actuación laboral. Asimismo, señala que el desempeño laboral está relacionado con la responsabilidad en la gestión pública, especialmente dentro del contexto de los procesos de democratización que influyen en la manera en que las personas ejercen su papel dentro de las administraciones públicas y responden a las demandas del aparato estatal.

Después de lo mencionado, nos planteamos la siguiente pregunta: ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales en la empresa King Kong Lambayeque 2024?

Autores Hernández et al. (2016) en su libro de metodología menciona que la investigación científica se realiza con una finalidad específica y debe estar justificada teórica, metodológica o socialmente. Fundamento teórico: Toda investigación científica necesita el apoyo de un fundamento teórico, especialmente de autores expertos en un determinado campo. En este caso se considera que varios autores son la base de la línea teórica, pero sólo dos autores principales sustentan la investigación. Goleman (1995), quien defendería que la inteligencia emocional puede cambiar, por otro lado está el autor de Chiavenato (2020), quien teóricamente asume que el desempeño laboral puede cambiar, por lo que el estudio justifica este enfoque. Justificación Metodológica: Cada estudio requiere diversos métodos y herramientas para recolectar información precisa. Siendo así en este estudio se utilizó una encuesta y su instrumento (cuestionario) para recolectar datos importantes que permitieron resolver el problema de investigación. Es importante señalar que el estudio se realizó utilizando un método descriptivo más que descriptivo. -Diseño experimental. Justificación social: Desde este punto de vista, esto se justifica porque la información está relacionada con los resultados alcanzados y así permite desarrollar estrategias adecuadas para resolver los problemas de la organización en estudio.

De igual manera, se desarrollan hipótesis: H0: Las estrategias de inteligencia emocional no permiten mejorar el desempeño laboral en la empresa dulcería Lambayeque-2024 H1: Las estrategias de inteligencia emocional si mejora en el desempeño laboral en la empresa de dulcería, Lambayeque-2024.

La pregunta de estudio: Proveen estrategias de inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral en la empresa dulcería, Lambayeque-2024. Los siguientes se formularon como objetivos específicos: Analizar el nivel de inteligencia emocional en la empresa dulcería, Lambayeque-2024; Determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa dulcería, Lambayeque-2024; y Desarrollar estrategias de mejora para la variable inteligencia emocional en el desempeño laboral en la empresa dulcería, Lambayeque-2024. Empresa de dulcería, Lambayeque-2024; Determinación del nivel de desempeño laboral en la empresa de dulcería, Lambayeque-2024; y Desarrollo de estrategias de mejora para la variable inteligencia emocional en el desempeño laboral en la empresa de dulcería, Lambayeque-2024.

2. Material y método

El estudio fue cuantitativo y descriptivo: Alvarado et al. (2024) se encarga de analizar y recopilar datos, establecer relaciones cuantitativas entre ambas variables y formular preguntas de investigación que puedan probar las hipótesis y aplicar métodos (de encuesta.) e instrumento (cuestionario). Según el estudio, el método cuantitativo mide las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral mediante la recopilación de datos de cuestionarios. Del mismo modo se analizaron e interpretaron los hechos de la empresa investigada.

Por otro lado, Alvarado et al., (2024) señalan que este estudio es de naturaleza descriptiva porque se describirán los niveles de ambas variables del estudio. Según los autores, la investigación

descriptiva puede describir las características cambiantes de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados de King Kong Lambayeque y sobre esa base desarrollar un aporte práctico a la solución del problema empresarial. Además, sostienen que la investigación no experimental es aquella que analiza variables sin manipular ninguna característica. Por lo tanto, el estudio se realizó con base en este diseño transversal no experimental. Según Alvarado (2024), al no manipular las variables, no existe aleatorización ni grupo de control y los resultados se miden en el tiempo, creando datos confiables, pero observando lo que sucede de manera sistemática y significativa, incluyendo las relaciones entre sí.

