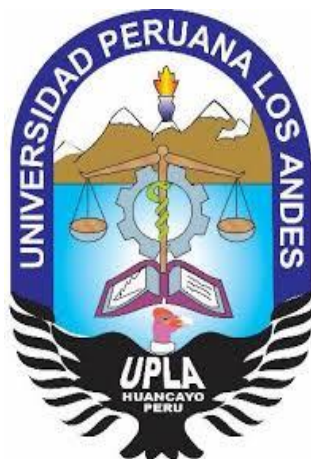


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Trabajo en Equipo e Inteligencia Emocional del Personal
Administrativo de la Facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo-2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Ccoicca Valenzuela Guilmer

Asesor : Dr. Gutiérrez Ozejo Pedro Luis

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 20.08.2019 – 19.08.2020

Huancayo – Perú
2021

HOJA DE APROBACION DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TESIS

**TRABAJO EN EQUIPO E INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE
CC.AA.CC. UPLA, HUANCAYO-2019**

PRESENTADO POR:

BACH. CCOICCA VALENZUELA, GUILMER

PARA OPTAR EL TITULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

.....

PRIMER MIEMBRO

.....

SEGUNDO MIEMBRO

.....

TERCER MIEMBRO

.....

Huancayo,de..... de 20....

Asesor

DR. PEDRO LUIS GUTIÉRREZ OZEJO

Dedicatoria

Para mi familia por la confianza y el esfuerzo interminable de apoyo y para las personas que más quiero por su apoyo incondicional.

Autor: Guilmer Ccoicca Valenzuela

Agradecimiento

A la Universidad Peruana los Andes, rector de esta casa de estudios por su apoyo en bien de la educación peruana.

Al Asesor Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo, por su amistad, apoyo constante y haberme permitido llegar a cumplir este objetivo.

Al sr. Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables así mismo a los trabajadores administrativos por su ayuda para hacer posible esta investigación.

Guilmer Ccoicca Valenzuela

Contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Contenido	v
Contenido de tablas	vii
Contenido de graficos.....	ix
Resumen/Abstract	x
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas específicos.	18
1.3. Objetivos de la investigación.	19
1.3.1. Objetivo general.	19
1.3.2. Objetivos específicos.	19
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.4.1. Justificación social.	20
1.4.2. Justificación teórica.....	20
1.4.3. Justificación metodológica.....	21
1.5. Delimitacion de la investigacion.....	21
1.5.1. Delimitación espacial.	21
1.5.2. Delimitación temporal.....	21
1.5.3. Delimitación conceptual o temática	21
II. MARCOTEORICO	23
2.1. Antecedentes del estudio.....	23
2.2. Bases teóricas	30
2.3. Marco conceptual	58
III. HIPOTSIS Y VARIABLES	60
3.1. Hipótesis general	60
3.2. Hipótesis específica.....	60
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	61
IV. METODOLOGIA	63
4.1. Método de Investigación	63

4.2. Tipo de Investigación.....	63
4.3. Nivel de Investigación.....	64
4.4. Diseño de Investigación	64
4.5. Población y Muestra.....	65
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	67
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	69
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	70
V. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	71
5.1. Descripción de resultados.....	71
5.2. Contratación de hipótesis.....	83
ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	101
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	116
ANEXOS.....	120
Matriz de consistencia.....	121
Matriz de operacionalización de variables	122
Matriz de operazonalizacion del instrumento	124
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	126
Confiabilidad y validez del instrumento	128
La data de procesamiento de datos.....	131
Consentimiento/ asentimiento informado	132
Fotos de la aplicación del instrumento.....	133

Contenido de tablas

Tabla 1 Trabajo en Equipo	71
Tabla 2 Dimensión 1 complementariedad.....	72
Tabla 3 Dimensión 2 Confianza.....	73
Tabla 4 Dimensión 3 Comunicación.....	74
Tabla 5 Dimensión 4 Coordinación	75
Tabla 6 Dimensión 5 Compromiso	76
Tabla 7 Variable 2 Inteligencia Emocional.....	77
Tabla 8 Dimensión 1 Autoconocimiento	78
Tabla 9 Dimensión 2 Autorregulación.....	79
Tabla 10 Dimensión 3 Motivación.....	80
Tabla 11 Dimensión 4 Empatía.....	81
Tabla 12 Dimensión 5 Habilidades Sociales.....	81
Tabla 13 Trabajo en Equipo	83
Tabla 14 Inteligencia Emocional.....	84
Tabla 15 Tabla Cruzada Trabajo en Equipo *Inteligencia Emocional	84
Tabla 16 Correlaciones Trabajo en Equipo e Inteligencia Emocional	85
Tabla 17 Trabajo en Equipo	86
Tabla 18 Dimensión 1 Autoconocimiento	87
Tabla 19 Tabla Cruzada Trabajo Equipo *Autoconocimiento.....	87
Tabla 20 Correlaciones Trabajo en Equipo y Autoconocimiento	88
Tabla 21 Trabajo Equipo.....	89
Tabla 22 Autorregulación.....	89
Tabla 23 Tabla Cruzada Trabajo Equipo y*Autorregulación	90

Tabla 24	Correlaciones Trabajo en Equipo y Autorregulación.....	91
Tabla 25	Especifica 3 Trabajo en Equipo	92
Tabla 26	Especifica 3 Motivación.....	92
Tabla 27	Tabla Cruzada Trabajo Equipo*motivación	93
Tabla 28	Correlaciones Trabajo en Equipo y Motivación	94
Tabla 29	Especifica 4 Trabajo en Equipo	95
Tabla 30	Especifica 4 Empatía.....	95
Tabla 31	Tabla Cruzada Trabajo Equipo*empatía.....	95
Tabla 32	Correlaciones Trabajo en Equipo y Empatía	96
Tabla 33	Especifica 5 Trabajo en Equipo	97
Tabla 34	Especifica 5 Habilidades Sociales.....	98
Tabla 35	Tabla Cruzada Trabajo Equipo*habilidades sociales.....	98
Tabla 36	Correlaciones Trabajo en Equipo y Habilidades Sociales	99

Contenido de gráficos

Figura 1 trabajo en equipo.....	71
Figura 2 complementariedad.....	72
Figura 3 la confianza.....	73
figura 4 la comunicación.....	74
Figura 5 la coordinación.....	75
Figura 6 el compromiso.....	76
Figura 7 la inteligencia emocional	77
Figura 8 el autoconocimiento.....	78
figura 9 Autorregulación	79
figura 10 Motivación.....	80
figura 11 la empatía.....	81
figura 12 las habilidades sociales	82

Resumen/Abstract

La importancia del trabajo en equipo radica en la cooperación de un conjunto de personas en la que todos los participantes aportan conocimientos, habilidades, ideas y que se complementan, con un objetivo en común, de manera que el resultado es más que la suma de las partes, para la cual se hace indispensable la gestión y manejo de la inteligencia emocional. La presente investigación se realizó en la Universidad Peruana los Andes en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. El problema que motiva esta investigación es, ¿qué relación existe entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019? El objetivo de la elaboración de esta investigación fue: Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo -2019. La metodología utilizada es una investigación científica, cuantitativo de tipo básica, de nivel y diseño de investigación correlacional, el resultado obtenido fue de ($r= 0,992$) muestra que existe una relación directa y significativa entre el trabajo en equipo y la inteligencia emocional, según (Hernandez sampieri, 2010) se puede interpretar como correlación positiva muy fuerte, es decir que las variables de estudio tienen congruencia, para lo cual se recomienda a los directivos o los responsables del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo. Tomar cartas en el asunto y mejorar e incentivar el desarrollo del trabajo en equipo y el manejo de la inteligencia emocional del personal administrativo.

