



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de un programa de educación híbrida para la mejora de gestión emocional para los colaboradores de la empresa SMI Lima, 2024”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Arizaga Grayson, Nicholas Joseph - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Panduro Grandez, Edgar Marcel

Padilla Atauje, Daniel Humberto

Chavez Rivas, Cybill Andrea

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Nicholas Joseph Arizaga Grayson, Identificado(a) con DNI N° 70406271 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado(a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado: “Propuesta de un programa de educación híbrida para la mejora de gestión emocional para los colaboradores de la empresa SMI Lima, 2024”.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 22% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 17/09/2026



Firma del autor



Huella



Firma del asesor



Huella

DEDICATORIA

Dedico de manera especial y con mucho cariño esta tesis a mis padres y abuelos, porque siempre estuvieron apoyándome en todo momento, guiándome por el buen camino y me dieron las fuerzas para nunca rendirme. Hoy se cierra una etapa más de mi vida en la que están muy felices de compartir. Un beso al cielo Ralph y Romelia, mis abuelos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia que siempre me está impulsando a ser mejor cada día, son ellos la motivación que me impulsa a seguir adelante. Agradezco a mis profesores que en este largo camino me exigieron e impartieron sus mejores enseñanzas y de manera especial a ISIL por permitirme lograr mis metas profesionales.

INDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	13
1.1 Título del Proyecto	13
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	13
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	13
1.4 Alcance de la solución	14
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	15
2.1 Descripción de la realidad problemática	15
2.2 Formulación del problema	16
2.2.1 Problema general	16
2.2.2 Problemas específicos	16
2.3 Objetivos de investigación	16
2.3.1 Objetivo general	16
2.3.2 Objetivos específicos	17
2.4 Justificación de la investigación	17
2.4.1 Justificación teórica	17
2.4.2 Justificación metodológica	17
2.4.3 Justificación práctica	17
2.5 Limitaciones de la investigación	18
2.6 Viabilidad de la investigación	18
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	19
3.1 Antecedentes de la investigación	19
3.1.1 Antecedentes nacionales	19
3.1.2 Antecedentes internacionales	20
3.2 Marco teórico	21
3.2.1 Variable 1: Programa de educación	21
3.2.2 Variable 2: Gestión emocional	25
3.3 Definición de términos básicos	31
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	32
4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas	32
4.1.1 Hipótesis principal	32
4.1.2 Hipótesis derivadas	32
4.2 Operacionalización de variables	32
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34

5.1	Diseño metodológico	34
5.2	Diseño muestral	35
5.2.1	Población	35
5.2.2	Muestra	35
5.3	Técnica de recolección de datos	35
5.4	Técnicas de procesamiento de la información	35
5.5	Resultados	36
5.5.1	Análisis descriptivo	36
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN		50
6.1	Alcance esperado	50
6.2	Descripción de la propuesta de innovación	50
6.3	Diagnóstico situacional	50
6.4	Procedimiento para la propuesta de mejora	53
6.4.1	Desarrollo de la propuesta	53
6.5	Presupuesto	58
CONCLUSIONES		59
RECOMENDACIONES		60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		61
ANEXOS 01: REPORTE DE TURNITIN		68
ANEXOS 02: REGISTRO DE IMPACTO Y RESULTADOS		69
MATRIZ DE CONSISTENCIA		70
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		71
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS		73
VALIDACIÓN DE EXPERTOS		74

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 REDUCCIÓN DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE SITUACIONES DIFÍCILES	36
TABLA 2 LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA MEJORARÁ LA GESTIÓN EMOCIONAL	37
TABLA 3 NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN.....	38
TABLA 4 LA GESTIÓN EMOCIONAL MEJORA CON LA INFORMACIÓN ADECUADA	39
TABLA 5 IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE EMOCIONES EN SITUACIONES DIFÍCILES	40
TABLA 6 LOS COLABORADORES TRABAJAN EN EQUIPO	41
TABLA 7 IDENTIFICACIÓN DE EMOCIONES PROPIAS Y AJENAS.....	42
TABLA 8 LA GESTIÓN EMOCIONAL MEJORA LAS RELACIONES INTERPERSONALES.....	43
TABLA 9 CONTROL DE EMOCIONES ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO	45
TABLA 10 TOMA DE DECISIONES ANTE SITUACIONES DE ESTRÉS	46
TABLA 11 IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO	47
TABLA 12 COMPROMISO DE LOS COMPAÑEROS CON EL EQUIPO DE TRABAJO	48
TABLA 13 ANÁLISIS AMOFHIT DE LA EMPRESA SMI.....	50
TABLA 14 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	54
TABLA 15 OBJETIVO N°1	54
TABLA 16 OBJETIVO N°2	55
TABLA 17 OBJETIVO N°3	55
TABLA 18 IMPLEMENTACIÓN DEL OBJETIVO N°1	56
TABLA 19 IMPLEMENTACIÓN DEL OBJETIVO N°2	57
TABLA 20 IMPLEMENTACIÓN DEL OBJETIVO N°3	57
TABLA 21 PRESUPUESTO DEL DOCENTE	58
TABLA 22 PRESUPUESTO DE MATERIALES	58
TABLA 23 PRESUPUESTO DEL ESPACIO	58

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 REDUCCIÓN DE TIEMPO DE RESPUESTA ANTE SITUACIONES DIFÍCILES 36

FIGURA 2 LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA MEJORARÁ LA GESTIÓN EMOCIONAL 37

FIGURA 3 NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN 38

FIGURA 4 LA GESTIÓN EMOCIONAL MEJORA CON LA INFORMACIÓN ADECUADA..... 39

FIGURA 5 IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE EMOCIONES EN SITUACIONES DIFÍCILES 40

FIGURA 6 LOS COLABORADORES TRABAJAN EN EQUIPO 41

FIGURA 7 IDENTIFICACIÓN DE EMOCIONES PROPIAS Y AJENAS..... 42

FIGURA 8 LA GESTIÓN EMOCIONAL MEJORA LAS RELACIONES INTERPERSONALES..... 44

FIGURA 9 CONTROL DE EMOCIONES ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO..... 45

FIGURA 10 TOMA DE DECISIONES ANTE SITUACIONES DE ESTRÉS 46

FIGURA 11 IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO ... 47

FIGURA 12 COMPROMISO DE LOS COMPAÑEROS CON EL EQUIPO DE TRABAJO 48

FIGURA 13 DIAGRAMA DE ISHIKAWA 52

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar si un programa de educación híbrida diseñado para la empresa San Miguel Industrias (SMI) logra mejorar la gestión emocional de sus colaboradores. La hipótesis planteada es que, si la empresa SMI implementará un programa de educación enfocado en la gestión emocional para sus colaboradores, de esa manera alcanzaría el éxito empresarial. La investigación se encuentra basada en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada. La población está compuesta por los 200 trabajadores del área de planta de producción de la empresa SMI y la muestra está conformada por 64 colaboradores, elegidos a través de un muestreo de poblaciones finitas. El instrumento aplicado para la recolección de datos es la encuesta. A partir del análisis de los datos recolectados, se determina que un porcentaje elevado de colaboradores se ven afectados por la falta de gestión emocional, los cuales se reflejan en el desempeño laboral. A raíz de los resultados, se presenta un proyecto de innovación, el cual tiene como objetivo aumentar la motivación y la gestión emocional en los colaboradores para afianzar el compromiso con los objetivos de la empresa.

Se concluye que los colaboradores encuestados de la empresa SMI se ven afectados por la falta de motivación y planes de desarrollo personales, lo cual afecta el desempeño y clima laboral, motivo por el cual resulta relevante que se aplique el proyecto de innovación elaborado en esta investigación a la brevedad posible.

Palabras clave: gestión emocional, inteligencia emocional, liderazgo, agilidad emocional, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.

ABSTRACT

The main objective of this piece of research is to determine if a hybrid education program designed for the company San Miguel Industrias (SMI) manages to improve the emotional management of its employees. The hypothesis proposed is that if SMI management implemented an education program focused on emotional management for its employees, in this way, they would achieve business success. The piece of research is based upon a mixed, applied approach. The population is made up of 200 workers from the production plant area of SMI company; and the sample is made up of 64 collaborators, chosen through finite population sampling. The instrument applied for data collection is the survey. The data collection analysis determines that a high percentage of collaborators are affected by the lack of emotional management, which has direct impact on their work performance. Based on the results, an innovation project is presented, which aims to increase motivation and emotional management in employees to strengthen commitment to the company's objectives.

Keywords: emotional management, emotional intelligence, leadership, emotional agility, interpersonal relationships, teamwork.

INTRODUCCIÓN

La malla académica utilizada en los centros educativos del Perú a lo largo de los años no ha sido actualizada, lo que ha limitado el desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes y futuros profesionales. Como consecuencia, muchos de ellos no logran adquirir competencias esenciales para mantener relaciones interpersonales saludables, liderar equipos, gestionar sus emociones y adaptarse a situaciones difíciles.

En este contexto, surge la importancia de la inteligencia emocional, definida como la capacidad de reconocer, comprender y regular tanto las emociones propias como las ajenas. Esta habilidad es fundamental para establecer vínculos interpersonales más efectivos, gestionar conflictos, expresar sentimientos de manera adecuada y mantener una comunicación clara y asertiva.

El presente proyecto se estructura en seis capítulos: en el primer capítulo, se definen los objetivos y alcances del estudio, considerando las áreas de aplicación y desarrollo; en el segundo capítulo, se aborda la investigación en detalle, analizando el contexto, los objetivos y la viabilidad del proyecto; en el tercer capítulo, se presenta el marco teórico y la definición de términos clave; en el cuarto, se analizan las hipótesis y variables; en el quinto, se describe la metodología de investigación; y en el sexto, se expone el desarrollo de la propuesta innovadora.

Este trabajo tiene como objetivo proponer la implementación de un programa educativo enfocado en la gestión emocional, con el fin de mejorar el desempeño laboral y las habilidades interpersonales en los profesionales.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Propuesta de un programa de educación híbrida para la mejora de gestión emocional para los colaboradores de la empresa SMI Lima, 2024

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Para la presente investigación se eligió la línea de investigación de análisis y mejora de procesos, debido a que, se busca optimizar el clima laboral y mejorar el rendimiento de los colaboradores mediante de un diseño de un programa de gestión emocional que contribuya a los colaboradores a poder gestionar de mejor manera sus emociones y aprendan a identificar las emociones de otras personas.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La actividad en la cual se desarrollará la investigación es de tipo social, debido a que se buscará que las condiciones laborales de los colaboradores de la empresa puedan ser mejoradas en gran medida, considerando su inteligencia emocional y como, el buen control de esta afecta positivamente el rendimiento de los colaboradores y el clima laboral. En el Perú el 27.7% de los estudiantes presentan un nivel promedio de inteligencia emocional, y el 10.7% se ubica en un nivel alto.

Una notable investigación afirma que la inteligencia emocional está relacionada con el rendimiento laboral de las empresas siendo responsable del 58% del éxito de los colaboradores en cualquier tipo de trabajo. (Gestión, 2019). Además de que el rango de edades de 25 y 40 años proviene de una generación etaria en la que la inteligencia emocional no estaba concientizada como actualmente lo está. Según lo indicado, podemos evidenciar que las personas de ese rango de edad entran al mundo laboral sin una correcta gestión emocional, afectando significativamente el rendimiento y clima laboral de una empresa.

1.4 Alcance de la solución

La propuesta de mejora se ve plasmada en la creación de un programa que permita a los trabajadores poder aprender sobre la inteligencia emocional y como gestionarla. Esto contribuirá positivamente en el rendimiento de los colaboradores en las empresas y mejorará el clima laboral.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

Las generaciones que actualmente ya se encuentran laborando en un rango de edad de 25 y 40 años (por definir de manera adecuada), vienen de una época en la que la inteligencia emocional no se encontraba tan concientizada y el aprendizaje de esta no estaba incluido en las mallas curriculares de las instituciones educativas del mundo. Sin embargo, en las nuevas generaciones, esto ha cambiado, la futura fuerza de trabajo, han tenido la oportunidad de tener, desde muy pequeños, estimulaciones y/o talleres en gestión emocional. Está demostrado que la inteligencia emocional no solo les permite expresar cómo se sienten, también es una vía directa para establecer mejores relaciones sociales y los ayuda a desarrollarse con éxito en cualquier aspecto de su vida.

La PUCP, se encuentra en el puesto N°363 en educación a nivel mundial y N°12 en Latinoamérica. A pesar de cierta mejora, esto representa el tan bajo nivel de educación que tiene el país y se ve reflejado en varios aspectos. Uno de ellos es la falta de importancia en la inteligencia emocional, ya que solo el 27.7% de estudiantes tienen un nivel promedio de inteligencia emocional y solo el 10.7% tiene un nivel alto. Estos estudiantes serán la futura PEA del país, y que la estadística muestre porcentajes tan bajos en el manejo de la inteligencia emocional es preocupante tanto como para las empresas y el rendimiento de estos. Teniendo en cuenta la actual PEA, que mantiene un rango de edad entre los 25 y 40 años, está también proviene de una generación en la que la inteligencia emocional no estaba concientizada.