La población de la investigación del presente trabajo fueron los colaboradores de la ciudad de Lambayeque, que se localizan en el corazón de la ciudad, es así que realizamos una investigación de local sobre la cantidad de trabajadores, es por ello que la cantidad total de nuestra población es de 50 personas.

La Muestra Para hallar la muestra de nuestra población (50 personas) lo hallaremos mediante la fórmula de muestra finita, ya que nos permite saber la cantidad de personas que vamos a encuestar. Se utilizó un nivel de confianza de 90%, esto nos permite saber el comportamiento de los trabajadores, el margen de error será de 10%, el propósito de éxito será 50% y la probabilidad de fracaso será del 50%. Para conocer la muestra hemos aplicado la fórmula obteniendo un resultado de 29 personas. Se va a considerar que será de forma aleatoria debido a que cada elemento cuenta con las características que será integrada en la muestra. El muestreo probabilístico conforma nuestra investigación porque se va a seleccionar aleatoriamente a los trabajadores de la empresa King Kong.

Como técnica se utilizó la encuesta: Palomino et al., (2019) afirman que una encuesta es una herramienta estratégica que se utiliza para comprender la importancia de una o más variables de la encuesta para una oportunidad específica. También señaló que la encuesta será una herramienta para recolectar los datos necesarios. Por lo tanto, en el estudio la encuesta resultó útil para recopilar información de los sujetos de investigación, en este caso los empleados de King Kong Lambayeque. En la investigación se envían cuestionarios a una muestra de toda la población respondiendo según su criterio y por supuesto el cuestionario se diseña según las variables que se están estudiando para su posterior medición. De manera similar, se probó la validez del cuestionario; Según Ávila et al. (2020) señalan que la confiabilidad del cuestionario está relacionada con la capacidad de mantener la coherencia en el diagnóstico de variables utilizando métodos de investigación. Se considera un método de investigación empírico con la propuesta de preguntas de clasificación. Finalmente, según Ávila et al. (2020), la confiabilidad nos permite demostrar que los ítems del cuestionario demuestran consistencia y coherencia. En este caso la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach, con un resultado de 0,576.

El análisis de datos se llevó a cabo utilizando dos programas: SPSS 27 y Excel 2013. Estos programas permitieron procesar adecuadamente los datos recolectados mediante el instrumento, cumpliendo con la normativa de la Universidad para presentar los datos en tablas y figuras. En cuanto a la confidencialidad, el cuestionario se aplicó de manera anónima, por lo que los participantes no proporcionaron datos personales, y la información obtenida no será compartida sin autorización. Respecto a la observación participante, los investigadores actuaron con responsabilidad, profesionalismo y ética, garantizando que ningún participante se viera afectado y que los resultados fueran presentados de manera transparente.

Por otro lado, según los criterios éticos este estudio examina las siguientes cuestiones: El principio de libertad protege la seguridad y la capacidad jurídica de los participantes de la investigación y es fundamental para los investigadores. Cada participante de la investigación tiene la oportunidad de utilizar su capacidad jurídica en la investigación. El principio de beneficio tiene en cuenta los riesgos involucrados al determinar si se aprueba una investigación. En este sentido, es importante que los participantes comprendan claramente tanto las ventajas como las desventajas de participar en este estudio. Finalmente, el principio de integridad: la investigación desempeñará un papel esencial en el logro de buenas prácticas si todos los participantes realizan la investigación de manera honesta y libre.

3. Resultados

Tabla 1

Distribución de frecuencias del nivel de inteligencia emocional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10%
Medio	15	52%
Alto	11	38%
Total	29	100%

Tabla 2

Distribución de frecuencias del nivel del desempeño laboral.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3%
Medio	13	45%
Alto	15	52%
Total	29	100%

Propuesta de estrategias de inteligencia emocional para mejorar el desempeño de la dulcería King Kong Lambayeque.