Palabras clave: trabajo en equipo, inteligencia emocional.

ABSTRACT

The significance of task in team consists in the cooperation of a set of people in which all all-comers contribute knowledge, abilities, ideas and that they complement themselves, which tends toward a goal jointly, so the result is more than the sum of the parts, managing the emotional intelligence. The present investigation came true in the Peruvian University the Andes in the Faculty of Management Sciences and Contables, The Problem that I cause this investigation is What relation exists between teamwork and emotional intelligence of the administrative staff of the faculty of CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019? The objective of the elaboration of this investigation was, Determining the relation that exists between teamwork and emotional intelligence of the administrative staff of the faculty of CC.AA.CC. UPLA, Huancayo - 2019, The used methodology is a scientific investigation, quantitative of guy basic, of level and design of investigation correlacional the obtained result became of (r 0.990) existing sample a direct and significant relation between teamwork and the emotional intelligence, according toCITATION It can be interpreted as very strong positive correlation, that means that the variables of study have congruence, for which is recommended to the executives or the persons in charge of the administrative staff of the faculty of CC.AA.CC. UPLA, Huancayo to take action, in the improvement of the development of teamwork and the handling of the emotional intelligence.

Passwords: Teamwork, emotional intelligence

INTRODUCCION

Hoy en día las nuevas tendencias laborales y, sobre todo, la necesidad de reducir costos, han llevado a las empresas a desarrollar los equipos como una forma habitual de trabajo, para poder lograr y mantener el éxito en las organizaciones, las empresas del siglo XXI han descubierto que a través del trabajo en equipo y el manejo adecuado de la inteligencia emocional se consiguen mejores resultados, más rápidas y eficazmente, Con la revolución tecnológica las empresas ya no solo requieren las habilidades técnicas tradicionales, sino las 'habilidades del siglo 21', que son la creatividad, el trabajo en equipo, liderazgo y la inteligencia emocional.

La presente investigación titulada “trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativos de la facultad de CC.AA.CC. UPLA –Huancayo 2019” tiene como propósito fundamental. Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

La metodología de investigación es el método científico. En su nivel descriptivo correlacional, pues se aplicará una encuesta a una muestra del personal administrativos de la facultad de CC.AA.CC. UPLA para recoger los datos empíricos.

Para el análisis de datos de aplica la estadística descriptiva, considerando los siguientes estadísticos tales como: los porcentajes y la media aritmética, además para validar la hipótesis se utilizará la prueba Rho-de spearman.

En el capítulo I se realizó la descripción del problema, determinar los objetivos, justificación de la investigación y delimitación de la investigación. El capítulo II se recopila la literatura de la investigación como; antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de conceptos. El capítulo III desarrolló la hipótesis y la operacionalizacion de variables. El capítulo IV desarrolló el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento de recolección de datos. El capítulo V se realizó la descripción de resultados y

la contratación de hipótesis, presentación de resultados tablas, gráficos, figuras, etc. Y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día las nuevas tendencias laborales y, sobre todo, la necesidad de reducir costos, han llevado a las empresas a desarrollar los equipos como una forma habitual de trabajo, para poder lograr y mantener el éxito en las organizaciones, se requiere de capacidades o talentos de muchos profesionales, no solo de un colaborador en particular, por ello, esta forma de trabajo en equipo se basa en la cooperación de un conjunto de personas en la que todos los participantes aportan conocimientos, habilidades, ideas y que se complementan, con un objetivo en común, de manera que el resultado es más que la suma de las partes.

En consecuencia, las empresas del siglo XXI han descubierto que a través del trabajo en equipo se consiguen mejores resultados, más rápidas y eficazmente, por lo tanto, la implementación de equipos de trabajo es un hecho. Es por esta razón, que la competitividad del panorama laboral actual, así como su dinamismo y su flexibilidad, ha provocado que muchas empresas exitosas de todo el mundo hayan tenido que replantear sus estrategias internas de la gestión del talento humano y formas de trabajo para permanecer en el mercado. Se puede afirmar que es la mejor manera de fomentar un buen clima laboral ya que potencia la motivación de los colaboradores y reduce el estrés laboral por ende mejora el rendimiento.

Por otro lado, las empresas, valoran cada vez más, además de la formación de los candidatos o que sean expertos en un determinado campo, otros aspectos imprescindibles como la inteligencia emocional para ser competitivos y ofrecer un servicio que tenga un valor añadido. A su vez esto permite al trabajador de cualquier nivel ser proactivo, líder y buen gestor de equipos.

Finalmente debemos ser conscientes de la importancia del trabajo en equipo y la inteligencia emocional, del aumento del rendimiento que esto produce, pero también

detectamos la necesidad de que se fomente dentro de las organizaciones. En consecuencia, trabajar en equipo y manejar la inteligencia emocional es imprescindible, pero no es demasiado fácil. Hay que dominar demasiadas cosas, y no siempre estamos preparados.

Sin embargo, el concepto de trabajo en equipo en las empresas es de lo más común o popular, pero también es de lo menos practicado, debido a que suele prevalecer el trabajo individual, los ambientes laborales no están acondicionadas para ello y la gerencia de recursos humanos no implanta esta forma de trabajo debido al alto costo humano, cultural y económico. Esto genera grandes repercusiones en la productividad, además la mayoría de las empresas no están preparados para fomentar el trabajo en equipo así también los trabajadores no han desarrollado la habilidad de trabajar en equipo esto hace que las empresas cada vez más pierdan competitividad, ello a pesar del esfuerzo de los gerentes y los directores en invertir en capacitación y en sesiones de integración, por ello de seguir estas síntomas sin poner mayor énfasis en resolverlos las empresas se verán envueltos en serias dificultades en cuanto al precio, productividad, especialización y sobre todo en la calidad. Pero lo peor sumado a esto puede resumirse en la quiebra y cierre de las empresas.

A nivel mundial, el fenómeno de la globalización conduce a que el éxito de las empresas depende, en gran medida de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados, cuando estos trabajan en equipo las actividades fluyen de manera rápida y eficiente, sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a un objetivo en común. El nivel de educación asociado a la potenciación del talento humano es el fundamento del despliegue económico de países como Japón, Corea del Sur y China. Estos países basaron su transformación en el modelo económico del crecimiento basado en el trabajo en equipo, aplicado en primer lugar por Japón y luego por los demás. Fomentar el trabajo en equipo es la creación de una cultura

de trabajo en la que prime el valor de la colaboración. En un entorno de trabajo en equipo, la gente entiende y cree que el pensamiento, la planificación, las decisiones y acciones son mejores cuando se hacen en forma cooperativa. La gente percibe, e incluso asimila, la creencia de que "ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros."