La empresa SMI en Perú cuenta con 4400 colaboradores. El 30% de los colaboradores tienen entre 20 y 25 años, mientras que el 20% tiene entre 25 y 30 años, y el 50% restante, tiene más de 30 años. En los últimos 2 años, se ha podido evidenciar el incremento del índice de rotación y el área de RRHH decidió hacer una encuesta de salida. Esta encuesta determinó que el principal motivo de salida era el clima laboral, la falta de compromiso por parte de los colaboradores, la falta de responsabilidad y los conflictos causados por el mal manejo de situaciones que se desencadenan por el mayor grupo

etario. El área de RRHH decidió realizar una prueba de inteligencia emocional y consiguió determinar una alarmante cifra de que, de una muestra de 353 personas, solo el 10% tiene un nivel de inteligencia emocional alto, mientras que el 35% cuenta con un nivel promedio.

Se estima elevar el nivel de inteligencia emocional alto al 30% y a un 55% el nivel promedio, con el fin de mejorar el rendimiento de los colaboradores e incentivar un mejor clima laboral. Este programa de educación de gestión emocional para trabajadores busca ser implementado en las empresas para poder mejorar el rendimiento de los colaboradores y establecer un mejor clima laboral, con el fin de contribuir en el éxito de las empresas de cualquier rubro.

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

¿La propuesta de implementación del programa de educación híbrida mejorará la gestión emocional de los colaboradores en la empresa SMI?

2.2.2 Problemas específicos

¿La propuesta de un programa de educación híbrida mejorará el entendimiento de la gestión emocional de los colaboradores en la empresa SMI?

¿La propuesta de implementación del programa de educación híbrida mejorará la toma de decisiones de los colaboradores en la empresa SMI?

¿La propuesta de implementación del programa de educación híbrida mejorará la integración en el entorno laboral de los colaboradores en la empresa SMI?

2.3 Objetivos de investigación

2.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la propuesta de implementación del programa de educación híbrida mejorará la gestión emocional de los colaboradores en la empresa SMI Lima, 2024.

2.3.2 Objetivos específicos

Demostrar de qué manera un programa de educación híbrida mejorará el entendimiento de la gestión emocional de los colaboradores en la empresa SMI Lima, 2024.

Demostrar de qué manera la propuesta de un programa de educación híbrida mejorará la toma de decisiones de los colaboradores en la empresa SMI Lima, 2024.

Demostrar de qué manera la propuesta de un programa de educación híbrida mejorará la integración en el entorno laboral de los colaboradores en la empresa SMI Lima, 2024.

2.4 Justificación de la investigación

2.4.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación tiene una justificación teórica debido a que, según Goleman (1995), se dice que hay estudios en donde los niños que han recibido aprendizaje en inteligencia emocional por parte de sus padres se convierten en mejores personas, mantienen mejores relaciones y se convierten en mejores profesionales, evitando peleas y discusiones. También tenemos a David (2018), menciona como podemos mantener una relación sana con nuestras emociones para sacar lo mejor de nosotros.

2.4.2 Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación tiene una justificación metodológica debido a que la educación en el país siempre ha sido uno de los puntos más débiles y esto se ha visto reflejado en la posición a nivel mundial del Perú. Esto es preocupante porque esta generación será nuestra próxima fuerza de trabajo. Las generaciones que actualmente se encuentran trabajando tienen el mismo déficit de gestión emocional y con esta investigación se busca mejorar la gestión emocional de los colaboradores en sus centros laborales.

2.4.3 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación tiene una justificación práctica debido a que, con la implementación de un programa de educación de gestión emocional, se busca ayudar a los trabajadores a poder desarrollarse en situaciones más complejas, es decir, en la toma

de decisiones; mejorar el rendimiento y asegurar el éxito de las empresas. Está demostrado que las personas que aprender a gestionar sus emociones, se convierten en mejores personas, trabajadores y estudiantes.

2.5 Limitaciones de la investigación

Dentro de las limitaciones existentes para el presente estudio se considera al tamaño de la población que será de 200 colaboradores del área de planta, por lo que no es muy extensa pues la empresa tiene operaciones en 14 países. Así también el grupo etario con mayor participación de la muestra tiene un rango de edad entre 18 y 26 años.

Adicionalmente se puede considerar como una limitación el tiempo con el que cuenta el investigador para la realización del estudio, limitación que fue superada ampliamente para su desarrollo.

2.6 Viabilidad de la investigación

Esta investigación se realizará con recursos de personas en base a encuestas proporcionadas a través del área de recursos humanos con el fin de obtener la mayor cantidad de datos. La empresa está dispuesta a entregar esta información, ya que esto puede servir como una propuesta de mejora en el rendimiento y producción que aseguren el éxito de la empresa. Se cuenta con el tiempo para poder entrevistar a una muestra de 75 personas y esto se realizará a todos los niveles de la empresa.

Así también la amplia experiencia del investigador dentro del área de estudio contribuirá en gran medida al desarrollo del presente trabajo.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Antecedentes nacionales

Vallejos (2022) desarrolló una investigación de título “Niveles de inteligencia emocional en estudiantes de la carrera de psicología en una universidad pública peruana” sobre el coeficiente de inteligencia emocional en estudiantes de la carrera de psicología en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el coeficiente de inteligencia emocional de sus estudiantes. Tuvo una metodología tipo descriptiva con un muestreo no probabilístico. Aplicando como herramientas el inventario de Coeficiente Emocional de BarOn-(I-CE). Los resultados mostraron que el 27.7% de los estudiantes presentan un nivel promedio de inteligencia emocional, mientras que solo el 10.7% tiene un nivel alto. También tenemos que los hombres presentan un nivel de 43% mientras que las mujeres un 22%. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo con una muestra de 112 participantes, lo cual concluyeron que se deben implementar ciertos aprendizajes en inteligencia emocional a la malla curricular con el fin de mejorar el desempeño profesional.

Apaza y Flores (2019) desarrollaron una investigación de título “La inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones”. La presente investigación tiene como objetivo describir la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones, utilizando una revisión sistemática de la literatura sobre la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en las bases de datos. Esta tesis indica que el área de recursos humanos, como rol estratégico de empresa-colaborador, cumple una función importante en la concientización de la inteligencia emocional en las empresas abarcando desde los procesos de selección de personal hasta el reconocimiento de la gestión de las emociones por parte de los colaboradores.

Correa y Samame (2017) desarrollaron una investigación de título “La inteligencia emocional asociada a la productividad de los trabajadores de Telefonica del Perú S.A.A de la tienda Chiclayo en el primer trimestre del año 2015”: Esta investigación tuvo como

objetivo determinar si existe una relación entre la inteligencia emocional y la productividad. Tuvo una metodología de tipo analítica, transversal, prospectivo. Aplicando herramientas como diseño de contrastación de hipótesis de una sola casilla. Adicionalmente se obtuvo que el 47.78% a veces controla sus emociones y que el 25.56% de los trabajadores está en un nivel de productividad del 71% al 80%. Este estudio utilizó un enfoque analítico y transversal con un grupo etario mayoritario de 32 a 42 años.

3.1.2 Antecedentes internacionales

De la Cruz-Portilla (2020) desarrolló una investigación de título "Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral". Esta investigación tuvo como objetivo determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral. Tuvo una metodología descriptiva, utilizando bases de datos como Google Scholar, SciELO, Redalyc, Dialnet, Google libros, entre otros. Esta investigación concluye que la inteligencia emocional aporta en percibir y mantener una actitud positiva frente al trabajo, lo que conlleva a tener una buena satisfacción laboral.

García (2020) desarrolló una investigación titulada "La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales". Esta investigación tuvo como objetivo que tanto influye la inteligencia emocional como factor fundamental en la comunicación interna y liderazgo. Tuvo una metodología tipo cuantitativa y fue realizado a 5 organizaciones multinacionales en Panamá. Adicionalmente, determinar qué beneficios tiene en el rendimiento de los colaboradores y el éxito empresarial. El 95% de los empleados catalogó la inteligencia emocional como una habilidad distintiva para el desempeño de un profesional.

Lotito (2022) desarrollo un artículo titulado "Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio". Esta investigación tuvo como objetivo realizar un análisis del impacto que tiene el liderazgo emocional en los colaboradores en aspectos como motivación, emociones y nivel de compromiso con la empresa, así como los resultados y el clima organizacional de la empresa. Esta investigación tuvo una

metodología cualitativa. Esta concluye que, en base a datos y evidencias, existe una relación directa entre el tipo de liderazgo que se ejerce, su impacto en los colaboradores y los resultados de la empresa.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Variable 1: Programa de educación

El programa de educación nos permite organizar y establecer un proceso pedagógico. Este brinda orientación al docente respecto a los temas que tiene que impartir. Según Núñez Arteaga (2008) el programa de educación es:

Un programa educativo es un conjunto de actividades a realizar en lugares y tiempos y recursos determinados previamente para el logro de objetivos y metas, el programa seleccionado debe ser la mejor alternativa de solución previo estudio y diagnóstico de la situación problemática (Núñez Arteaga, s.f.).

Según lo indicado por el autor, el programa de educación es una serie de actividades de aprendizaje con el fin de alcanzar los objetivos y metas. Este programa debe ser planteado en base a el alcance que se requiere en base a la problemática detectada.

Un programa educativo es similar a un programa docente, el cual incorpora todos los elementos del proceso enseñanza aprendizaje centrado en el desarrollo humano (autoestima, trabajo en grupos, desarrollo de capacidades, planificación conjunta, responsabilidad compartida). (Jordan, 2011)

Según lo indicado por los autores, un programa de educación determina todos los procesos de enseñanza, es decir, contiene todos los temas que van a ser impartidos a los estudiantes.

Es importante que un programa de educación tenga los objetivos definidos. Diaz-Barriga (2013) señala que:

Un programa de estudios requiere ofrecer condiciones para abrir la posibilidad de generar un proceso subyacente en el desarrollo de una competencia. (p.5)

Según lo indicado por el autor, un programa de estudio requiere de una necesidad para poder ser planteado, es decir, se necesita de un estudio previo para poder generar las condiciones necesarias para desarrollar una habilidad.

Educación en el entorno laboral

La educación en el entorno laboral tiene como objetivo enseñar a los colaboradores temas académicos que estén alineados con los requerimientos que la empresa necesita para alcanzar el éxito empresarial. Según Blanco y Sánchez (1930), la educación es:

“Educación es evolución, racionalmente conducida, de las facultades específicas del hombre para su perfección y para la formación del carácter, preparándose para la vida individual y social, a fin de conseguir la mayor felicidad posible”. (Blanco y Sánchez, p.119)

Según lo indicado por el autor, la educación representa un cambio evolutivo, formándose para cualquier aspecto de su vida con la finalidad de alcanzar las metas establecidas por la persona.

La educación es un proceso que modifica la calidad de vida del individuo. Salas y Salas (2014) señalan que:

La educación es un proceso de "transmisión" y "construcción" de valores y, por lo tanto, una vía idónea para ganar conciencia sobre los asuntos que afectan a la humanidad y crear adecuados patrones de conducta. La educación moral es la actividad humana formal e informal que tiene como fin modificar la calidad moral de su conducta. (p.8)

Según lo indicado por los autores, la educación es un proceso de transmisión y construcción de valores, le permite al ser humano modificar su conducta de modo que genera correctos patrones de conducta. La educación necesita de un objetivo establecido. Barral (2011) señala lo siguiente:

La educación no es una actividad accidental, tampoco incidental, como se señala en diferentes ámbitos de discusión. La educación es definitivamente intencional, es

decir, no puede dejar de tener una meta clara que indique hacia dónde se pretende llegar, sin embargo, no se trata de llegar a un lugar determinado donde todos los problemas están resueltos, esto es bastante ideal. Es necesario reflexionar la educación tanto como proceso y como fin. (p. 2)

Según lo indicado por el autor, la educación necesita tener un objetivo definido, pero existe la posibilidad que, en el transcurso del proceso, este objetivo se modifique y requiere de cambios durante el proceso.

Diseño de programa de educación

El diseño de un programa de educación tiene como objetivo definir la metodología, forma de evaluación con el fin de cumplir los objetivos para lo que se plantea. Esto permite organizar y detallar un proceso pedagógico ayudando al docente a desarrollar sus actividades y los objetivos a conseguir.

En el proceso de diseño de un programa se pueden encontrar diversas fases. Como señala Álvarez Gonzales et al (1998); Barr et al (1985); Gysbers y Henderson, (1998); Morril (1989), (como se cita en López Diaz-Villabella;2015), encontramos las siguientes fases:

a) Análisis del contexto

Previo al diseño del programa, se requiere de estudiar el contexto que se va a intervenir. Se requiere de realizar un análisis que permita adquirir la suficiente información.

b) Identificación de necesidades

El objetivo del análisis previo es identificar las necesidades que deben ser atendidas en el programa de educación. Esta necesidad es una discrepancia entre la situación actual y la situación deseable.

c) Diseño del programa

Después de haber identificado las necesidades. Se propone diseñar el programa de educación que debe contemplar la fundamentación del programa, objetivos,

contenidos a desarrollar, actividades, recursos necesarios, criterios de evaluación y costos.

d) Ejecución del programa

En esta fase se pone en marcha el programa de educación diseñado. Durante este proceso puede haber modificaciones debido a puntos débiles del programa o factores externos.

e) Evaluación del programa

Esta fase nos permitirá obtener información sobre las fases planteadas anteriormente con el fin de poder tomar decisiones que mejoren la calidad del programa de educación.