Estrategia número uno: Capacitación de bienestar emocional a los trabajadores de la Dulcería. Fundamentado en el objetivo el cual es el desarrollo de diversas habilidades en los empleados para comprender y reconocer sus emociones, así como la capacidad de comunicar y evaluar correctamente sus sentimientos propios ante diversos requerimientos. De esta manera se realizan diversas actividades como la detección de múltiples situaciones que se suscitan en la entidad empresarial y con los consumidores, igualmente proponer juegos de roles para determinar la percepción y expresar adecuadamente los sentimientos. Así mismo la creación de un cuadro de diferentes situaciones y diferentes respuestas adecuadas. Finalmente, la promoción de reuniones dentro del mes para el análisis de situaciones complejas y las lecciones aprendidas referentes a la gestión emocional. Para ello se utilizarán diversos recursos y herramientas como tableros blancos, marcadores, sala de conferencias, proyector y computadora portátil. Esto se lleva a cabo por las siguientes personas encargadas Puican Rojas Leidy Juana, Larios Larios José Alexander, Sánchez Sánchez Edwin Carlos y Larrea Muñoz Karimé Yanina.

Estrategia número dos: Capacitación de claridad emocional a los colaboradores de la Dulcería. En cuanto al objetivo de dicha estrategia “mejorar la habilidad de evaluar diversas emociones y entender sus conexiones y distinciones, así como también comprender estados emocionales complejos”. En donde los movimientos a realizar serán proponer situaciones emocionales complejas con los consumidores y colaboradores, como también llevar a cabo algunas dramatizaciones donde puedan interactuar y practicar la respuesta apropiada. Para llevar a cabo esta estrategia se utilizó recursos y materiales como, una laptop donde se almacenará toda la información, salas de reuniones para los colaboradores y finalmente un proyector donde se visualizarán los resultados. Los responsables Sánchez Sánchez Edwin Carlos, Larios Larios José Alexander, Puican Rojas Leidy Juana y Larrea Muñoz Karimé Yanina.

Estrategia número tres: Capacitación de percepción emocional a los trabajadores de la dulcería. En base a su objetivo esta estrategia es mejorar la percepción emocional de nuestros

colaboradores, donde se experimentará las diferentes emociones, bajo una condición que una emoción de un trabajador no puede ser mejor que cualquier otra emoción que tenga. Las actividades que se ejecutará para cumplir esta estrategia serán, tener un personal idóneo que pueda estudiar y clasificar las emociones de nuestros colaboradores, además otra actividad muy fundamental es recopilar todas las percepciones emocionales de nuestros trabajadores, para llegar a una interacción adecuada para un contexto particular. Es por ello que, para cumplir esta estrategia se utilizará recursos y materiales para cumplir con el objetivo, una laptop donde se almacenará la información, salas de reuniones para los trabajadores en su capacitación, recursos primarios como papel, plumones y pizarras para la recopilación de los primeros datos, y por último un proyector para demostrar los resultados finales de la percepción emocional. Los responsables de dicha estrategia serán, Sánchez Sánchez Edwin, Puican Rojas Leidy, Larrea Muñoz Karimé y Larios Larios José.

Tabla 3

Financiamiento de las estrategias para mejora de la inteligencia emocional:

Materiales				
Nº	Descripción	Cantidad	Costo (S/)	
1	Laptop	1	2000	
2	Plumones	1	50	
3	Proyector	1	1300	
4	internet (Mes)	1	70	
5	Auditorio	1	800	
6	Pizarra	1	150	
total			4370	

Tabla 4

Cronograma de las actividades sobre las estrategias para mejora de la inteligencia emocional:

Estrategia	Fecha	Lugar	Responsable	Presupuesto
Estrategia		Dulcería	Estrategia	
1: Capacitación de bienestar emocional	15/07/2024	King Kong Lambayeque	numero dos: Capacitación de claridad emocional	S/. 1456.50
Estrategia		Dulcería	Estrategia	
2: Capacitación de claridad emocional	22/07/2024	King Kong Lambayeque	numero dos: Capacitación de claridad emocional	S/. 1456.50
Estrategia		Dulcería	Estrategia	
3: Capacitación de percepción emocional	29/07/2024	King Kong Lambayeque	numero dos: Capacitación de claridad emocional	S/. 1456.50

4. Discusión

Se muestra la discusión de resultados para abordar el problema de investigación y proporcionar una respuesta que permita confirmar o rechazar la hipótesis formulada, mediante el análisis de la conexión entre las variables investigadas. En el contexto de la Dulcería Lambayeque, esto se logrará a través del análisis de las percepciones y experiencias sobre los clientes con respecto a cada una de las variables estudiadas.

Es consistente con el estudio de Fernández y Cumbia (2022) titulado “Análisis del Nivel de Inteligencia Emocional en la Empresa Lambayeque – 2024”. La tabla enumera los tres niveles de inteligencia emocional: baja (10%), moderada (52%) y alta (38%). La inteligencia emocional promedio de la fuerza laboral es del 52%. La proporción de la población activa es del 52%. Para proponer la inteligencia emocional como estrategia para mejorar la productividad del personal del restaurante de 25 horas Chiclayo, el cual tiene un nivel promedio de inteligencia emocional del 60%, se compara con el estudio de Fernández y Cumbia (2022), titulado “La “Inteligencia Emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los empleados de restaurantes de conveniencia de Chiclayo – 2022”. Asimismo, se compara con el estudio de Calderón (2020) titulado “La inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral Promotores de Servicios Scotiabank Chiclayo”, 2020, el cual tiene como objetivo aplicar la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral, siendo su Nivel de inteligencia emocional es en promedio del 52%. Esto quiere decir que si regularas la inteligencia emocional de los empleados mejorarías su desempeño laboral en la empresa. Por lo que se deben aplicar estrategias de mejora para lograr un alto nivel entre ambas variables.

Para el segundo objetivo específico determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa de confitería Lambayeque-2024, en la tabla se muestran los niveles de la variable inteligencia emocional: 3% bajo, 45% promedio y 52% alto. Lo que cabe destacar es el alto nivel de desempeño de los empleados con un 52%. Por lo tanto, se compara con el estudio de 2020 de Calderón (2020) titulado “La inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los anunciantes de servicios Scotiabank Chiclayo”, que pretende utilizar la inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral, en los que el rendimiento laboral es alto es del 68%. Asimismo, se compara con el estudio de Fernández y Cambia (2022) titulado “La Inteligencia Emocional como Estrategia para Mejorar el Desempeño de los Empleados de Restaurantes Multiservicios en Chiclayo – 2022”, con el objetivo de proponer la inteligencia emocional como estrategia para incrementar la productividad del personal del restaurante 25 Horas, Chiclayo, donde se observó un desempeño laboral del 63,3%. Concluimos que los resultados de nuestra investigación de estos dos autores tienen un alto nivel de aceptación, lo que significa que los empleados tienen un buen desempeño laboral en la empresa.