Particularmente en América Latina, la globalización ha generado un proceso de cambio en los espacios culturales, económicos, políticos, tecnológicos, de comunicación e información y en la gestión de personas del entorno en el cual se desenvuelven los distintos Estados, gobiernos, comunidades, entidades empresariales. Es por ello, que las empresas para hacer frente al fenómeno globalizador, han tenido que transformar sus métodos y procedimientos tradicionales de gestión del talento humano con el objeto, no sólo de poder dar respuesta a la competencia y sus desafíos, sino con los principales pilares de hacer competitivas las organizaciones por medio de las capacidades cognitivas y emocionales de los trabajadores, mediante los equipos de trabajo. Con la revolución tecnológica las empresas ya no solo requieren las habilidades técnicas tradicionales, sino las 'habilidades del siglo 21', que son la creatividad, el trabajo en equipo, liderazgo y la inteligencia emocional. El nuevo paradigma de enseñanza se hace la pregunta de cómo hacer para que los jóvenes desarrollen las habilidades técnicas, socio-emocionales y de carácter para estar a la altura de las necesidades del mercado".

Por lo tanto, podemos afirmar que los factores de la inteligencia emocional como; la comunicación y las relaciones interpersonales deficientes tienden generar dificultades en la gestión de equipos de trabajo que es desarrollada por las empresas latinoamericanas impidiéndoles obtener una productividad, una adecuada consolidación, crecimiento y expansión. Por lo expuesto, podemos inferir que uno de los grandes retos de los líderes en las empresas peruanas es cumplir un papel que ayude a mejorar la productividad y

organización de su equipo. La tarea puede ser considerada como compleja, pero a veces lo único que falta es conocerse más y descubrir un poco más de su equipo. Por ende, además del nivel de instrucción y las cualidades propias de cada profesional, una de las virtudes más apreciadas en estos tiempos de alta competitividad laboral es la de saber trabajar en equipo. Una condición casi imprescindible en la búsqueda que realizan compañías de todo tipo debido a que requieren trabajadores que aporten sus conocimientos y –al mismo tiempo– coadyuven en el desarrollo de un grupo humano.

Por otro lado, en el Perú, Para (Bornaz, 2015), gerente de Desarrollo de Adecco Perú, considera que “el trabajo en equipo es una de las tendencias en crecimiento en el empleo actual”. Y es que muchas compañías buscan individuos capaces de pensar y planificar junto a otros, para desarrollar y llevar adelante proyectos grupales. No obstante, la experta aclara que no se trata de que las individualidades desaparezcan, sino de que se potencien y articulen al interior de un equipo, para que mediante un adecuado liderazgo se pueda obtener lo mejor de cada integrante en bien de un objetivo común. Asimismo (Laurencio M, 2014). En una encuesta realizada por Aptitus, 53.7% de los trabajadores peruanos asume haberse visto envuelto en dificultades vinculados con sus compañeros de trabajo, a pesar de los esfuerzos que realizan las compañías por mantener un buen clima laboral en los equipos de trabajo. Otro estudio nos muestra que solo el 20% de las empresas peruanas invierten en identificar y hacer seguimiento al crecimiento de sus potenciales líderes, quienes deben tener una inteligencia emocional adecuada. En consecuencia.

A nivel local según (REPUBLICA, 2018), Junín muestra un nivel extremo bajo de competitividad. El Índice de Competitividad Regional también mide la productividad laboral, el ambiente de negocios, las habilidades gerenciales de las empresas, la innovación y la generación de empleo. En este pilar (empresas), Junín se ubica en el puesto 18 de 26

regiones, con 41.36 puntos, lo cual significa una competitividad 'muy baja' Por ende, podemos inferir que las empresas de Junín no están trabajando con equipos de trabajo que desarrollen mayor competitividad, y también los gerentes no fomentan la creación de equipos y no se dan cuenta la repercusión que genera la falta de trabajo en equipo en las empresas locales, asimismo podemos afirmar en base a observaciones del comportamiento laboral y experiencias propias que las empresas no dan la debida importancia a la necesidad de fomentar el trabajo en equipo y peor aún desarrollar la inteligencia emocional en sus colaboradores.

En la ciudad de Huancayo, la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA, atraviesa un desequilibrio gerencial, ya que la dirigencia no se preocupa en la mejora de la gestión administrativa que permita dar las facilidades y satisfacer la necesidad de los usuarios (estudiantes, egresados y padres de familia), en cuanto se refiere a la efectividad en los tramites documentarios y atención al cliente. podemos ver la falta de trabajo en equipoy a causa de ello, no hay respuestas con prontitud a las solicitudes de diferente índole administrativo, demora en la entrega de los documentos, esquivar su responsabilidad, culpar a sus compañeros de trabajo, falta comunicación, falta de confianza entre compañeros de trabajo. Asimismo, en cuanto se refiere a la inteligencia emocional, es lamentable puesto que causa, las respuestas inadecuadas, reacciones ofuscadas, respuestas soberbias y gritos. Todo esto afecta a todos los usuarios y desprestigia a la universidad.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General

- ✓ ¿Qué relación existe entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- ✓ ¿Qué relación existe entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019?
- ✓ ¿Qué relación existe entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019?
- ✓ ¿Qué relación existe entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de CC?AA.CC. UPLA, Huancayo 2019?
- ✓ ¿Qué relación existe entre trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC.UPLA, Huancayo 2019?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

- ✓ Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- ✓ Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.
- ✓ Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.
- ✓ Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.
- ✓ Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.
- ✓ Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Justificación social.

Esta investigación ayudará a las empresas conocer más sobre trabajo en equipo y la inteligencia emocional además de referencia para los investigadores y como antecedente para las próximas estudios, pues no se ha hallado organizaciones que fomenten el desarrollo de estos temas que son vitales para el mejorar el rendimiento laboral y económico. Durante todo este estudio se mencionarán ideas que aclaran mejor este tema de investigación y permitirá conocer y entender mejor.

Resaltar la importancia que tendrá en los colaboradores, en la institución, y en general toda la población gerencial e investigadora el desarrollo de la investigación. puesto que en función a los resultados se debe formular propuestas de mejora en la preparación y capacitación del personal.

1.4.2. Justificación teórica.

Haciendo uso del método científico del presente trabajo de investigación, objetivamente aplicaremos instrumentos y técnicas apropiadas que permitirá ampliar el conocimiento filosófico teórico del pensamiento e ideología humana, acerca del trabajo en equipo y la inteligencia emocional, donde pueda aportar postulados de las variables de estudio y enriquecer la búsqueda de la verdad constante de acuerdo con el marco teórico.

La investigación propuesta busca, fundamentar las variables de estudio, trabajo en equipo y la inteligencia emocional mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos científicos actualizados, de esta manera encontrar explicaciones sobre la sinergia que genera el trabajo en conjunto y la gestión adecuada de las emociones de los colaboradores y como este fenómeno afecta a la empresa. Ello permitirá contrastar diferentes conceptos de una realidad concreta.

1.4.3. Justificación metodológica.

Metodológicamente se tiene como herramienta el cuestionario y como instrumento de medición la encuesta, que serán validados y podrían ser utilizados en estudios posteriores con características similares a la empresa investigada.

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario. Con ello se pretende determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la inteligencia emocional, así los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el medio.

1.5. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.

1.5.1. Delimitación espacial.

La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Huancayo en la Universidad Peruana los Andes a los trabajadores administrativos de la facultad de ciencias administrativas y contables.

1.5.2. Delimitación temporal.

El periodo que comprendió el desarrollo de la investigación abarcó el año 2019.