Evaluación de la influencia del programa de educación

La evaluación de la influencia del programa de educación es un proceso que permite realizar mediciones y evaluar los resultados de un programa educativo. Dale (1998) establece una diferencia entre dos conceptos: 1) monitoreo y 2) evaluación.

El autor define el monitoreo como la obtención y análisis de información, mientras que la evaluación se define como un examen más profundo.

El objetivo de la evaluación del programa de educación es necesario para medir la calidad de este. Según Scheerens, Glass y Thomas (2005), señalan que el propósito fundamental de la evaluación del sistema educativo es la determinación empírica de la calidad de éste. Las funciones principales de la evaluación son: 1) la certificación y acreditación; 2) la rendición de cuentas; y 3) el aprendizaje de la organización.

Según lo indicado por los autores, el objetivo de la evaluación es determinar si el proceso está cumpliendo con los objetivos establecidos durante el diseño del programa.

Desarrollo de habilidades de liderazgo

El desarrollo de habilidades de liderazgo es un proceso que consiste en mejorar la capacidad de una persona en desempeñar un rol de líder dentro de una organización. Según Gómez (2002), el liderazgo es:

“El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas”
(Gómez, s.f).

Según lo indicado por el autor, el liderazgo consiste en influenciar un equipo de trabajo de manera positiva, modificando sus acciones y comportamiento con el fin de alcanzar las metas y/o objetivos establecidos en base a las fechas límite.

El liderazgo tiene como objetivo influenciar de manera positiva en las personas y que estas realicen estas acciones de manera voluntaria. Como señala Hiriappa .B (2017, como se cita en Chester I Barnard, 1938) señala que el liderazgo es la capacidad de asegurar acciones deseables de un grupo de seguidores voluntariamente, sin el uso de la coacción.

Es importante recalcar que los colaboradores requieren de personal capacitado con talleres de liderazgo, que sean capaces de motivarlos y sean un ejemplo por seguir. Como señala Hiriappa .B (2017, como se cita en Terry, 2012) señala que un líder muestra el camino con su propio ejemplo. Él no es un empujador, tira más que empuja.

El liderazgo gerencial es aquel que es impartido por los gerentes y jefes. Estos necesitan de talleres de liderazgo con el fin de poner manejar pequeños o grandes grupos de colaboradores. Como señala Hiriappa .B (2017, como se cita en Koontz y O'Donnel, 1975) señalan que el liderazgo gerencial es la habilidad de influenciar por medio de la comunicación, hacia el logro de los objetivos establecidos. Dado que los gerentes realizan sus funciones a través de sus equipos de trabajo y su éxito depende de la capacidad de liderar.

3.2.2 Variable 2: Gestión emocional

La inteligencia emocional nos permite ser conscientes de nuestras emociones, comprender las emociones de los demás y mantener mejores relaciones interpersonales. Para Goleman (2003) la inteligencia emocional es:

“La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con

los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual...” (p.89)

Según lo indicado por el autor, la gestión emocional se basa en identificar la emoción que estamos sintiendo mas no, controlarla. Es importante recalcar que una persona que no es capaz de gestionarse emocionalmente, es decir, que no pueda identificar sus propias emociones, no va a poder reconocer las emociones de otra persona.

La inteligencia emocional es la capacidad de una persona en aceptar y gestionar conscientemente nuestras emociones sabiendo que afecta directamente a nuestras decisiones. (Arrabal, s.f). Entonces podemos entender que la inteligencia emocional consta en entender la función de cada emoción con el fin de implementar estrategias para controlarlas y así promover una mejor calidad de vida enfocándose en emociones positivas y no en negativas aprendiendo cada uno a gestionarse emocionalmente.

Según David (2016), menciona que esta es la capacidad de adaptarse a las circunstancias, sin negarlas los sentimientos, manteniéndote relajado y flexible para tomar decisiones correctas. Todos estos conceptos sirven como una base de apoyo para poder analizar cómo la inteligencia emocional tiene importancia en una empresa.

La agilidad emocional es la capacidad de poder adaptar nuestras emociones a las circunstancias con el fin de manejar las situaciones de mejor manera. McClelland (s.f), descubrió que los líderes con virtudes en seis o más competencias de la inteligencia emocional era mucho más eficaces que sus homólogos sin dichas virtudes.

Los líderes con la mayor cantidad de competencias de la inteligencia emocional tienden a tener mejores relaciones con sus compañeros de trabajo, tienen mejor manejo de situaciones y saben llevar emocionalmente al equipo en situaciones difíciles. Según Goleman (2003), indica que los colaboradores que presentan mayor nivel de inteligencia emocional son los que mejor rendimiento laboral poseen. Entonces podemos decir que existe una relación directa entre el rendimiento del colaborador y su nivel de inteligencia emocional, ya que, al tener un buen nivel, el colaborador mantiene mejores relaciones

laborales mejorando la comunicación interna en la empresa y sabe afrontar de mejor manera los conflictos y sabe cómo evitarlos.

Motivación

La motivación en la empresa es una herramienta que las empresas utilizan para poder alcanzar sus objetivos y metas. Un empleado motivado brinda una mejor atención o servicio de mejor calidad, alineándose con los valores de la empresa y alcanzado el éxito empresarial. Para Robbins (1999), la motivación es:

“La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa” (p. 123)

Según lo indicado por el autor, la motivación se basa en brindar incentivos materiales y psicológicos que ayuden al colaborador a satisfacer sus necesidades básicas, consiguiendo que este tenga un comportamiento positivo con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

“La motivación humana se define como un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento” (Koenes, 1996, p. 191).

Según lo indicado por el autor, la motivación es una consecuencia de los agentes externos que modifican el comportamiento de una persona.

“La forma como el motivo se manifiesta depende de la personalidad del individuo. Otra variable que influye en la motivación, según Atkinson, son las propiedades particulares del ambiente que perciba el individuo, que darán como resultado algunos cambios en el modelo de motivación provocada” (Martínez, 2001, p. 70).

Según lo indicado por el autor, la motivación se ve influenciada por el entorno que perciba la persona, en otras palabras, el clima laboral puede afectar positiva o negativamente el comportamiento de un colaborador.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se refieren al vínculo que existe entre dos personas o más. Esto está basado en sentimientos, emociones, intereses y actividades sociales. Este tipo de relaciones son esenciales y se manifiesta en varios escenarios como la familia, el trabajo, los amigos, etc. Según Bisquerra (2003), las relaciones interpersonales son:

“La relación interpersonal como la interacción recíproca entre dos o más personas.”

A lo cual refiere este término como aquellas que “se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”. (Bisquerra, s.f.)

Según lo indicado por el autor, las relaciones interpersonales se basan en la comunicación recíproca entre dos personas o más en diferentes escenarios tales como la familia, el trabajo, los amigos, etc.

“Las relaciones interpersonales son aquellas que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad. Esto significa que, en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo” (Moreno y Perez, 2018)

Según lo indicado por los autores, las relaciones interpersonales necesitan de dos o más personas, y es ahí en donde cada persona aprende a convivir consigo mismo y con los demás.

Según Yañez et al. (2009), sostienen que existen dos tipos de relaciones principales dentro del ambiente laboral; las relaciones interpersonales entre pares y las relaciones interpersonales con los jefes. Entonces podemos decir que cada persona puede llegar a tener más de un comportamiento dependiendo de la persona con la que está tratando.

Gestión emocional

La gestión emocional es la capacidad de poder controlar y adaptar las emociones de manera apropiada en base a la situación. Esto se basa en tomar conciencia de que emociones son las más adecuadas y poder aplicar estrategias de afrontamiento, es decir,

la capacidad de autogenerar emociones positivas. Según Cornejo (2022), la gestión emocional es:

La gestión de las emociones nos ayuda a evitar los conflictos o enfrentamientos innecesarios, facilitan la expresión de nuestras emociones y genera empatía, y nos ayuda a orientarnos hacia los objetivos que nos planteamos. (Cornejo, s.f.)

Según lo indicado por el autor, la gestión emocional ayuda a mantener buenas relaciones interpersonales y evitar los conflictos innecesarios generando empatía hacia los demás.

“La conciencia emocional puede definirse como la habilidad de reconocer, identificar y comprender las emociones propias y ajenas, saber ponerles nombre y tomar conciencia de la interacción que existe entre emoción, cognición y comportamiento” (Altarriba y Bauer, 2004; Bisquerra, 2009).

Según lo indicado por los autores, la conciencia o gestión emocional se define como la capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, utilizando esta capacidad en modelar tus emociones junto con el comportamiento con el fin de mantener relaciones sanas.

Agilidad emocional

La agilidad emocional consiste en poder reconocer las propias emociones. Según David (2016), la agilidad emocional es:

“La capacidad de convivir sanamente con pensamientos, emociones y recuerdos... y actuar de la mejor manera posible sin obviarlos ni dejarse arrastrar por ellos. (David, s.f.)

Según lo indicado por el autor, la agilidad emocional se basa en poder identificar las propias emociones y aprender a convivir con ellas. Es importante que para que una persona pueda identificar las emociones de otras personas, primero tiene que aprender a identificar sus propias emociones.

Cooper y Sawaf (1997) plantean "agilidad emocional", como el factor determinante para la capacidad de manejar y regular las emociones.

Según lo indicado por los autores, la agilidad emocional nos ayuda a ser más flexibles emocionalmente, generando confianza y capacidad para escuchar y asumir nuevos retos.

“Es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia” (Robert K Cooper).

Según lo indicado por el autor, la agilidad emocional nos brinda la capacidad de entender las emociones de las personas y nos permite tener mejor conexión con las personas e influencia sobre la toma de decisiones.

Inteligencia emocional en la empresa

La inteligencia emocional en la empresa es la habilidad que las personas tienen para reconocer, comprender y gestionar con las emociones. Se considera como una habilidad básica para poder mantener las comunicaciones interpersonales de manera apropiada.

Según Mayer y Salovey (1997), la inteligencia emocional es:

“La capacidad de percibir, utilizar, comprender y regular eficazmente las emociones en uno mismo y en los otros, de forma que nos permita desarrollar un comportamiento adaptativo al entorno.” (Mayer y Salovey, s.f.).

Según lo indicado por el autor, la inteligencia emocional es la habilidad de convivir con nuestras emociones y las de otros de manera apropiada con el fin de mantener un comportamiento positivo ante cualquier circunstancia.

Según Peter Salovey y John Mayer (1990), la inteligencia emocional es “La capacidad para observar los propios sentimientos y emociones y los de los demás, para discriminar entre ellos y utilizar esa información para guiar el pensamiento y las acciones”. Entonces podemos entender que una persona con alto nivel de inteligencia emocional tiene

la capacidad de poder guiar a un grupo de personas en una empresa, ayudándolos a mantener buenas relaciones entre ellos.

3.3 Definición de términos básicos

Agilidad emocional: es la capacidad de adaptarse a las circunstancias y actuar en consonancia con los principios.

Clima laboral: Se le conoce al ambiente en el que los empleados se desarrollan dentro de una empresa.

Comunicación organizacional: Se entiende como los canales y formas de comunicación que tiene la empresa.

Cultura organizacional: Son los valores, reglas, procedimientos y principios que comparten los colaboradores de una organización. Generalmente es el colaborador que impone el tipo de cultura.

Éxito empresarial: Obtener los objetivos y metas impuestas por la organización.

Gestión emocional: Es la capacidad de identificar nuestras emociones. Esto no se trata de saber controlarlas sino de poder reconocerlas.

Grupo etario: Grupo de personas que comparten edad.

Inteligencia emocional: Según Goleman, es la capacidad de identificar nuestras emociones o sentimientos propios y ajenos con el fin de establecer mejores relaciones.

Puestos críticos: Son puestos que garantizan el funcionamiento y ventajas competitivas de la organización. Al estar desocupados, pueden afectar el éxito de la empresa.

Rendimiento laboral: Es el rendimiento de un trabajador al realizar sus funciones. Aquí se mide la eficacia, calidad y eficiencia.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

No requiere de hipótesis.

4.1.2 Hipótesis derivadas

No requiere de hipótesis.

4.2 Operacionalización de variables

Variable independiente: Programa de educación

Definición conceptual

La investigación es un proceso de creación de contenido y organizada de forma sistemática para incrementar el conocimiento del individuo. El concepto de calidad está relacionado a ello como procesos establecidos que deben cumplir ciertos productos para llegar a estándares elevados.