Cómo discusión de resultado referente al tercer objetivo específico se estableció tres estrategias para la mejora del desempeño laboral, iniciando con la estrategia referente a la capacitación de bienestar emocional a los trabajadores de la Dulcería teniendo como objetivo el desarrollo de diversas habilidades en los empleados para comprender y reconocer sus emociones, así como la capacidad de comunicar y evaluar correctamente sus sentimientos propios ante diversos requerimientos, de la misma forma la siguiente estrategia capacitación de claridad emocional a los colaboradores de la Dulcería, teniendo como objetivo aumentar habilidad de evaluar diversas emociones y entender sus conexiones y distinciones, así como también entender estados emocionales complicados, finalizando con la última estrategia capacitación de percepción emocional a los trabajadores de la dulcería mejorar la percepción emocional de nuestros colaboradores, donde se experimentará las diferentes emociones, bajo una condición que una emoción de un trabajador no puede ser mejor que cualquier otra emoción que tenga, De esta manera lo presentado será de asistencia para la mejora de la inteligencia emocional de los colaboradores evidenciada en el desempeño laboral. Agreda Fernández (2022) de la misma forma estableció estrategias de mejora para la inteligencia emocional comenzando con la primera estrategia taller de atención emocional, así continuando con la siguiente estrategia taller de claridad emocional y finalizando con la estrategia taller de reparación emocional, concluyendo así que las realización de las mismas por el autor Agreda Fernández se obtuvo resultados favorable donde se fomenta la inteligencia emocional, de la misma manera se tomó como referencia para nuestro informe el cual tiene el mismo

propósito para la creación de diversas estrategias dirigidas a la variable de inteligencia emocional de los colaboradores de la Dulcería Lambayeque 2024.

5. Conclusiones

En base al objetivo específicos número uno, los resultados respecto al nivel de inteligencia emocional que tiene la empresa dulcería King Kong Lambayeque 2024, se concluye que los resultados respecto al nivel fueron los siguientes, con un nivel bajo fue de 10%, con un nivel medio de 52% y al nivel alto con 38%. Lo que más resalta es el nivel medio, que es el nivel de la inteligencia emocional sobre los colaboradores. Donde se recomienda seguir las estrategias establecidas para poder llegar al Nivel Alto de la Variable inteligencia emocional para un resultado positivo del desempeño laboral.

En base al objetivo específicos número dos, es hallar los resultados del nivel que tiene el desempeño laboral de dicha empresa King Kong Lambayeque 2024, concluyendo que el desempeño laboral con un nivel bajo de 3%, además el nivel medio con 45% y por último el nivel alto con 52% alto. Lo que resalta es el 52% alto, que es el nivel del desempeño laboral sobre los colaboradores, esto quiere decir que afecta positivamente la variable desempeño laboral en la empresa dulcería King Kong Lambayeque

Como resultado fundamentado al tercer objetivo específico donde se determina las estrategias de medidas laboral, comenzando con la primera estrategia evidenciándose una capacitación esperando mejorará dicha la variable ya mencionada, reflejando la estabilidad de los colaboradores esté de forma adecuada. Así mismo el emplazamiento para la segunda estrategia capacitación de claridad emocional a los colaboradores de la Dulcería, esperando de dicha estrategia que los colaboradores posean claridad en sus emociones, al igual que su control emocional, generando una repercusión positiva en la variable inteligencia emocional, de la misma manera y no menos importante referente a la última y tercera estrategia donde se resalta que todo colaborador debe poseer una correcta percepción de la empresa, así mismo mientras mayor inteligencia se posea en todas las estrategias mencionadas mejoran la inteligencia emocional para que los colaboradores lleguen a obtener un buen desempeño laboral en dicha empresa.

6.- Referencias

- Alheet, F., & Hamdan, Y. (2021). *Exploring the relationship between emotional intelligence and job performance: A study of Jordanian retail industry. International Journal of Entrepreneurship*, 25(3), 1-16. Scopus. <https://acortar.link/y51224>
- American Educational Research Association, American Psychological Association & National Council on Measurement in Education. 2018. *Estándares para pruebas educativas y psicológicas* (M. Lieve, Trans.). American Educational Research Association. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86422020000200270
- Asencios, L & Piñas, L. (2023). *Emotional intelligence in final year students of an education program at a private university in chichlayo. Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 2. Scopus. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023406>
- Ávila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962024000100031
- Alarcón, Y., Armesto, M., Bartra, K., Rodríguez, J., Valdivia, E., & Yomona, E. (2024). *Emotional intelligence in leadership styles of human resources managers in Peruvian retail companies. Salud, Ciencia y Tecnología*, 4. Scopus. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024962>
- Alvarado, K. K. (2024). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138508/Alvarado_AKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