1.5.3. Delimitación conceptual o temática.

a) Trabajo en Equipo

Un equipo es un pequeño grupo de personas con habilidades complementarias comprometidas a un objetivo común, con metas de rendimiento y un enfoque por el que se sienten mutuamente responsables. (Acosta, 2014)

El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

b) Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal. (Goleman, 2010)

En un lenguaje claro y accesible, Goleman presenta una teoría revolucionaria que ha hecho tambalear los conceptos clásicos de la psicología, que daban prioridad al intelecto.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio

(Garces Bajaña, 2017). En su investigación titulada “*El Trabajo en Equipo en el Desarrollo de la Inteligencia Emocional. Diseño de un manual*”. {Tesis de grado licenciado}. Guayaquil: Universidad De Guayaquil; Ecuador,2017. La presente investigación se encuentra diseñada para ayudar a mejorar la inteligencia emocional de los estudiantes de educación básica de la ciudad de Guayaquil por medio del trabajo en equipo. El objetivo es: Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la inteligencia emocional, mediante un estudio bibliográfico y análisis estadístico para el diseño de un manual con enfoque holístico. Se empleó una metodología explicativa, descriptiva. La población fue de 137 estudiantes y la muestra fue de 107 por medio del muestreo probabilístico simple. Se encontró que los estudiantes presentan bajos niveles de inteligencia emocional, Se comprobó que el 54% de los estudiantes presenta una mala inteligencia emocional, así también se usa indicadores del control de esfuerzo para monitorear y por establecer una relación con el trabajo en equipo.

(Sarmiento Carcamo, 2018). En su trabajo de investigación titulada. “*Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala*”. [Tesis para grado de licenciado]. Guatemala: Universidad Rafael Ladivar, Facultad de Humanidades; Guatemala de la Asunción, enero 2018. El presente trabajo de investigación cuantitativa tuvo como objetivo identificar si existe relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. La metodología utilizada fue un enfoque Cuantitativo. Además, para el recojo de la información se utilizó un test para cada variable y finalmente los datos fueron analizados por medio dela R de Pearson en Excel. La población y la muestra fue un grupo

de 30 entre ellos supervisores, gerentes y del área administrativa de la red de gimnasios. Los resultados fueron: La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Autoconocimiento, según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.25, si existe correlación positiva débil. La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Autorregulación, según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.109, existe correlación positiva débil. La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Automotivación, según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.15 existe correlación positiva débil. La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Empatía, según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.200 si existe correlación positiva débil. La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Habilidades Sociales de correlación de Pearson fue 0.12 indica que existe correlación positiva débil.

(Aguilar Enriquez, 2016). En su trabajo de investigación titulada. “*trabajo en equipo y clima organizacional*”. [Tesis para grado de licenciado]. Guatemala: Universidad Rafael Ladivar, Facultad de Humanidades; Quetzaltenango, enero 2016. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. El diseño de esta investigación es descriptivo; se trabajó con 30 colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango a través de un cuestionario con interrogantes de opción sí, no y por qué, en la categoría de preguntas mixtas porque no delimitan las alternativas derespuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas de acuerdo a Hernández (2014). En el estudio se comprobó que el trabajo en equipo es importante para que los empleados puedan desempeñar mejor su labor y a la vez exista un buen clima organizacional dentro de la empresa. Los resultados que se obtuvo fueron; Según la respuesta el 80% de los colaboradores manifiestan sentido de pertenencia al equipo que está comprometido a tener un buen desempeño, cuando se les preguntó si

trabajan de manera eficiente y enfocada con su grupo de trabajo, el 100% de los colaboradores respondió que sí, ya que lo ven como algo necesario e indispensable, sin embargo, no es fácil en algunas situaciones trabajar en conjunto y al momento de preguntar si se cuenta con el apoyo de su jefe cuando lo necesitan el 70% de los 43 colaboradores expresaron que si, por que escucha y busca la manera de resolver los problemas en conjunto.

(Crispin Espinal, 2019). En su trabajo de investigación titulada. *“Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018”*. [Tesis para grado de licenciado]. Perú: Universidad Alas Peruanas, Facultad de Ciencias Empresariales y Educación; Lima, abril 2019. Objetivo: establecer de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018. Métodos: la investigación es de tipo básica y de nivel relacional. La población fue 135 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social manejo de las relaciones, nivel del contexto organizacional, nivel interno propio. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0. 826). Resultados: respecto a la Inteligencia emocional, el 34,1% de los encuestados que tiene una capacidad emocional alta, el 31,1% muestra una capacidad baja, el 25,9% tiene una capacidad de autorregulación alta, 47,4% tiene una capacidad de motivación alta, el 20,7% muestra una capacidad baja. Así mismo, respecto al “Trabajo en equipo”, el 28,9% tiene un eficiente manejo de trabajo en equipo y el 27,4% tiene un eficiente manejo en el nivel de contexto organizacional, 15,6% tiene un eficiente manejo en el nivel interno propio. Conclusión: Con el estudio se determinó que existe una relación significativa ($p = 0,00 < 0,05$), por lo que se concluye que la inteligencia emocional influye significativamente en el

trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

(Bustamante Vásquez, 2017). En su trabajo de investigación titulada. *“Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017”*. [Tesis para grado de maestro]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales; Chimbote, setiembre 2019. En el proceso de desarrollo de la investigación se tomó como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017, para eso se aplicó como técnica la encuesta y 2 instrumentos, uno para la variable inteligencia emocional y otro instrumento para el trabajo en equipo. Por otra parte, para la aplicación de los instrumentos tuvo que pasar por un proceso de validez y confiabilidad a través de la aplicación de una prueba piloto. Referente a la investigación por el propósito que tiene responde a un tipo no experimental y un diseño correlacional, así sino se trabajó con una muestra censal de 49 trabajadores, a través de un muestreo no probabilístico. Por otro lado, en la investigación se propuso 2 hipótesis la hipótesis de investigación y la hipótesis nula, que fue contrastada con el método de correlación de Pearson. Dentro de los resultados obtenidos se concluyó que existe una relación alta, directa y significativa a un grado de correlación de $r= 0,654$, entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017, concluyendo que un trabajador que posee un alto desarrollo cognitivo y de control de sus emociones a la hora de expresarse es de suma importancia dentro de la institución, debido a que aporta al trabajo en equipo. En referencia propuesta en la investigación se comprobó que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017.

(Tello Burga, 2019). En su trabajo de investigación titulada. “*inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019*”. [Tesis para obtener grado de licenciado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Lima; octubre de 2019. El objetivo del trabajo de investigación que se realizó es determinar la relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019. El tipo de investigación es descriptivo correlacional para saber la relación entre ambas variables si es inversa o directa, el diseño realizado fue no experimental. La muestra obtenida fue de 165 operarios, para realizar este estudio se contó con los instrumentos de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y cuestionario de Análisis del comportamiento individual (miembro de equipo). El estudio ha demostrado que ambas variables son significativas y directas, esto quiere decir que a cuanto mayor inteligencia emocional mejor será el trabajo en equipo. Además, el 33,3% presenta un bajo nivel de inteligencia emocional, el 66,7% presenta adecuada inteligencia emocional, mientras que el 17,6% presentan bajo nivel a la hora de trabajar en equipo el 82,4% presenta un adecuado nivel a la hora de trabajar en equipo.

(Yabar Bornaz, 2015). Realizo la investigación: “*Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla*”. [Grado de maestría]. campus facultad de medicina humana: universidad San Martin de Porres; Lima- 2015. Objetivo: Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014. Metodología: La investigación es de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población de

estudio estuvo conformada por el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina-Cieneguilla, conformado por 65 trabajadores. Se utilizó como instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On en el año 2002, que consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Asimismo, para la variable desempeño laboral se realizó un cuestionario validados por profesionales. Resultados: Entre los resultados más resaltante se observa que frente al personal de salud administrativo de la Micro Red, se obtuvo puntuaciones correlacionales entre inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conclusiones: Se concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina-Cieneguilla, 2014.