Definición operacional

Para efectos del presente trabajo y su medición la variable de Programa de educación se divide en 3 dimensiones:

Dimensión 1: Plan de implementación el cual se medirá a través del siguiente indicador:

Indicador 1: Obtener información

Dimensión 2: Apoyo pedagógico el cual se medirá a través de los siguientes indicadores:

Indicador 1: Uso de herramientas

Indicador 2: Calidad de información

Dimensión 3: Objetivos educativos la cual se medirá a través de los siguientes indicadores:

Indicador 1: Tiempo de respuesta ante situaciones difíciles

Indicador 2: Agilidad emocional

Indicador 3: Trabajo en equipo

Variable dependiente: Gestión emocional

Definición conceptual

Goleman (2022) define esto como la capacidad de sentir, regular y decidir cuál es la mejor manera de actuar en cada situación.

Definición operacional

Para efectos del presente trabajo y su medición la variable Gestión emocional se divide en 3 dimensiones:

Dimensión 1: Entendimiento de gestión emocional la cual se medirá a través de los siguientes indicadores:

Indicador 1: Identificar emociones propias y ajenas

Indicador 2: Relaciones interpersonales

Indicador 3: Control emocional

Dimensión 2: Toma de decisiones el cual se medirá a través del siguiente indicador:

Indicador 1: Agilidad al analizar opciones

Dimensión 3: Integración en el entorno laboral la cual se medirá a través de los siguientes indicadores:

Indicador 1: Objetivos a corto y largo plazo

Indicador 2: Compromiso del equipo

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo: Aplicada

En la actualidad, las investigaciones resultan muy valiosas cuando están enfocadas en resolver problemas específicos de un grupo humano determinado, lo que a su vez contribuye al avance del conocimiento (Vara, 2015). La investigación realizada fue de carácter aplicado, ya que tuvo como objetivo abordar y resolver problemas vinculados con la implementación de un programa de educación híbrida enfocado en la gestión emocional.

Enfoque: Cuantitativo

Los enfoques de investigación se pueden clasificar en tres tipos: cualitativo, que se centra en describir y comprender fenómenos; cuantitativo, que se orienta a definir y/o predecir fenómenos; y mixto, que combina ambos enfoques anteriores (Hernández Sampieri, 2018). En esta investigación, se adoptó el enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron técnicas e instrumentos como encuestas y cuestionarios para la recopilación de los datos. El objetivo fue realizar un análisis sobre la implementación de un programa de educación híbrida en gestión emocional en la empresa SMI de Lima, Perú.

Diseño: No experimental transversal

El diseño de investigación se refiere a los planes y estrategias que guiarán el estudio, con el objetivo de obtener respuestas a las preguntas formuladas, funcionando como un plan estratégico para alcanzar dichas respuestas. Dentro de los diseños de investigación, se pueden distinguir varios tipos, tales como descriptivo, explicativo, exploratorio, experimental y no experimental (Vara, 2015). En este caso, el diseño elegido fue de tipo no experimental, ya que no se manipuló la variable independiente.

Nivel: Descriptivo

El enfoque de la investigación estuvo determinado por la profundidad con la que se abordará el problema de estudio, lo que depende del grado de conocimiento que el investigador tiene sobre el tema en cuestión (Gandía, Vergara, Lisdero et al, 2017). Para este estudio, se eligió un nivel descriptivo. Durante el desarrollo de la investigación, se

consideró adecuado dividir los grupos de estudio de manera natural, con el propósito de analizar las relaciones de causa y efecto, y así manipular una de las variables en cuestión.

5.2 Diseño muestral

5.2.1 Población

Para efectos de la presente investigación la población serán los 200 trabajadores del área de planta de la empresa SMI en Lima, Perú.

5.2.2 Muestra

Para la presente investigación, se utilizará una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por 64 colaboradores del área de planta de la empresa SMI.

5.3 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se aplicó fue la encuesta teniendo como herramienta el cuestionario el cual está conformado por 12 preguntas. Utilizaremos los ítems 1,2,3,4,6 para medir la variable programa de educación y los ítems 7,8,9,11,12 para medir la variable de gestión emocional.

5.4 Técnicas de procesamiento de la información

Las técnicas de procesamiento de la información consisten en la difusión del formulario a la muestra conformada por 75 colaboradores de planta a través de un enlace de Google Forms, se dará un plazo de 3 días laborables para poder completar dicha encuesta. Luego de obtener los datos, se realizará un barrido y limpieza de información con el fin de validar la información obtenida y poder procesarla con el software Microsoft Excel. Utilizaremos Power Query en Excel para poder modelar los datos y poder realizar los gráficos sobre los resultados obtenidos.

5.5 Resultados

5.5.1 Análisis descriptivo

Tabla 1 Reducción de tiempo de respuesta ante situaciones difíciles

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	11	17.2 %	17.2 %
Casi siempre	26	40.6 %	57.8 %
Siempre	27	42.2 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

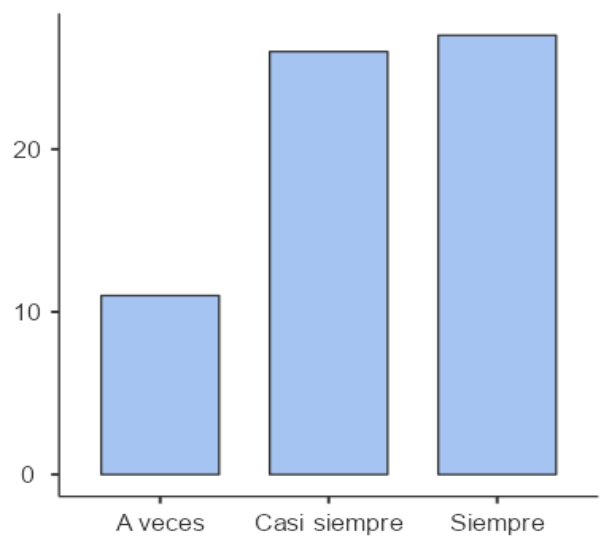


Figura 1 Reducción de tiempo de respuesta ante situaciones difíciles

Nota: El 40.6% de las personas responde que casi siempre reducen el tiempo de respuesta ante situaciones difíciles, lo cual sugiere que, para una gran parte de los encuestados, la capacidad de reaccionar rápidamente en tales situaciones es una característica común. Un 42.2% afirma que siempre reducen el tiempo de respuesta ante dificultades, lo que indica una fuerte tendencia o habilidad para manejar rápidamente los retos en su entorno. Por otro lado, el 17.2% menciona que lo hacen a veces, lo que podría sugerir que para un pequeño grupo, esta habilidad no está tan desarrollada o no es una constante en su comportamiento. La mayoría de las personas en la muestra parece tener una tendencia bastante pronunciada hacia una rápida respuesta ante situaciones difíciles. Esto podría

indicar que los individuos se sienten cómodos manejando presiones o desafíos de manera efectiva, con un 82.8% de ellos afirmando que lo hacen "casi siempre" o "siempre".

Tabla 2 La implementación del programa mejorará la gestión emocional

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Casi siempre	12	18.8 %	18.8 %
Siempre	52	81.3 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

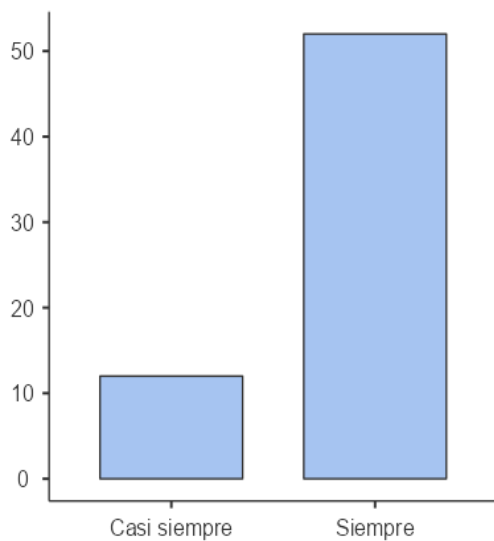


Figura 2 La implementación del programa mejorará la gestión emocional

Nota: La mayoría de los encuestados, un 81.3%, cree que el programa siempre mejorará la gestión emocional. Esta es una respuesta positiva y refleja una fuerte expectativa de éxito por parte de los participantes respecto al impacto del programa en su capacidad de manejar sus emociones. Un 18.8% menciona que el programa casi siempre mejorará la gestión emocional. Aunque no es una respuesta completamente rotunda, sigue siendo una perspectiva positiva y sugiere que, aunque existe algo de duda o variabilidad, la mayoría espera que el programa tenga un impacto positivo. La percepción general sobre el programa es muy favorable, con un 100% de los encuestados (sumando las respuestas de "casi siempre" y "siempre") creyendo que el programa tendrá un efecto positivo sobre la

gestión emocional. La gran mayoría tiene expectativas muy altas sobre la efectividad del programa, lo que sugiere una alta confianza en su implementación y resultados.

Tabla 3 Necesidad de implementar un programa de educación

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Casi siempre	8	12.5 %	12.5 %
Siempre	56	87.5 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

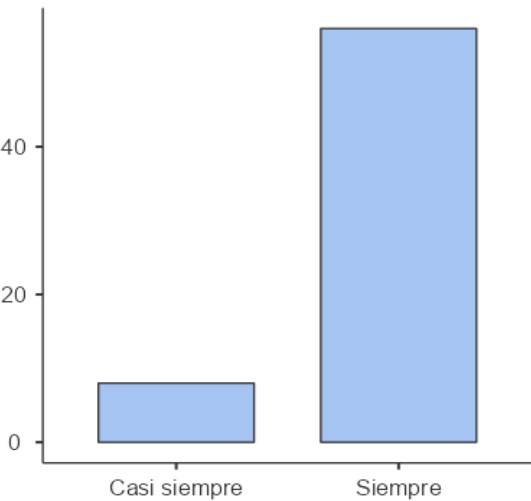


Figura 3 Necesidad de implementar un programa de educación

Nota: Un 87.5% de los encuestados considera que siempre es necesario implementar un programa de educación, lo cual indica una fuerte percepción de la necesidad de dicho programa. Esta respuesta muestra un alto grado de acuerdo con la importancia de educar o promover la educación en el contexto evaluado. Un 12.5% responde que es necesario casi siempre. Aunque esta cifra es significativamente menor que la de "siempre", sigue siendo una postura mayoritariamente positiva, lo que implica que, incluso entre los que no lo ven como una necesidad absoluta, la mayoría considera que la educación es muy importante, aunque con ciertas reservas o matices. La necesidad de implementar un programa de educación es vista como esencial por la gran mayoría de los encuestados, ya que el 100% de los participantes considera que el programa es necesario en algún grado

(87.5% "siempre" y 12.5% "casi siempre"). Esto sugiere que existe una alta demanda o expectativa por iniciativas educativas en el contexto evaluado, y que la percepción de su importancia es clara y consistente en la muestra.

Tabla 4 La gestión emocional mejora con la información adecuada

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Casi siempre	11	17.2 %	17.2 %
Siempre	53	82.8 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

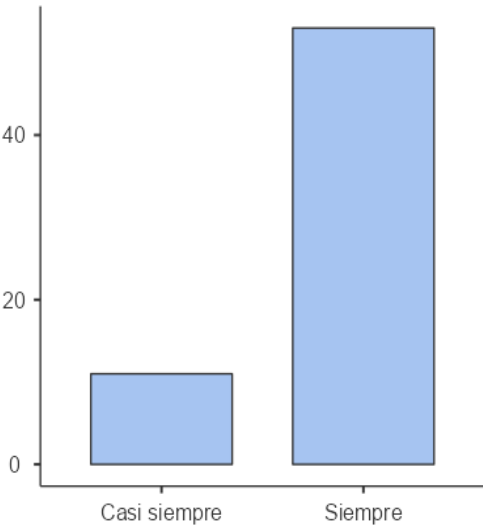


Figura 4 La gestión emocional mejora con la información adecuada

Nota: Un 82.8% de los encuestados considera que siempre la gestión emocional mejora cuando se dispone de la información adecuada. Esto sugiere una fuerte convicción en la relación entre información y mejora emocional, indicando que la mayoría cree que tener acceso a la información correcta puede tener un impacto significativo en la capacidad de gestionar las emociones. Un 17.2% responde que casi siempre mejora con la información adecuada. Si bien este porcentaje es más bajo, sigue reflejando una percepción mayormente positiva, aunque con cierto grado de duda o matiz. La gran mayoría de los encuestados (82.8%) considera que la información adecuada tiene un papel fundamental en la mejora de la gestión emocional. La combinación de respuestas "siempre" y "casi

siempre" (100% en total) muestra una fuerte creencia en la importancia de la información para ayudar a gestionar las emociones de manera efectiva. Esto sugiere que los participantes consideran que la educación, el conocimiento y la comprensión de las emociones son factores clave para mejorar la gestión emocional.