- Ballén D., & Sánchez. J. (2021). Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial del Centro Regional Buga de Uniminuto. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409672512002>
- Bartra, K. R., Torres, O. L., & Armesto, M. (2022). Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. 3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico, 11(1), 119-147. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626180>
- Bernal, J., & Valderrama, L. (2023). Importance of position descriptions and their impact on work performance. Case: D'moda company (Tacna, Peru). Ingeniare, 31. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052023000100221>
- Calderón, M. (2022). Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral en los promotores de servicio de Scotiabank Chiclayo, 2020 [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9966>
- Castro, W & Arévalo, J. C. (2022). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. Revista Electrónica Educare, 27(1), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>
- Chiavenato (2018) Introducción a la Teoría General de la Administración (8.ª ed.). México: McGraw-Hill. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- CHIAVENATO, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Bogotá. Editorial McGraw-Hill Interamericana. S.A. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972009000300003
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos (9a ed.). McGraw-Hill. De la Cruz, L. y Ramírez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. Revista Científica Ágora, 8(2), 47-52. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del Talento Humano (3era ed.). Mc GrawHill. [Links]
- Chunque (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa.
- Delgado, A., Veas, A., Avalos, R., & Gahona, F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. CIT Informacion Tecnologica, 32(1), 169-178. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000100169>
- Espíritu, E. M. (2023). Inteligencia emocional en el desempeño docente en Huarochirí. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642023000301118&lang=es
- Gálvez, M. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing –2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79264>http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003
- Irbayea SM (2019) The Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of Nurses in Jordanian Hospitals. International Journal of Engineering Research And Management (IJERM). Disponible en: https://www.ijerm.com/download_data/IJERM0605017.pdf
- Lu, T., & Chen, J. (2024). Los efectos de la inteligencia emocional del docente en el intercambio de los miembros del equipo y el desempeño laboral: The moderating role of teacher seniority. Current Psychology, 43(5), 4323-4336. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04593-2>
- Mamani, S. (2021). La comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Electro Puno S.A.A. Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3561293>
- Miranda, M., & Villasís, M. (2019). Research protocol VIII. The Ethics Of Research On Human Subjects, 66(1), 115-122. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n1/2448-9190-ram-66-01-115.pdf>
- Palomino, J., Peña, D., Zevallos, G., & Orizano, L. (2019). Metodología de la investigación (2.da ed.). San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_82424
- (

- Polo, S & Zarate, G. (2024). *Training Management in the Work Performance of Employees at Samar Ingenieros Sac-2022. Salud, Ciencia y Tecnologia - Serie de Conferencias, 3. Scopus. <https://doi.org/10.56294/sctconf2024647>*
- Ribeiro, L. M. L. M. (2020). *Inteligência Emocional e Desempenho—Um Estudo em Enfermeiros Gestores. <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/94768>*
- Sanchez-Gomez, M & Bresó, E. (2021). *Health-Care Professionals Amid the COVID-19 Pandemic: How Emotional Intelligence May Enhance Work Performance Traversing the Mediating Role of Work Engagement. Journal of Clinical Medicine, 10(18), Article 18. <https://doi.org/10.3390/jcm10184077>*
- Scopus - Detalles del documento - *Evaluación del estrés y el desempeño laborales en enfermeras iraníes: El efecto mediador de la inteligencia moral y emocional | Registrado. (2020). <https://doi.org/10.1186/s12888-023-05277-8>*
- Torres, T & Cordova, F. (2022). *Administrative Management and Work Performance in Hardware and Construction SMEs: The Case of Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Peru. IBIMA Business Review, 2022. Scopus. <https://doi.org/10.5171/2022.497769>*
- Torres, E. F. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432021000100064&lang=es*