En el trabajo de investigación a nivel local presentado tenemos:

(Carhuavilca Quispe, 2019). En La Investigación Titulada: *“La relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en el área de tesorería del Gobierno Regional Junín -2016”*. [Tesis de grado licenciado]. Perú, Universidad Peruana los Andes; Facultad de Administración y Sistemas, febrero 2019. El presente trabajo de investigación titulado *“La relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en el área de tesorería del Gobierno Regional Junín -2016”*, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en el área de tesorería del gobierno regional Junín-2016. El método usado para la investigación fue como método general el método científico, se empleó el diseño de tipo No experimental transeccional, y nivel descriptivo – correlacional; la muestra estuvo conformada por 10 trabajadores del área de tesorería de la

institución. Se elaboró un cuestionario de 15 ítems, el cual fue aplicado a los trabajadores del área de tesorería del gobierno regional Junín. El resultado obtenido de la investigación fue que el área de Tesorería del Gobierno Regional Junín -2016 presenta una selección de personal desfavorable para el trabajo en equipo del personal. Finalmente se llega a la conclusión que existe una relación media - positiva ($r= 0.663$), entre la selección de personal y el trabajo en equipo en el área de Tesorería del Gobierno Regional de Junín - 2016.

(Llaczka Soto, 2016). En Su Investigación Titulada. *“Relación Entre La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016”*. [Tesis de grado licenciado]. Huancayo, Universidad Nacional del Centro del Perú; Facultad de Ciencias de la Administración, Huancayo –Peru,2016. La presente investigación denominada “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016”. Tiene como objetivo de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016. Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron el científico, inductivo-deductivo. De tipo Correlacional y con un nivel descriptivo-correlacional. El diseño empleado fue no experimental y de corte transversal. Para la investigación se utilizaron cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral aplicados a una población de 8 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán, se aplicó un censo. Se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral la cual es de manera directa y significativa en el personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín, 2016. Obteniéndose una correlación positiva muy fuerte ($\rho_s=0.991$; $p\text{-valor}=0.000$).

2.2. Bases teóricas

En este apartado se construye las bases teóricas que se fundamentan a través de los enfoques o modelos teóricos que ayudaran a entender y alcanzar los objetivos propuestos.

2.2.1. Conceptos de Trabajo

Según (Fernández Casanova, 2011) En una definición general “el trabajo es la actividad en la que las personas se ocupan habitualmente desde el origen de la humanidad, que presenta el carácter de realidad persistente y fundamental en cualquier comunidad o sociedad, y que ha adoptado diferentes formas específicas a lo largo del tiempo como resultado de una transformación constante y cada vez más compleja”.

Por ende la (OIT, 2018) define al trabajo como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”. En consecuencia, el ministerio de trabajo y promoción de empleo establece el trabajo como “toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio”, señalándose por lo que se refiere al término trabajador que éste “es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado” citado por (Rodríguez, 2006).

Por lo anterior podemos mencionar que la aceptación moderna del trabajo o actividad laboral incluye características como: ser una acción organizada, especializada y retribuida. Siendo el trabajo en la sociedad contemporánea de carácter fundamental utilitario, y requiere la adquisición de hábitos disciplinados mediante la educación, por otra parte, el trabajo como actividad llevada a cabo por hombres y mujeres responde a objetos generales bien definidos que pretenden atender a necesidades materiales e inmateriales. Para alcanzar el fin propuesto cualquier persona en la ejecución del trabajo

aplica un método, desarrolla un esfuerzo y, sobre todo, genera un cambio: transforma la naturaleza de las cosas, crea riqueza y construye su realidad.

2.2.2. Conceptos de Equipo.

Según la escuela de Negocios de Harvard, citado por (Maxwell, 2017), define un equipo como “un pequeño número de personas con capacidades complementarias que se comprometen alcanzar un objetivo común, con metas de desempeño y enfoque, para lo cual mantienen recíprocamente la actitud de rendir cuentas”. No obstante (Cruz Lablanca, 2014) define el equipo de trabajo como “un conjunto de personas con competencias y habilidades concretas que, coordinadas por un superior, trabajan para conseguir un determinado objetivo”. por ende, según (Pino Jiménez, 2012) el equipo es “conjunto de personas con habilidades y experiencias complementarias que se compromete en una meta común, se consideran conjuntamente responsables”. Paraterminar, (Chiavenato, 2017) define un equipo como “grupo de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad paratomar decisiones respecto a la realización del trabajo, como programación, horario, métodos y procesos.

Por lo mencionado anteriormente podemos deducir que cuando los equipos involucran a más gente producen más recursos, ideas y energías que un solo trabajador. Además, los equipos maximizan el potencial del líder y reducen sus debilidades y proporcionan múltiples perspectivas acerca de cómo resolver un problema o alcanzar una meta y proponen alternativas de solución para cada situación. por otra parte, los equipos comparten el mérito de las victorias y asumen las responsabilidades, dado que el sentido común nos dice que un equipo puede lograr más que una persona que trabajando solo.

2.2.3. Conceptos de Trabajo en Equipo.

(Cruz Lablanca, 2014) nos dice que el trabajo en equipo es “la habilidad para colaborar e interactuar participando activamente en la consecución de un fin concreto”. Así pues, trabajar en equipo requiere una disposición a compartir metas y anteponerlas a los propios intereses personales. “Trabajar en equipo requiere hacerlo de forma complementaria, aunando esfuerzos y aportando las competencias propias para la consecución de un objetivo común, siendo conscientes que el todo es más que la suma de las partes”.

(Acosta, 2014) manifiesta “Un equipo es un pequeño grupo de personas con habilidades complementarias comprometidas a un objetivo común, con metas de rendimiento y un enfoque por el que se sienten mutuamente responsables”.

(Newstrom, 2011) manifiesta que el trabajo en equipo “Es un pequeño grupo colaborativo que tiene contacto regular y participa en una acción coordinada, muchos equipos supervisan su propio trabajo, reciben capacitación en métodos de solución mutua de problemas, comparten internamente las responsabilidades de liderazgo, aceptan e incluso fomentan el conflicto y se miden con base en sus resultados colectivos” (no individuales). (pág. 131)

(Robbins & Judge, 2013) explica que “Un equipo de trabajo genera una sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado”. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales.

2.2.4. Tipos de Equipo.

Según (Robbins & Judge, 2013) Los equipos pueden fabricar productos, brindar servicios, negociar acuerdos, coordinar proyectos, dar asesoría y tomar decisiones. En

esta sección, se describirán los cuatro tipos de equipos más comunes en una organización: equipos para resolver problemas, equipos de trabajo auto dirigidos, equipos transfuncionales y equipos virtuales.

a) Equipos para Resolver Problemas

Grupos de cinco a 12 empleados del mismo departamento que se reúnen durante unas horas por semana para analizar formas de mejorar la calidad, La eficiencia y el ambiente laboral.