Tabla 5 Identificación y control de emociones en situaciones difíciles

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	7	10.9 %	10.9 %
Casi siempre	20	31.3 %	42.2 %
Siempre	37	57.8 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

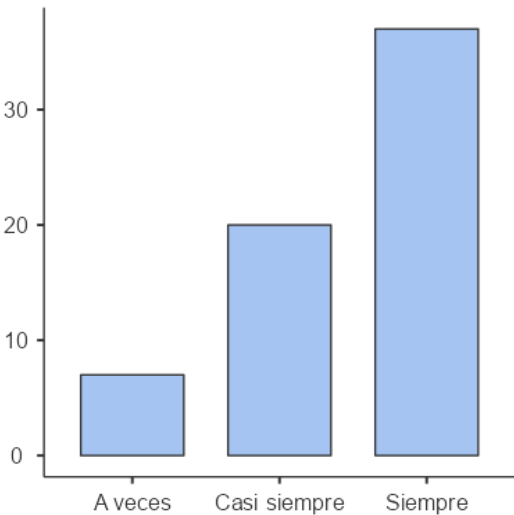


Figura 5 Identificación y control de emociones en situaciones difíciles

Nota: Un 57.8% de los encuestados cree que siempre puede identificar y controlar sus emociones en situaciones difíciles. Esta es una respuesta muy positiva que refleja una habilidad sólida para manejar las emociones en momentos de estrés o desafío. Un 31.3% menciona que casi siempre puede hacerlo, lo que sugiere que una proporción considerable de los participantes tiene una buena capacidad para gestionar sus emociones, aunque con algo de variabilidad en su respuesta. Solo un 10.9% responde que lo hace a veces, lo que indica que, para este pequeño grupo de personas, la capacidad de identificar y controlar las emociones en momentos difíciles no es tan constante o desarrollada. La mayoría de los

encuestados (89.1%) siente que puede identificar y controlar sus emociones en situaciones difíciles, ya sea siempre (57.8%) o casi siempre (31.3%). Esto sugiere que, en general, las personas en esta muestra tienen una buena capacidad de regulación emocional. La proporción más pequeña (10.9%) que responde “a veces” podría indicar que algunos todavía enfrentan dificultades en momentos de estrés o que la habilidad de gestionar emociones depende del contexto o la intensidad de la situación difícil.

Tabla 6 Los colaboradores trabajan en equipo

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	35	54.7 %	54.7 %
Casi siempre	21	32.8 %	87.5 %
Siempre	8	12.5 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

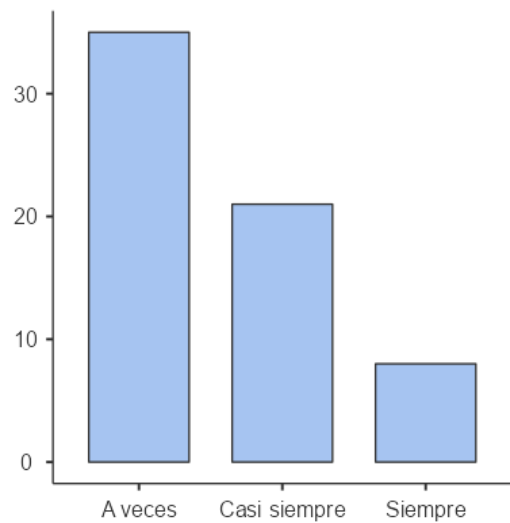


Figura 6 Los colaboradores trabajan en equipo

Nota: La mayor parte de los encuestados (un 54.7%) considera que los colaboradores trabajan en equipo “a veces”. Esto sugiere que, aunque el trabajo en equipo se da con regularidad, no es una constante. Puede indicar que en algunas situaciones o contextos, el trabajo en equipo se da de forma más fluida, pero en otros no tanto. Un 32.8% de los participantes opina que los colaboradores “casi siempre” trabajan en equipo, lo que indica que hay un número significativo de personas que perciben un trabajo colaborativo frecuente. Solo un 12.5% de los encuestados dice que los colaboradores “siempre” trabajan

en equipo, lo que representa una menor proporción de la muestra y sugiere que el trabajo en equipo no es una práctica completamente constante o que algunas áreas pueden estar más dispersas o individualistas. Los resultados muestran que el trabajo en equipo no es totalmente constante en la organización o grupo evaluado. Si bien la mayoría (87.5%) percibe que el trabajo en equipo ocurre con cierta frecuencia (ya sea “a veces” o “casi siempre”), más de la mitad (54.7%) considera que este trabajo en equipo ocurre solo a veces. Esto podría indicar que hay oportunidades de mejorar la colaboración en el grupo, ya sea fomentando una mayor cohesión o creando entornos más propicios para el trabajo conjunto.

Tabla 7 Identificación de emociones propias y ajenas

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	35	54.7 %	54.7 %
Casi siempre	21	32.8 %	87.5 %
Siempre	8	12.5 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

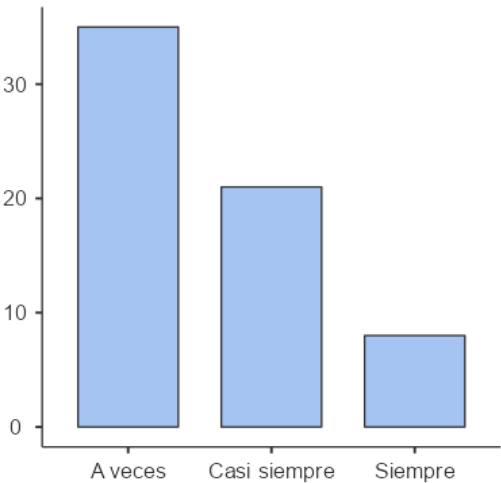


Figura 7 Identificación de emociones propias y ajenas

Nota: Un 54.7% de los encuestados opina que identifican las emociones propias y ajenas "a veces". Esto sugiere que, aunque la capacidad de identificar emociones está presente, no siempre es constante ni automática. En algunas situaciones puede ser más fácil o

evidente identificar las emociones, pero en otras no tanto. Un 32.8% de los participantes cree que casi siempre logran identificar las emociones propias y ajenas. Esto indica que una proporción significativa de los encuestados tiene una buena capacidad para reconocer tanto sus propias emociones como las de los demás, aunque todavía existe algo de variabilidad. Solo un 12.5% de los encuestados afirma que siempre logra identificar las emociones propias y ajenas, lo que representa una proporción más baja. Esto podría reflejar que, aunque se tiene una buena capacidad para reconocer emociones en general, no todos los individuos se sienten igualmente seguros o competentes en todas las situaciones. La mayoría de los encuestados (87.5%) siente que puede identificar las emociones propias y ajenas con cierta frecuencia, ya sea "a veces" (54.7%) o "casi siempre" (32.8%). Sin embargo, solo el 12.5% lo considera una capacidad que se da siempre, lo que indica que, aunque hay una buena tendencia general, existe cierto margen para mejorar la precisión o la consistencia en el reconocimiento de las emociones. Esto podría sugerir que, en general, la identificación de emociones no siempre es clara o fácil para todos los individuos en todos los contextos.

Tabla 8 La gestión emocional mejora las relaciones interpersonales

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	31	48.4 %	48.4 %
Casi siempre	15	23.4 %	71.9 %
Siempre	18	28.1 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

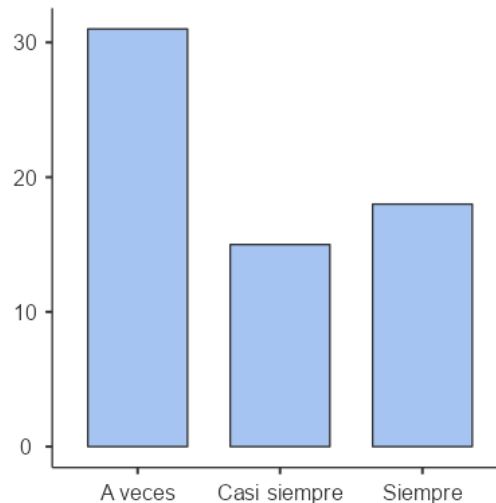


Figura 8 La gestión emocional mejora las relaciones interpersonales

Nota: Un 48.4% de los encuestados considera que "a veces" la gestión emocional mejora las relaciones interpersonales. Esto sugiere que, para más de la mitad de la muestra, la gestión emocional no siempre tiene un impacto directo o consistente en las relaciones, aunque se reconoce su relevancia en algunas situaciones. Un 23.4% cree que "casi siempre" la gestión emocional tiene un impacto positivo en las relaciones interpersonales, lo que indica que una proporción considerable ve una relación regular entre gestionar las emociones y mejorar la interacción con los demás. Un 28.1% de los encuestados opina que "siempre" la gestión emocional mejora las relaciones interpersonales. Esta es una respuesta positiva que sugiere que estos participantes perciben de forma consistente los beneficios de la gestión emocional en sus relaciones. La percepción general es que la gestión emocional tiene un impacto positivo en las relaciones interpersonales, pero no necesariamente de forma constante o universal. Aunque más del 70% de los encuestados cree que la gestión emocional mejora las relaciones "casi siempre" o "siempre" (51.5% en total), casi la mitad (48.4%) señala que esto ocurre solo "a veces". Esto sugiere que la gestión emocional es vista como un factor importante, pero no siempre garantizado para mejorar las relaciones interpersonales en todos los contextos. Los resultados indican que el impacto de la gestión emocional podría depender de factores específicos, como el contexto, las personas involucradas o la intensidad de las emociones.

Tabla 9 Control de emociones ante situaciones de conflicto

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	48	75.0 %	75.0 %
Casi siempre	16	25.0 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

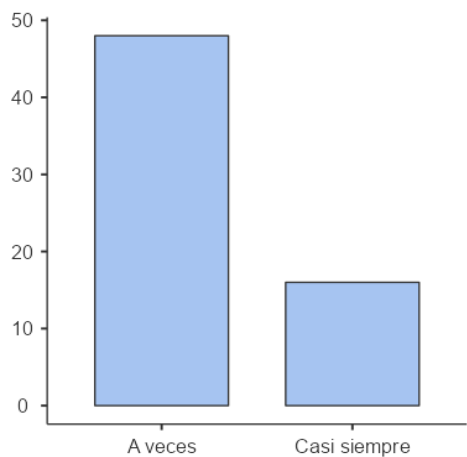


Figura 9 Control de emociones ante situaciones de conflicto

Nota: Un 75.0% de los encuestados considera que "a veces" logran controlar sus emociones en situaciones de conflicto. Esto indica que, para la mayoría de los participantes, el control emocional en momentos de tensión o conflicto no es una habilidad constante o garantizada, sino que depende del contexto o la situación. Un 25.0% de los participantes siente que "casi siempre" puede controlar sus emociones ante conflictos. Este grupo refleja una mayor seguridad o capacidad para mantener el control emocional en circunstancias difíciles, aunque su proporción es significativamente menor que el grupo que responde "a veces". La capacidad para controlar las emociones ante situaciones de conflicto es vista como algo que ocurre en la mayoría de los casos, pero no siempre. El hecho de que el 75% de los encuestados diga que lo hace solo "a veces" sugiere que, aunque muchos individuos tienen la capacidad de controlar sus emociones en situaciones de conflicto, hay espacio para mejorar en términos de consistencia y eficacia en el control emocional. La proporción menor que responde "casi siempre" (25%) indica que hay un grupo de personas con una mayor facilidad para gestionar sus emociones en conflictos,

pero en general, los resultados sugieren que aún existen desafíos o fluctuaciones en la habilidad para mantener el control emocional en situaciones de tensión.

Tabla 10 Toma de decisiones ante situaciones de estrés

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	48	75.0 %	75.0 %
Casi siempre	16	25.0 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

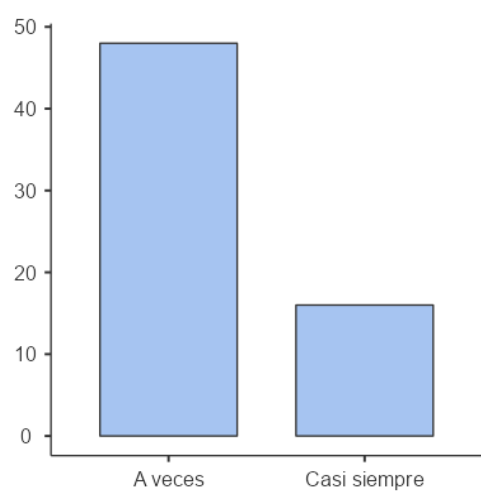


Figura 10 Toma de decisiones ante situaciones de estrés

Nota: Un 75.0% de los encuestados considera que “a veces” pueden tomar decisiones de manera efectiva en situaciones de estrés. Esto sugiere que, para la mayoría de los participantes, la toma de decisiones bajo presión o estrés no es siempre efectiva o consistente. Puede que, en algunos momentos, se logre tomar una decisión razonable, pero en otros el estrés influye en la capacidad de tomar decisiones de manera clara o bien pensada. Un 25.0% cree que “casi siempre” pueden tomar decisiones ante el estrés, lo que indica que una cuarta parte de los encuestados tiene una mayor seguridad o confianza en su capacidad para gestionar el estrés y tomar decisiones con eficacia en situaciones tensas. La mayoría de los encuestados (75%) parece enfrentar dificultades o variabilidad en la toma de decisiones cuando están bajo estrés, ya que sólo logran hacerlo “a veces”. Esto podría indicar que el estrés afecta la capacidad de tomar decisiones claras o

racionales con regularidad. En contraste, un 25% de los encuestados se siente más confiado o competente en la toma de decisiones bajo presión. En general, los resultados sugieren que existe un desafío significativo para la mayoría de los participantes al tomar decisiones en situaciones de estrés, y que mejorar esta habilidad podría ser un área de enfoque importante.