Antes los equipos solían estar compuestos de cinco a 12 empleados que cubrían un horario para el mismo departamento, y que se reunían unas horas cada semana para analizar la manera de incrementar la calidad y la eficiencia, así como para mejorar el entorno laboral. Estos equipos para resolver problemas rara vez tienen la autoridad para implementar en forma unilateral cualesquiera de las acciones que recomiendan. Por ejemplo, Merrill Lynch creó un equipo de este tipo para encontrar formas de reducir el número de días requeridos para abrir una nueva cuenta de manejo de efectivo. Al sugerir que disminuyera el número de pasos del proceso, de 46 a 36, el equipo redujo casi a la mitad el número promedio de días: de 15 a 8. Los equipos para resolver problemas tan solo hacen recomendaciones.

b) Equipos de Trabajo Auto dirigidos

Algunas organizaciones han ido más lejos y han creado equipos que implementan las soluciones y se hacen responsables por los resultados. Los equipos de trabajo autodirigidos son grupos de empleados (por lo general de 10 a 15 integrantes) que llevan a cabo tareas muy relacionadas o interdependientes, y que asumen muchas de las responsabilidades de sus supervisores. Por lo general,

dichas tareas incluyen planear y programar el trabajo, asignar las tareas a los miembros, tomar decisiones operativas, enfrentar los problemas, y trabajar con proveedores y clientes. Los equipos de trabajo autodirigidos por completo incluso seleccionan a cada uno de sus miembros y evalúan su desempeño. Los puestos de supervisión ven reducida su importancia y en ocasiones hasta se descartan. Sin embargo, las investigaciones sobre la eficacia de los equipos de trabajo autodirigidos no han sido uniformemente positivas. Asimismo, esta clase de equipos no suelen manejar muy bien los conflictos. Cuando surgen disputas, los miembros dejan de cooperar y se enfrascan en luchas de poder, lo cual reduce su desempeño general. Además, aunque los integrantes de estos equipos informan mayores niveles de satisfacción laboral que otros individuos, en ocasiones presentan mayores tasas de rotación y ausentismo. Un estudio a gran escala sobre la productividad laboral en establecimientos británicos reveló que, aunque el uso de equipos por lo general aumenta la productividad laboral, ninguna evidencia respalda la afirmación de que los equipos autodirigidos se desempeñan mejor que los equipos tradicionales que tienen una menor autoridad para la toma de decisiones.

c) Equipos Transfuncionales.

Los equipos transfuncionales, están formados por trabajadores con un nivel jerárquico similar, pero de diferentes áreas de trabajo, quienes se reúnen para realizar una tarea, en la actualidad, los equipos transfuncionales se usan con tanta frecuencia que sería difícil imaginar que una empresa grande funcione sin ellos. Estos equipos son equivalentes a los grupos de redes sociales que colaboran en tiempo real, para identificar nuevas oportunidades de negocios en el campo y que después las implementan de abajo hacia arriba. Los equipos transfuncionales son

un medio eficaz para lograr que el personal de distintas áreas de una organización, o incluso de distintas organizaciones, intercambien información, desarrolle ideas nuevas, resuelva problemas y coordine proyectos difíciles. Desde luego, los equipos transfuncionales no son fáciles de administrar, pues es frecuente que sus primeras etapas de desarrollo consuman mucho tiempo, mientras sus integrantes aprenden a trabajar con la diversidad y complejidad. Lleva tiempo cimentar la confianza y el trabajo en equipo, sobre todo entre personas que proceden de distintos campos, y cuyas experiencias y puntos de vista son diferentes.

d) Equipos Virtuales.

Los tipos de equipos descritos anteriormente realizan su trabajo cara a cara. En cambio, los equipos virtuales usan tecnología de computación para reunir a miembros que están dispersos físicamente con el propósito de alcanzar una meta común. Los individuos colaboran en línea con medios de comunicación como redes de área extendida, videoconferencias o correo electrónico, ya que sea que los separe tan solo una oficina o estén en distintos continentes. Los equipos virtuales son tan ubicuos y la tecnología ha avanzado tanto, que tal vez sea un error llamarlos “virtuales”. Casi todos los equipos de hoy hacen al menos una parte de su trabajo en forma remota. A pesar de su ubicuidad, los equipos virtuales enfrentan dificultades especiales. Pueden fallar porque implican menor empatía social y menor interacción directa entre sus miembros.

Para que los equipos virtuales sean eficaces, los gerentes deberían asegurarse de que:

- ✓ Se establece confianza entre sus miembros (un comentario negativo en un correo electrónico afectaría negativamente la confianza del equipo).

- ✓ El avance del equipo se vigila de cerca (para que este no pierda de vista sus metas y ninguno de sus miembros “desaparezca”).
- ✓ Los esfuerzos y productos del equipo virtual se divulguen en la organización (de manera que el equipo no se vuelva invisible).

2.2.5. Ciclo de Vida de los Equipos

Según (Newstrom, 2011). Cuando varios individuos comienzan a trabajar en puestos interdependientes, con frecuencia atraviesan varias etapas a medida que aprenden a trabajar como equipo. Estas etapas del desarrollo de equipos no se siguen en forma rígida, pero sí representan un patrón amplio observable y predecible en muchos ambientes durante el tiempo que el equipo permanece unido. Estas etapas son el resultado de diversas cuestiones y problemas que el equipo enfrenta de modo previsible, Además, los miembros desean saber qué reglas seguirán y qué personas participarán. Las etapas usuales de evolución de un equipo se describen de la manera siguiente:

- a) **Formación:** Los miembros comparten e intercambian información personal básica, comienzan a conocerse y a aceptarse unos a otros, hacen preguntas sobre su comisión y objetivos, y empiezan a centrar su atención en las tareas del grupo. Prevalece un ambiente de cortesía, la incertidumbre está en el aire y las interacciones son a menudo cautelosas.
- b) **Conflicto:** Los miembros compiten por estatus, buscan puestos de control relativo y discuten sobre la dirección adecuada del grupo. Las presiones externas interfieren en el grupo y surgen tensiones entre los individuos a medida que se afirman y discrepan de las medidas iniciales. Si estas tensiones no se encarar, es posible que surjan resentimientos que desaceleren el progreso del grupo.
- c) **Normalización:** El grupo comienza avanzar unido de manera cooperativa y logra un equilibrio tentativo entre las fuerzas en pugna. Surgen normas grupales para

guiar el comportamiento individual, las funciones se aclaran, los sentimientos de cooperación son v cada vez más evidentes y se pone de manifiesto un sentido de cohesión.

- d) Desempeño:** El grupo madura y aprende manejar retos complejos. Los roles funcionales se desempeñan e intercambian en forma fluida según se requiera y las tareas se llevan a cabo de forma eficiente. Sin embargo, también puede aflorar un sentido de logro prematuro debido a errores cometidos, pesimismo acerca de las perspectivas de éxito y complacencia entre algunos miembros. Sin embargo, a la larga, un equipo en pleno funcionamiento resuelve sus problemas, establece una identidad única y fomenta un ambiente de apertura.
- e) Conclusión:** Aun los grupos, comités y equipos de proyectos más exitosos se disuelven (o cambian su composición) tarde o temprano. Su ruptura se denomina conclusión, porque requiere terminar relaciones sociales estrechas y regresar a las tareas permanentes o avanzar a otros puestos. La etapa de conclusión es una contingencia cada vez más frecuente con la llegada de las organizaciones flexibles, que trabajan con grupos temporales. Los equipos exitosos examinan su historia en busca de lecciones que han aprendido y se despiden de sus compañeros de equipo.

2.2.6. Las “5C” del Trabajo en Equipo

Según (Cruz Lablanca, Comunicación efectiva y trabajo en equipo, 2014) Es frecuente hablar de las “5 c” cuando se trata de las habilidades necesarias para el trabajo en equipo: complementariedad, confianza, comunicación, coordinación y compromiso.

- a) Complementariedad:** Cada miembro del equipo domina una determinada parcela del proyecto; sus conocimientos son complementarios y necesarios para sacarlo adelante.

- b) **Confianza:** Todos los miembros deben confiar entre sí, anteponiendo los intereses del grupo a los propios.
- c) **Comunicación:** Se necesita una comunicación abierta dentro del grupo para que sea posible coordinar las actuaciones individuales.
- d) **Coordinación:** El equipo de profesionales deben actuar de forma organizada y coordinada bajo la orientación de un líder para organizar el proyecto.
- e) **Compromiso:** Los miembros del grupo se comprometen a aportar lo mejor de sí mismos en beneficio de trabajo en común.

Según (Rodríguez Orellana, 2018) el trabajo en equipo es vital para abordar aspectos como el liderazgo, “para aprender a relacionarse entre compañeros de trabajo en un ambiente laboral o para que la rutina se torne llevadera”. También para que haya objetivos en común y, por supuesto, “para que se puedan focalizar las necesidades del equipo y complementarlas con la necesidad de la empresa u organización para la que trabajamos”. Para la experta, el desafío consiste en cumplir las 5 ‘C’. Te contamos cuáles son:

- a) **Complementariedad:** Un equipo funciona cuando cada miembro domina una parcela determinada del proyecto, es decir, es especialista en un área concreta. “todos y cada uno de estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante”, señala Rodríguez Orellana. En este sentido, es enriquecedor para el equipo que sus integrantes tengan capacidades y aptitudes diversas y heterogéneas. Es la forma más idónea de llegar a soluciones innovadoras y creativas.
- b) **Confianza:** Cada persona del equipo debe confiar en el buen hacer del resto de sus compañeros. “esta confianza le tiene que llevar a aceptar anteponer el éxito

del equipo al propio lucimiento personal”, considera la experta. Pero esta máxima solo se logra si cada uno trata de aportar lo mejor de sí mismo.

- c) **Comunicación:** Para poder coordinar las distintas actuaciones individuales, previamente hay que crear un ambiente propicio en el que se facilite una comunicación abierta y en varias direcciones entre todos los miembros del equipo. Para ello hay que motivar a cada empleado a que comparta su punto de vista abiertamente: si uno solo se queda al margen, el proyecto puede hundirse. para que el equipo funcione como una maquinaria con diversos engranajes todo debe funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa. Y eso puede ocurrir si hay un corte en el traspaso de información.
- d) **Coordinación:** Todo el grupo de trabajo debe tener un líder que encabece la organización y coordine la puesta en marcha del proyecto. Entre las funciones de ese líder debe estar crear un calendario de cumplimiento y realizar un seguimiento de los logros y necesidades de cada uno de los miembros del equipo. También debe procurar consensos entre los integrantes del grupo y tomar decisiones, pero no de manera unilateral sino contando con las diferentes opiniones. Asimismo, el líder nunca debe perder de vista el objetivo fundamental, es decir, sacar el proyecto adelante.
- e) **Compromiso:** Cuando uno se compromete con el equipo a dar lo mejor de sí mismo y se integra en él, no solo se potencia los recursos, el trabajo es distinto y tiene otro efecto. El individualismo no sirve, hay que aprender a trabajar en equipo; los valores del trabajo asociado y de la igualdad de oportunidades generan mejores resultados.

2.2.7. Características del Trabajo en Equipo

Según (Chiavenato, 2009). Los equipos se caracterizan por su clara cohesión, su espíritu colectivo concentrado en las tareas, el afecto que los miembros manifiestan en sus relaciones y su satisfacción por la calidad de sus procesos de trabajo. La capacidad de actuar en conjunto es lo que hace poderosos a los equipos. Éstos van constituyendo gradualmente unidades de energía organizacional, La cual integran estratégicamente en redes para que sus miembros abandonen comportamientos excesivamente competitivos e individualistas, orientados a sacar provecho de la ausencia de restricciones sociales.

a) Propósito

- Resolución de problemas
- Presentación de urgencias
- Discusión de innovaciones
- Reingeniería de procesos
- Desarrollo de productos
- Evaluación de procesos
- Otros objetivos de la organización

b) Tipo

- Funcional cruzado
- Virtual
- Auto dirigido
- Fuerza de tarea

c) Estructura

- Administrada
- Auto dirigida

d) Duración

- Permanente
- Temporal (plazo definido)
- Variable (lo que dure la tarea)

2.2.8. Ventajas del Trabajo en Equipo

Según (Cruz Lablanca, 2014) El trabajo en equipo presenta múltiples ventajas, tanto para los individuos como para los grupos, departamentos y empresas. Entre las ventajas esenciales que presentan el compañerismo y el trabajo en equipo, tanto para los individuos como para las organizaciones, se encuentran las siguientes:

- ✓ **Mayor información:** El equipo permite disponer de más información que cada uno de sus miembros por separado, lo que permite un mayor conocimiento de las situaciones y de los problemas.
- ✓ **Mejora en la toma de decisiones:** Las decisiones, además de tener más calidad ya que se toman partiendo de una información más compleja que permite un mayor conocimiento del problema y considera diferentes puntos de vista, son más aceptadas y se comprenden más que cuando corresponden a una sola persona.
- ✓ **Potencia la integración y la identificación:** Se da una mayor integración entre las personas y se fortalece el espíritu del equipo y el compromiso con la organización. Además, el hecho de compartir la responsabilidad, hace que disminuya la tensión y que el trabajo sea más gratificante.
- ✓ **Mejora la eficiencia y la calidad:** Las decisiones tomadas por consenso basadas en información completa permiten reducir el tiempo empleado para realizar las tareas además facilitan el que estas se lleven a cabo con mayor rapidez.

2.2.9. Conceptos de Inteligencia

La palabra “inteligencia” tiene su origen en la unión de dos vocablos latinos: inter = entre, y elegiré = escoger. En un sentido más amplio, significa la capacidad cerebral por la cual conseguimos adentrarnos en la comprensión de todo cuanto nos rodea eligiendo el mejor camino.

Piaget (1972): afirma que “la inteligencia es un término genérico que indica las formas superiores de organización o equilibrio de la estructura cognoscitiva que se utilizan para la adaptación al ambiente físico y social”. Asimismo, Sternberg (1986): nos dice que “la inteligencia es la capacidad mental para automatizar el procesamiento de información y para emitir conductas apropiadas para el contexto en situaciones novedosas”; la inteligencia también incluye meta componentes, componentes de desempeño y adquisición de conocimiento. Además, Eysenck (1986): explica que “la inteligencia como la transmisión sin errores de la información a través de la corteza cerebral”. Por otra parte, Gardner (1986): nos dice que “la inteligencia es la capacidad o habilidad para resolver problemas o para crear productos que se consideran valiosos dentro de uno o más entornos culturales”. Asimismo, Ceci (1994): explica “la inteligencia es la capacidad innata que sirve para un rango de posibilidades; estas habilidades se desarrollan o no (o bien, se desarrollan y luego se atrofian) dependiendo de la motivación y exposición a experiencias educativas relevantes. Para terminar según Sattler (2001): la conducta inteligente refleja las habilidades de supervivencia de las especies, más allá de aquellas relacionadas con procesos fisiológicos básicos. Citados por (Gregory, 2012).