Tabla 11 Identificación de los objetivos del equipo de trabajo

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	4	6.3 %	6.3 %
Casi siempre	44	68.8 %	75.0 %
Siempre	16	25.0 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

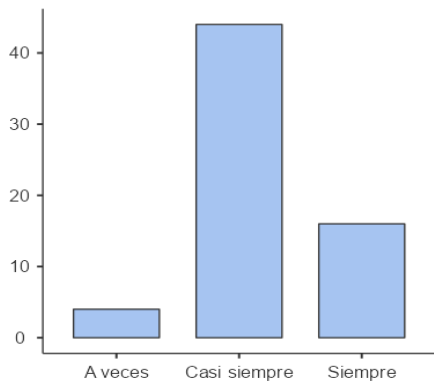


Figura 11 Identificación de los objetivos del equipo de trabajo

Nota: Un 68.8% de los encuestados considera que "casi siempre" puede identificar los objetivos del equipo de trabajo. Esto es una respuesta muy positiva, lo que indica que una gran parte de los participantes tiene claridad sobre los objetivos del equipo y está alineada con ellos la mayoría de las veces. Un 25.0% afirma que "siempre" identifica los objetivos del equipo, lo que sugiere que este grupo tiene una comprensión clara y constante de los objetivos establecidos en el trabajo en equipo. Solo un 6.3% de los encuestados señala que identifica los objetivos del equipo "a veces", lo que es una proporción muy pequeña. Esto podría reflejar que, en casos específicos o contextos particulares, algunos colaboradores no tienen plena claridad sobre los objetivos del equipo o no siempre están

al tanto de los mismos. La mayoría de los encuestados (94.8%) tiene una buena comprensión de los objetivos del equipo de trabajo, ya sea "casi siempre" (68.8%) o "siempre" (25.0%). Esto sugiere que, en general, los objetivos del equipo son claros y bien comunicados a los miembros. La proporción de 6.3% que menciona que solo los identifica "a veces" es pequeña, lo que indica que hay pocos casos de falta de alineación o claridad. En general, los resultados muestran un alto grado de alineación con los objetivos del equipo, lo cual es un indicador positivo para la cohesión y la efectividad del grupo de trabajo.

Tabla 12 Compromiso de los compañeros con el equipo de trabajo

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A veces	35	54.7 %	54.7 %
Casi siempre	25	39.1 %	93.8 %
Siempre	4	6.3 %	100.0 %

Nota: Elaboración propia

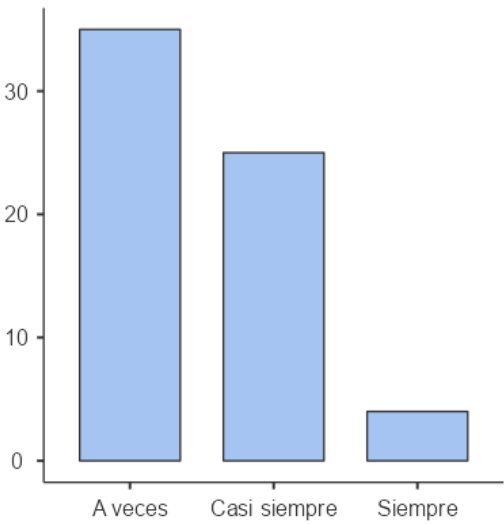


Figura 12 Compromiso de los compañeros con el equipo de trabajo

Nota: Un 54.7% de los encuestados considera que el compromiso de los compañeros con el equipo de trabajo ocurre "a veces". Esto sugiere que, aunque el compromiso es visible en algunas situaciones, no es constante. Puede depender de diversos factores, como el

contexto, el nivel de estrés, la motivación o las relaciones interpersonales dentro del equipo. Un 39.1% percibe que sus compañeros están "casi siempre" comprometidos con el equipo. Esta es una respuesta bastante positiva, lo que indica que una porción significativa de los participantes ve un alto nivel de dedicación y esfuerzo por parte de sus compañeros en la mayoría de las ocasiones. Solo un 6.3% opina que el compromiso de los compañeros con el equipo es "siempre". Aunque esta cifra es baja, sugiere que un pequeño grupo de encuestados ve un nivel constante de compromiso en su equipo, sin que haya variaciones notables. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (93.8%) percibe que el compromiso de los compañeros con el equipo es frecuente, ya sea "a veces" (54.7%) o "casi siempre" (39.1%). Sin embargo, hay un 6.3% que señala que este compromiso ocurre siempre, lo que indica que, aunque la mayoría ve el compromiso como un comportamiento regular, no todos lo consideran una constante. Esto sugiere que existe una variabilidad en el nivel de compromiso dentro del equipo y que se podría trabajar en fortalecer la consistencia de este compromiso a lo largo del tiempo, para que más miembros perciban un nivel constante de dedicación y alineación.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

El alcance de esta propuesta de innovación consiste en el diseño de un programa de educación híbrida y gestión emocional dirigida a los colaboradores de la empresa SMI. Esta iniciativa busca mejorar el desempeño laboral de los colaboradores e incrementar el desempeño laboral mediante el manejo de situaciones, identificación de emociones, trabajo en equipo, liderazgo y mejorar las relaciones interpersonales en la empresa SMI.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

Esta propuesta consiste en analizar los resultados de la encuesta compartida mediante Google Forms, identificar áreas de desarrollo y establecer metas en el programa de educación. Se ofrecerá una propuesta de programa de educación de gestión emocional para mejorar la comunicación interna, manejo de situaciones, gestión emocional e incentivar el trabajo en equipo. El objetivo no es solo mejorar las habilidades emocionales de los colaboradores de SMI, sino también fortalecer el compromiso y la motivación de los colaboradores en la empresa, impulsando el éxito organizacional y el clima laboral.

6.3 Diagnóstico situacional

Tabla 13 Análisis AMOFHIT de la empresa SMI

Análisis Interno	Descripción	Contexto	Impacto
Administración y Gerencia de Planta	Responsabilidad de gestión de procesos, control de producción, materiales y recursos. Control de Calidad, Mejora continua, Seguridad y Salud Ocupacional	La falta de recurso humano debido a la alta rotación de colaboradores de planta fuerza a la empresa a hacer trabajar horas extra al personal disponible	Negativo: Sobrepasar las horas laborables límite por ley puede ocasionar problemas legales a la empresa
Comunicaciones	Necesidad de desarrollar estrategias para posicionar la marca de la empresa como una que sea atractiva en el mercado.	Constantes convocatorias para procesos de reclutamiento de personal de planta evidencian la alta rotación.	Negativo: Las constantes convocatorias para personal de planta evidencian la alta rotación de personal y pone en duda a los postulantes.

Operaciones	Responsabilidad de planificación de producción, gestión de la cadena de suministro, gestión de recurso humano en operaciones, control de costos, gestión de la demanda y proyecciones.	La alta rotación e inasistencia de personal ocasiona que la planificación de producción no se cumpla debido a la inoperatividad de máquinas.	Negativo: Si no se utiliza una maquina es un gasto de inversión perdido y este no se recupera
Finanzas y Contabilidad	Manejo de gastos de inversión y gastos de operaciones, así como las líneas de crédito y cobranzas de facturas.	Los constantes procesos de selección y capacitación se han vuelto un gasto excesivo.	Negativo: Se está utilizando más dinero de lo presupuestado.
Gestión de Desarrollo Humano	Responsabilidad de procesos de reclutamiento y selección, procesos de inducción y onboarding, capacitación y desarrollo, compensaciones y beneficios.	Los constantes procesos de selección y capacitación son tan repetitivos que ocupan demasiados recursos dejando de lado otras funciones.	Negativo: Los constantes procesos de selección ocasionan que los colaboradores de GDH no puedan cumplir con sus otras funciones.
Tecnología e Información	Responsabilidad de manejo de infraestructura tecnológica, desarrollo y soporte de software, gestión de base de datos y ciberseguridad.	La alta rotación ocasiona el ingreso y salidas del sistema de base de datos.	Negativo: El ingreso y salida de colaboradores genera confusiones y satura el sistema.

Para un análisis externo, se desarrolla el análisis PESTEL y el diagrama de Ishikawa, detallados a continuación:

Análisis PESTEL

Factores políticos:

Las regulaciones ambientales y sus restricciones sobre el uso de plástico virgen y plástico de un solo uso influyen en los costos de compra de materia prima y costos de producción, afectando los márgenes de la empresa.

Factores económicos:

Los costos de materias primas posconsumo se elevan debido a la alta demanda. Los centros de acopio elevan los precios, afectando el acopio de plástico post consumo, afectando los costos de producción de productos de plástico.

Factores sociales:

Las grandes empresas se ven en la necesidad de cambiar la formulación de sus productos de plástico, trasladando la necesidad a las empresas fabricantes de productos de plástico, apostando por la sostenibilidad, aumentando el uso de plástico reciclado.

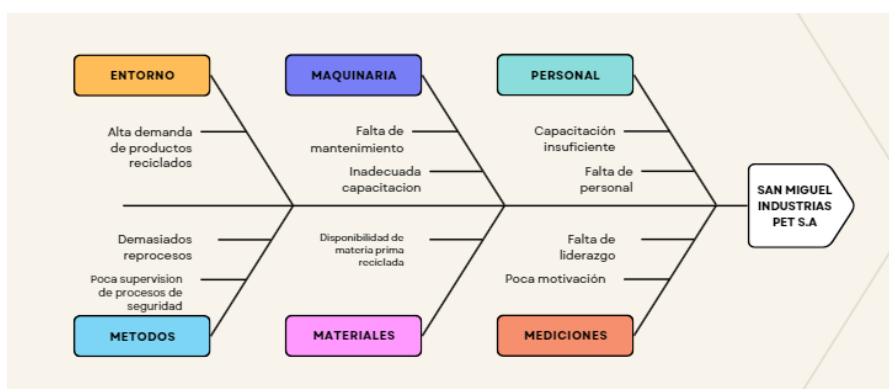
Factores tecnológicos:

La implementación de plantas de reciclaje significa un gasto de inversión alto para la empresa, A mayor necesidad de materia prima reciclada, la capacidad de la planta requiere de mayor inversión en maquinaria, capaz de transformar el volumen necesario de plástico post consumo que permita satisfacer la necesidad del mercado.

Factores ambientales:

La constante preocupación por parte del mercado en cumplir con la economía circular y la sostenibilidad influye en la innovación en las empresas fabricantes de productos de plástico. Las empresas que no se adaptan al cambio se ven afectadas con la reducción de posicionamiento en el mercado, afectando los ingresos y la motivación de los colaboradores.

Figura 13 Diagrama de Ishikawa



Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con los análisis realizados, podemos deducir que existen diversos factores que afectan la gestión emocional de los colaboradores, afectando su motivación y compromiso

con la empresa, reduciendo el desempeño laboral e impactando directamente en el éxito empresarial. La constante regulación del uso del plástico afecta a los colaboradores, presionándolos por cumplir con los altos estándares que el mercado solicita y al ser un clima laboral con alto estrés, el índice de rotación de personal refleja la poca motivación y compromiso por parte de estos. Adicionalmente, la empresa no está proporcionando los recursos necesarios para retener a los colaboradores, brindando capacitaciones insuficientes, sumado a la falta de liderazgo y motivación por parte de gerentes, jefes y supervisores, ocasionan que estos no se vean motivados por la empresa, afectando su gestión emocional.

Sin embargo, por otro lado, podemos observar que existe interés por parte de los colaboradores en recibir capacitaciones y talleres de educación, ya que los colaboradores sienten que pueden mejorar su desempeño laboral, además se sienten orgullosos de laborar en una empresa con presencia en más de 14 países.

De esta manera podemos determinar que, a pesar de la falta de motivación y el constante estrés laboral, están interesados en afianzar su compromiso con los objetivos de la empresa mediante planes de desarrollo que les permita sentirse motivados, mejorar su desempeño laboral y cumplir con los objetivos de la empresa.

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 Desarrollo de la propuesta

El procedimiento para la implementación del programa de educación se organizará en los siguientes pasos:

1. Identificación de necesidades y objetivos:

- Iniciar con una evaluación del desempeño actual en base a la inteligencia emocional de los colaboradores mediante una encuesta a través de Google Forms con el objetivo de conocer el estado actual de la gestión emocional de los colaboradores de planta.

- Analizar los resultados obtenidos con el objetivo de identificar las necesidades con respecto a la inteligencia emocional de los colaboradores de planta.
- En base a las necesidades identificadas, se establecerán los puntos de mejora.
- Una vez identificados los puntos de mejora, se implementará, con ayuda de un especialista, el temario del programa de educación.

Tabla 14 Cronograma de actividades

Cronograma	Inicio	Fin
Identificación de necesidades	01/01/2025	15/01/2025
Análisis de resultados	15/01/2025	25/01/2025
Identificación de puntos de mejora (objetivos)	25/01/2025	05/02/2025
Establecer el programa de educación	05/02/2025	20/02/2025

Objetivo 1: Incrementar la capacidad de reconocimiento emocional de los colaboradores de planta de la empresa SMI con el objetivo de que puedan identificar correctamente emociones propias y ajenas. Esto ayudará a que los colaboradores puedan mantener mejores relaciones interpersonales, entenderse mutuamente y poder trabajar en equipo.

Tabla 15 Objetivo N°1

Plan de acción	Recursos	Responsable
Incrementar la capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas	Teams, diapositivas, reuniones presenciales, dinámicas	Docente especializado y GDH
Habilitar espacios para asesorías psicológicas	Informe realizado por el psicólogo a cargo	Trabajadores sociales
Implementar pausas activas en planta	Cámara fotográfica / celular	Supervisores de planta

Nota: Elaboración propia.

Objetivo 2: Brindar los recursos necesarios a los jefes y supervisores de planta tales como asesorías de liderazgo y motivación con el objetivo de que puedan mejorar la gestión de sus equipos de trabajo y sepan cómo manejarlos ante situaciones de estrés liderándolos con motivación.

Tabla 16 Objetivo N°2

Plan de acción	Recursos	Responsable
Capacitar a los jefes y supervisores con talleres de liderazgo	Teams, diapositivas, reuniones presenciales	Docente especializado y GDH
Brindar recursos para generar motivación a los colaboradores de planta	Teams, diapositivas, reuniones presenciales	Docente especializado y GDH

Nota: Elaboración propia.

Objetivo 3: Generar planes de desarrollo personal de los colaboradores de planta de la empresa SMI es necesario para generar compromiso por parte de los colaboradores y estos se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa. Esto causará un ambiente positivo dentro de las áreas de trabajo que generará motivación y disminuirá la rotación de personal.

Tabla 17 Objetivo N°3

Plan de acción	Recursos	Responsable
Incrementar el desarrollo personal	Pausas activas, espacios habilitados, alimentos proporcionados por la empresa, cafetería	Docente especializado y GDH
Habilitar espacios que permitan el trabajo en equipo	Almuerzos, integraciones, eventos deportivos, equipos de entretenimiento	Docente especializado y GDH

Nota: Elaboración propia.

2. Implementación de propuesta de programa de educación:

Tabla 18 Implementación del objetivo N°1

Implementación del Objetivo 1: Incrementar la capacidad de reconocimiento emocional de los colaboradores de SMI							
Actividad del plan de acción	Indicador de logro	Meta	Medio de verificación	Recursos	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Taller de gestión emocional	% de colaboradores que participan en el taller	80% de los colaboradores de planta	Encuesta de satisfacción al finalizar el taller y ficha de asistencia	Teams, diapositivas, reuniones presenciales, dinámicas	Docente especializado y GDH	15 de agosto del 2025	31 de agosto del 2025
Sesiones de consejería psicológica gratuita	% de los colaboradores de planta que asisten a las sesiones	70% de los colaboradores de planta	Reserva de sesión	Informe realizado por el psicólogo a cargo	Trabajadores sociales	Agosto del 2025	Diciembre del 2025
Pausas activas dirigidas por los supervisores de planta	% de los colaboradores de planta en turno	100% de los colaboradores en turno	Acta del supervisor y fotografía	Cámara fotográfica / celular	Supervisores de planta	Agosto del 2025	Diciembre del 2025

Tabla 19 Implementación del objetivo N°2

Implementación del Objetivo 2: Brindar los recursos a los jefes y supervisores de planta de liderazgo y motivación							
Actividad del plan de acción	Indicador de logro	Meta	Medio de verificación	Recursos	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Taller de liderazgo	% de jefes y supervisores de planta que participan	100% de los jefes y supervisores de planta	Ficha de asistencia	Teams, diapositivas, reuniones presenciales	Docente especializado y GDH	Julio del 2025	Agosto del 2025
Taller de motivación	% de jefes y supervisores de planta que participan	100% de los jefes y supervisores de planta	Ficha de asistencia	Teams, diapositivas, reuniones presenciales	Docente especializado y GDH	Julio del 2025	Agosto del 2025

Tabla 20 Implementación del objetivo N°3

Implementación del Objetivo 3: Generar planes de desarrollo personal de los colaboradores de SMI							
Actividad del plan de acción	Indicador de logro	Meta	Medio de verificación	Recursos	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Taller de desarrollo personal	% de colaboradores que participan en el taller	100% de los colaboradores de planta	Ficha de asistencia y fotografía	Pausas activas, espacios habilitados, alimentos proporcionados por la empresa, cafetería	Docente especializado y GDH	1 taller cada 2 meses	1 taller cada 2 meses
Jornadas de integración	% de los colaboradores de planta que asisten a las sesiones	90% de los colaboradores de planta	Ficha de asistencia y fotografía	Almuerzos, integraciones, eventos deportivos, equipos de entretenimiento	Docente especializado y GDH	1 vez al mes	1 vez al mes

3. Seguimiento y mejoras en el programa de educación:

- Realizar un seguimiento al progreso de los colaboradores y realizar mejoras en el programa en base al avance de cada colaborador.
- Evaluar el avance de cada colaborador mediante evaluaciones de gestión emocional.

4. Evaluación del impacto y reporte de resultados:

- Al finalizar el programa de educación se evaluará nuevamente a cada colaborador con el fin de saber sobre la mejora en el desempeño laboral de cada colaborador.
- Preparar informes detallados que documenten los resultados alcanzados, con el fin de relacionar si el nivel de inteligencia emocional tiene relación directa con el desempeño de los colaboradores.

6.5 Presupuesto

Tabla 21 Presupuesto del docente

	Costo por hora	Horas por semana	Tiempo de programa de educación	Costo total
Docente especializado	S/ 80,00	3	2 meses	S/ 1.920,00

Nota: Elaboración propia.

Tabla 22 Presupuesto de materiales

Materiales	Cantidad	Costo unitario	Costo por material
Lapiceros	500	S/ 0,80	S/ 400,00
Hojas (500un)	10	S/ 17,00	S/ 170,00
Proyector	1	S/ 1.799,00	S/ 1.799,00
Laptop	3	S/ 2.000,00	S/ 6.000,00
Costo total		S/ 8.369,00	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 23 Presupuesto del espacio

Espacio	Costo total
Sala de descanso	Sin costo

Nota: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

1. La investigación tiene como objetivo determinar como una propuesta de programa de educación híbrida influirá en la gestión emocional de los colaboradores de la empresa SMI de Lima,2024. En relación con esto y basado en los resultados de la investigación, se concluye que dicha propuesta influirá de manera positiva en dichos colaboradores.
2. El primer objetivo específico menciona como el programa de educación mejorará el entendimiento de la gestión emocional de los colaboradores de la empresa SMI de Lima,2024. En relación con esto y basado en los resultados de la investigación, se concluye que dicha propuesta influirá de manera positiva en el entendimiento de la gestión emocional de dichos colaboradores.
3. El segundo objetivo específico menciona como el programa de educación mejorará la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa SMI de Lima,2024. En relación con esto y basado en los resultados de la investigación, se concluye que dicha propuesta influirá de manera positiva en dichos colaboradores.
4. El tercer objetivo específico menciona como el programa de educación mejorará la integración en el entorno laboral de los colaboradores de la empresa SMI de Lima,2024. En relación con esto y basado en los resultados de la investigación, se concluye que dicha propuesta influirá de manera positiva en la integración en el entorno laboral de dichos colaboradores.

RECOMENDACIONES

1. Brindar talleres de motivación a los jefes y supervisores de planta, con esto se busca generar incentivos y compromiso que afiancen a los colaboradores y los objetivos de la empresa con el fin de que el rendimiento laboral sea el esperado.
2. Se recomienda concientizar a los gerentes, jefes y supervisores sobre la importancia de la gestión emocional y cómo está relacionada con el rendimiento laboral del colaborador, con esto se busca que el colaborador se sienta cómodo con el clima laboral y se sienta apreciado dentro de la empresa.
3. La implementación de talleres de gestión emocional es esencial para que los colaboradores puedan aprender a reconocer emociones propias y ajenas, con el fin de que puedan adaptarse emocionalmente ante cualquier situación y evitar conflictos.
4. Las sesiones de consejería psicológica gratuita deben ser personalizadas en base a los resultados de la encuesta y el avance durante el desarrollo del proyecto, con esto se busca adaptar y mejorar los planes de desarrollo individual.
5. La empresa debe empezar a tomar interés en cómo la gestión emocional tiene relación con el desempeño laboral, no solo con el fin de garantizar el éxito empresarial, sino también en entender cómo esto afecta al clima laboral, desempeño y compromiso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso-Serna, D. (2019) Inteligencia Emocional. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ixtlahuaco/article/view/3677/5853>
- Álvarez, M., Bisquerra, R. (1996) Manual de orientación y tutoría. Editorial WOLTERS KLUWER EDUCACION.
- Apaza, M.; Flores, S. (2019). Inteligencia emocional en el comportamiento de las organizaciones. [Tesis de Licenciatura] Universidad Peruana Unión.
http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2507/Mila_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avellaneda, M. (2021) Inteligencia emocional y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Posada Perú SAC, San isidro, Lima, Perú, 2021. [Tesis de Licenciatura] Universidad Peruana de las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2939/01.EJEMPLAR%20>
- Barral, C. (2011). Educación para el trabajo. Instituto Internacional de Integración.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rieiii/v4n1/v4n1a04.pdf>
- Bautista, J., García, X., & Germán, D. (2023). Inteligencia emocional y clima laboral en una institución educativa peruana. Universidad Y Sociedad, 15(5), 632–643.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4110>
- Beatriz, R. (2014). Inteligencia emocional en la empresa. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Cuyo.
https://ica.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6932/11-allia-tesisfce.pdf
- Bejarano, M. (2019, diciembre). Revista de investigación en psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 22(2).
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/17431>

- Brito, J. (2016, 14 de abril) Inteligencia emocional y liderazgo. Revista de la Universidad Internacional del Ecuador.
<http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/19/19>
- Bueno, W. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna 2017. [Tesis de maestría]. Universidad privada de Tacna.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/385/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Candela, C., Barbera, E., Ramos, A. & Sarrió, M. (s.f). Inteligencia emocional y la variable género. Librería Paidós. https://robertexto.com/archivo11/intemocional_genero.htm
- Carmona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional, 2(3).
<https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Cerón, J. (2015). La importancia de la motivación en las empresas. [Tesis de diplomado]. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/7316>
- Chaparro, L. (2006, julio-diciembre). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. Innovar, 16(28).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512006000200001&script=sci_arttext
- Cornejo, R. (2022, 10 de enero). La gestión de las emociones. Universidad de Piura.
<https://www.udep.edu.pe/hoy/2022/01/gestion-de-emociones/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20las%20emociones%20nos%20ayuda%20a%20evitar%20los,8%20de%20enero%20de%202022.>
- Correa, P. & Samame, A. (2017). La inteligencia emocional asociada a la productividad de los trabajadores de Telefónica del Perú S.A.A de la tienda Chiclayo en el primer trimestre del año 2015. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6083/Correa_Vigo

[_Patricia_del_Carmen_y_Samame_Castillo_Anna_Bianchina.pdf?sequence=3&isAllowed=y](#)

David, S. (2016) Agilidad Emocional. Editorial Sirio S.A.

De la Cruz-Portilla, A. C. (2020).

Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios.

Revista UNIMAR, 38(2), 63-92. DOI:
<https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>

Díaz-Barriga, A. (2021, enero). Construcción de programas de estudio en la perspectiva del enfoque de desarrollo de competencias. Perfiles educativos.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982014000100009#nota

Emmadi, S. (2017, 11 de julio). Emotional intelligence: A tool for success. International Journal Of Management, IT & Engineering, 26-36.

Fernández, C. (2005). La Comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas.

Fleischhacker, I. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral. Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

García, B. (2010). Modelos teóricos e indicadores de evaluación educativa. Sinéctica, Revista Electrónica de Educación, (35),1-21.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99815165002>

García, N., Gomis, R., Ros, A., & Filella, G. (2020, diciembre). El proceso de gestión emocional: investigación, aplicación y evaluación. Editorial Universidad de Almería.
<https://repositori.udl.cat/server/api/core/bitstreams/101c99a3-0140-4e96-80bd-a542a418743c/content>

García, R. (2020) La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá, Panamá. [Tesis de maestría]. Universidad Ean.

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10106/GarciaReinaldo2020.%20pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, P. (2019). La inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral, Revista Caribeña de Ciencias Sociales.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html//hdl.handle.net/20.500.11763/caribe1903inteligencia-emocional-laboral>

Guerrero, F., Govea, M., & Urdaneta, E. (2006). Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales, 8(3), 420–438.

Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., Flores, E. (2021, julio-septiembre) Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Revista Comunicación, 12(3).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext&lng=pt

Hernández, L. (2013, 1 de octubre). Inteligencia emocional en el comportamiento organizacional. <https://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-en-el-comportamiento-organizacional/>

Hernández, K. (2018, enero). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral. [Tesis de licenciatura]. Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/43/Hernandez-Kathy.pdf>

Hiriyappa, B. (2017). Desarrollo de habilidades de liderazgo. Hiriyappa B; Ph.D.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MK5dDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=Desarrollo+de+habilidades+de+liderazgo&ots=uDHjCXNy6k&sig=L_8II9Adrc0GW-olsXHEozTtbm4#v=onepage&q=Desarrollo%20de%20habilidades%20de%20liderazgo&f=false

Jiménez, A. (2018, 2 de febrero). Inteligencia emocional. Editorial Lua Ediciones 3.0.
https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf

- Jordan, M.; Pachón, L.; Blanco, M.; Achiong, M. (2011, junio-julio). Elementos a tener en cuenta para realizar un diseño de intervención educativa. Revista médica electrónica, 33(4), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242011000400017#:~:text=Un%20programa%20educativo%20es%20similar,pl anificaci%C3%B3n%20conjunta%2C%20responsabilidad%20compartida).
- López, S. (2015). Diseño, desarrollo e implementación de un programa de educación afectiva y social en educación primaria. [Tesis de doctorado]. Universidad de Alicante. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/50386/1/tesis_lopez_diaz-villabella.pdf
- Lotito, F. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. Revista Academia & Negocios, 8(1), 71-86.
- Mejía, G. (2020). Las relaciones interpersonales en contextos educativos diversos: estudio de casos. Revistas,1 (21). [https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/article/view/2456/2446#:~:text=Bisquerra%20\(2003\)%2C%20define%20la,instituciones%20de%20la%20interacci%C3%B3n%20social%E2%80%9D](https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/article/view/2456/2446#:~:text=Bisquerra%20(2003)%2C%20define%20la,instituciones%20de%20la%20interacci%C3%B3n%20social%E2%80%9D)
- Monteza, N. (2012). Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es Salud. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Murphy, K., & Sideman, L. (2006). The Fadification of Emotional Intelligence. In A critique of emotional intelligence: What are the problems and how can they be fixed? (pp. 283–299). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers. <https://psycnet.apa.org/record/2006-05381-012>
- Palmer, B., Walls, M., Burgess, Z., & Stough, C. (2001). Emotional Intelligence and Effective Leadership. Leadership & Organization Development Journal, 22, 5-10. <http://dx.doi.org/10.1108/01437730110380174>
- Pearson Latam. (2021, 10 de agosto) ¿Por qué es importante para los niños la inteligencia emocional? Pearson Latam. <https://blog.pearsonlatam.com/en-el-aula/por-que-es->

importante-la-inteligencia-

emocional#:~:text=La%20inteligencia%20emocional%20no%20solo,los%20aspectos%20de%20su%20vida.

Perdomo, A. (2020,10 de octubre). Bienestar emocional, la clave para alcanzar el éxito organizacional. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/37043>

Ruiz, J. & Aguilar, A. (2007, 27 de noviembre). La inteligencia emocional como factor clave para la competitividad de las PyMES. Católica del Norte.
<http://34.231.144.216/index.php/RevistaUCN/article/view/146/281>

Salas, R.; Salas, A. (2014, enero-abril). La educación en el trabajo y el individuo como principal recurso para el aprendizaje. Revista EDUMECENTRO, 6(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000100002

Soldado, J. & Timana, F. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de Konecta-Chiclayo 2022. [Tesis de licenciatura]. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10524/Soldado%20Cumpa%20Jorge%20%26%20Timana%20Nima%20Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sotelo, J. & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(15).
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

Vallejos, C. (2022). Niveles de inteligencia emocional en estudiantes de la carrera de psicología en una universidad pública peruana. Rev. Fac. Med. Hum, 22(3).
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n3/2308-0531-rfmh-22-03-556.pdf>

Vereau, G. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. [Tesis de maestría]. Universidad Ricardo Palma.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1640/GiVereauC.pdf
?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1640/GiVereauC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villa, M. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. Revista
Questionar, 1(1).

[http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6316/1/COL0082009-
2013-1-GTH.pdf](http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6316/1/COL0082009-2013-1-GTH.pdf)

Zarate, R., Matviuk, S. (2012) Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las
organizaciones colombianas. Cuadernos de Administración, 28(47).
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n47/v28n47a08.pdf>

ANEXO 01: INFORME TURNITIN

NICHOLAS JOSEPH ARIZAGA GRAYSON

Grupo 9 4086 ARIZAGA GRAYSON NICHOLAS JOSEPH PDF.pdf

- Revisión de similitud con TURNITIN
- 4086.202420 - TALLER DE INVESTIGACION APLICADA E INNOVACION (SRM)
- Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid:30163:412809724

Fecha de entrega
4 dic 2024, 11:35 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
19 dic 2024, 9:15 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Grupo 9 4086 ARIZAGA GRAYSON NICHOLAS JOSEPH PDF.pdf

Tamaño de archivo
872.5 KB

75 Páginas

15,785 Palabras

86,199 Caracteres

22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.


Nicholas Joseph
Arizaga Grayson




Carlos Antonio
Sam Anlas



ANEXO 02: REGISTRO DE IMPACTO Y RESULTADOS

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación

Propuesta de un programa de educación híbrida para la mejora de gestión emocional para los colaboradores de la empresa SMI Lima, 2024

Integrante:

1. Arizaga Grayson, Nicholas Joseph

Asesor: Sam Anlas, Carlos Antonio

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

La investigación genera un impacto económico optimizando los recursos manteniendo el presupuesto de selección, convocatorias y capacitaciones. Desde el aspecto ambiental, asegura la operación continua de la planta de reciclaje, fortaleciendo la economía circular y la sostenibilidad. En el ámbito educativo, promueve la gestión emocional, adaptación a la educación híbrida y la capacitación constante de colaboradores y líderes.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

El trabajo de investigación en la empresa SMI demuestra un impacto integral: fortalece la inteligencia emocional de colaboradores y líderes, mejorando su motivación, toma de decisiones y gestión emocional; valida cuantitativamente la relación entre programas educativos y desempeño laboral mediante cuestionarios aplicados a 64 personas; y contribuye a la eficiencia económica al evitar sobrecostos en el área de Gestión de Desarrollo Humano, reduciendo la alta rotación de personal causada por la falta de motivación, capacitación e incentivos. En conjunto, los resultados evidencian beneficios educativos, emocionales y financieros que refuerzan la sostenibilidad del talento humano en la organización.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN HÍBRIDA Y GESTIÓN EMOCIONAL PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SMI LIMA, 2024					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente: Programa de educación híbrida Dimensiones: Plan de implementación Apoyo pedagógico Objetivos educativos	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación: No experimental Niveles de investigación: Descriptivo	Población: 200 colaboradores de planta de la empresa SMI Muestra: No probabilística por conveniencia 64 colaboradores de planta de la empresa SMI Lima, 2024
Problemas específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	Variable dependiente: Gestión emocional Dimensiones: Entendimiento de gestión emocional Toma de decisiones Integración en el entorno laboral		
¿La propuesta de implementación del programa de educación HÍBRIDA mejorará la gestión emocional de los colaboradores en la empresa SMI?	Determinar cómo la propuesta de implementación del programa de educación HÍBRIDA mejorará la gestión emocional de los colaboradores en la empresa SMI.	No requiere hipótesis.			
¿La propuesta de un programa de educación híbrida mejorará el entendimiento de la gestión emocional de los colaboradores en la empresa SMI?	Demostrar de qué manera un programa de educación híbrida mejorará el entendimiento de la gestión emocional de los colaboradores en la empresa SMI	No requiere hipótesis.			
¿La propuesta de implementación del programa de educación híbrida mejorará la toma de decisiones de los colaboradores en la empresa SMI?	Demostrar de qué manera la propuesta de un programa de educación híbrida mejorará la toma de decisiones de los colaboradores en la empresa SMI.				
¿La propuesta de implementación del programa de educación híbrida mejorará la integración en el entorno laboral de los colaboradores en la empresa SMI?	Demostrar de qué manera la propuesta de un programa de educación híbrida mejorará la integración en el entorno laboral de los colaboradores en la empresa SMI.				

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	ESCALAS				
									1	2	3	4	5
V1: Programa de educación híbrida	La investigación es un proceso de creación de contenido y organizada de forma sistemática para incrementar el conocimiento del individuo. El concepto de calidad está relacionado a ello como procesos establecidos que deben cumplir ciertos productos para llegar a estándares elevados.	La propuesta de un programa de educación híbrida en la empresa SMI consta de las siguientes dimensiones: Plan de implementación, apoyo pedagógico y objetivos educativos.	Plan de implementación	Obtener información	1	¿Cree usted que un programa de educación híbrida mejorara la gestión emocional?	ORDINAL	CUESTIONARIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
			Apoyo pedagógico	Uso de herramientas	2	¿Considera necesario implementar un programa de educación en la empresa SMI para mejorar la gestión emocional?							
				Calidad de información	3	¿Cree que con la información adecuada y un programa de educación podría mejorar su gestión emocional?							
			Objetivos educativos	Tiempo de respuesta ante situaciones difíciles	4	¿Considera usted que con un programa de educación de gestión emocional podría reducir el tiempo de respuesta ante situaciones difíciles?							
				Agilidad emocional	5	¿Cree usted que un programa de educación de gestión emocional ayudará a identificar y sobrellevar sus emociones ante situaciones difíciles?							
				Trabajo en equipo	6	¿Suele usted trabajar en equipo?							

V2: Gestión emocional	Goleman (2022) define esto como la capacidad de sentir, regular y decidir cuál es la mejor manera de actuar en cada situación.	La gestión emocional es un proceso que consta con las siguientes dimensiones: entendimiento de la gestión emocional, toma de decisiones e integración en el entorno laboral.	Entendimiento de gestión emocional	Identificar emociones propias y ajenas	7	¿Considera usted que sabe identificar sus emociones y las de sus compañeros?													
				Relaciones interpersonales	8	¿Cree usted que la gestión emocional ayuda a mantener mejores relaciones interpersonales?													
				Control emocional	9	¿Considera usted que tiene control sobre sus emociones aun ante situaciones de conflicto?													
			Toma de decisiones	Agilidad al analizar opciones	10	¿Se le dificulta tomar decisiones ante situaciones de estrés?													
			Integración en el entorno laboral	Objetivos a corto y largo plazo	11	¿Considera usted que la empresa brinda las herramientas necesarias para identificar los objetivos del equipo?													
				Compromiso del equipo	12	¿Considera usted que sus demás compañeros están comprometidos con el equipo?													

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE GESTIÓN EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES DE SMI EN EL AÑO 2024

NOMBRES Y APELLIDOS:

ENCUESTADO:

FECHA:

Nº	PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿Cree usted que un programa de educación híbrida mejorará la gestión emocional?					
2	¿Considera necesario implementar un programa de educación en la empresa SMI para mejorar la gestión emocional?					
3	¿Cree que con la información adecuada y un programa de educación podría mejorar su gestión emocional?					
4	¿Considera usted que con un programa de educación de gestión emocional podría reducir el tiempo de respuesta ante situaciones difíciles?					
5	¿Cree usted que un programa de educación de gestión emocional ayudará a identificar y sobrellevar sus emociones ante situaciones difíciles?					
6	¿Suele usted trabajar en equipo?					
7	¿Considera usted que sabe identificar sus emociones y las de sus compañeros?					
8	¿Cree usted que la gestión emocional ayuda a mantener mejores relaciones interpersonales?					
9	¿Considera usted que tiene control sobre sus emociones aun ante situaciones de conflicto?					
10	¿Se le dificulta tomar decisiones ante situaciones de estrés?					
11	¿Considera usted que la empresa brinda las herramientas necesarias para identificar los objetivos del equipo?					
12	¿Considera usted que sus demás compañeros están comprometidos con el equipo?					

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN **VARIABLE 1**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Sam Anlas Carlos Antonio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente de Investigación ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta para evaluar el nivel de gestión emocional de los colaboradores de la empresa SMI en el año 2024
1.4. Autor del instrumento:	Nicholas Joseph Arizaga Grayson
1.5. Título de la investigación	Propuesta de un programa de educación híbrida y gestión emocional para colaboradores de la empresa SMI Lima, 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			

- III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:
- IV. _____%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del experto

Lugar y fecha:

DNI N°

ORCID



Lima, 19, diciembre, 2024

40789757

0000-0003-1632-7131

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
VARIABLE 2

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Sam Anlas Carlos Antonio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente de Investigación ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta para evaluar el nivel de gestión emocional de los colaboradores de la empresa SMI en el año 2024
1.4. Autor del instrumento:	Nicholas Joseph Arizaga Grayson
1.5. Título de la investigación	Propuesta de un programa de educación híbrida y gestión emocional para colaboradores de la empresa SMI Lima 2024

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

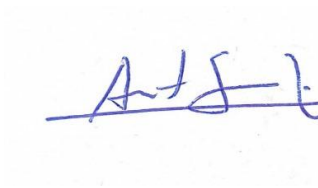
PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

VIII. _____ %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lugar y fecha: Lima, 19, diciembre, 2024
DNI N° 40789757
ORCID 0000-0003-1632-7131