Por lo expuesto en lo anterior podemos mencionar que la formación de ideas, el juicio y el razonamiento son actos esenciales de la inteligencia, que permite la “facultad de comprender”. Desde su origen, el ser humano ha tenido una gran curiosidad por

conocer el origen de la inteligencia presentando enfoques distintos como muestran los estudios sobre este tema. Por último, la inteligencia ha significado: el nivel o capacidad cognitiva, la función intelectual simple, la nota esencial del ser humano, el principio espiritual y un ente inmaterial, por esta concepción suelen utilizarse términos como: razón, intelecto, entendimiento, pensamiento, juicio o conocimiento, para referirse a lo que en la actualidad conocemos como “inteligencia”.

2.2.10. Conceptos de Emoción

Charles Darwin en su obra “el origen de las especies” publicada en 1859, centro su investigación en el desarrollo de la teoría de la evolución. Subraya que, desde sus orígenes, el ser humano ha desarrollado el manejo de las emociones con el propósito de prepararse para la acción, manifestándose de formas más explícita en las situaciones de peligro o emergencia. Desde una perspectiva similar, Darwin publicó en 1876 la obra “la expresión de las emociones en el hombre y los animales”. Constituye una investigación en la que se relaciona la conducta animal y humana, poniendo de manifiesto la proximidad existente entre los monos y los hombres en lo que la expresión de emociones se refiere. De este modo estableció una relación entre las emociones y los componentes biológicos, ya que mediante el método de observación pudo constatar que existen actos animales similares a hábitos expresivos humanos. citado por (Delgado Gómez, García Gómez, Gómez Díaz, Gómez Sánchez, & Sánchez Cobarro, 2016). Según el Oxford English Dictionary citado por (Goleman, 2010) define la emoción como “agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado”. asimismo para (Goleman, 2010) el termino emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Existen centenares de emociones y muchísimas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes

entre todas ellas. En realidad, existen más sutilezas en la emoción que palabras para describirlas.

(Londoño, 2009) nos dice que “las emociones son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados; a tomar decisiones con prontitud y seguridad, y a comunicarnos en forma no verbal. Las emociones se generan de forma innata y automáticas, son impulsos para actuar, es decir, cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta.

2.2.11. Conceptos de Inteligencia Emocional

Para (Londoño, 2009) la inteligencia emocional se relaciona con la “capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente”.

Según (Goleman, 2012) el término inteligencia emocional se refiere a “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.

“La inteligencia emocional es una meta-habilidad que engloba otras habilidades que tienen que ver con las competencias laborales y sociales en general y cuya enseñanza constituye un desafío de educación para la vida porque deben utilizar metodología innovadora que tengan que ver con la implantación de nuevos hábitos, la modificación del temperamento y en suma la transformación del cerebro para una vida más eficiente y plena”. (Delgado Gómez, García Gómez, Gómez Díaz, Gómez Sánchez, & Sánchez Cobarro, 2016).

2.2.12. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

(Goleman, 2012) nos dice que “la inteligencia emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una

característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo”. Estas cinco aptitudes son:

- ✓ Autoconocimiento
- ✓ Autorregulación
- ✓ Motivación
- ✓ Empatía
- ✓ Habilidades sociales

Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

2.2.13. Aptitudes personales

(Londoño, 2009). Nos dice que “las principales competencias de la inteligencia intrapersonal están vinculados al conocimiento de nosotros mismos, el autocontrol o regulación de las emociones y la motivación. En este capítulo se analiza la conciencia emocional o autoconciencia con el objetivo de aprender a reconocer las propias emociones y como afectan a nuestro estado de ánimo y comportamiento, finalizado con un examen de los conceptos de autoestima y la confianza de uno mismo.

A) AUTOCONOCIMIENTO

Para (Cruz Lablanca, 2014).La primera competencia de la inteligencia emocional es la conciencia emocional, sin ella no podemos regular y controlar las emociones. Se trata de la capacidad de reconocer el modo en que estas afectan al comportamiento. Las personas dotadas de esta competencia:

1) **Conocen que tipo de emociones están sintiendo y por qué:** Las emociones son mecanismos que nos ayudan a reconocer con rapidez ante acontecimientos inesperados; a tomar decisiones con prontitud y seguridad, ya comunicarnos en forma no verbal. Las emociones se generan de manera que la emoción prepara al organismo para cada clase distinta de respuesta; con ira, por ejemplo, la sangre innata y automáticas, son impulsos para actuar, es decir, fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardiaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina tener un ritmo de energía lo suficiente fuerte para originar una acción vigorosa; de forma similar generamos respuestas para el miedo, la alegría, la tristeza, el amor o el odio y en general para cada una de las emociones. Experimentos emociones continuamente, forman una parte intrínseca del ser humano, surgen espontáneamente y nos predisponen a actuar de una manera determinada (tendemos a aislarlos cuando estamos triste, enfrentarnos a la dificultad con una actitud más positiva cuando estamos alegres). Pero no siempre nos damos cuenta de que las vivimos. El ejemplo típico es la sensación de estar contento, triste o iracundo. La persona es generalmente consciente de sus emociones básicas, las competentes emocionalmente van más allá. Saben distinguir otras emociones más evolucionadas y establecer el origen de esa emoción. Ser consciente de que emociones tenemos, cuales nos surgen más a menudo, a que actitud determinada nos predisponen nos permite conocernos y decidir cómo y hacia dónde dirigir nuestra emoción.

2) **Comprenden como las emociones influyen en sus pensamientos, sus palabras y sus acciones:** El análisis de como las emociones influyen no solo psíquicamente sino físicamente, evita la confusión emocional. fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos,

incluyendo expresiones faciales, músculos y voz. Además, por supuesto, afectan al sistema nervioso y endocrino.

3) **Conocen el modo en que sus sentimientos afectan a su rendimiento intelectual y laboral:** Los sentimientos son fruto de la emoción. A modo de ejemplo, una persona ofuscada por la ira, raramente logra resultados intelectuales optimas, lo que afectara negativamente a su rendimiento laboral.

4) **Son conscientes de sus valores y objetivos:** Los valores constituyen la forma de pensar, ver y actuar de cada persona. Sin embargo, la escala de valores no es un elemento estático, depende de múltiples factores que van haciendo que determinados valores predominen sobre otros, de acuerdo con las circunstancias históricas, sociales y personales. Un análisis simple permite determinar que tiene una gran influencia, entre otros hechos, la edad. Tradicionalmente de los jóvenes tienen unos valores que dan prioridad a la independencia, tiempo libre, amor y amistad, conocimiento; mientras que al alcanzar la madurez es probable que se anteponga la familia a los citados anteriormente y en periodos posteriores de la vida puede que adquieran mayor importancia la salud o el bienestar emocional, la creatividad o el reconocimiento de los demás.

5) **Confianza en uno mismo:** Puedo resumirse como fe en nosotros mismos, superando las propias dudas y asumiendo riesgos razonables. Ser asertivo y no agresivo. Orientarse a las metas u objetivos. Asumirlos propios errores.

6) **Manifiestan confianza en sí mismas y tienen “presencia”:** Cuando se habla de presencia no quiere decir que la persona se ajuste a determinados modelos estéticos, en realidad se trata de estar a gusto consigo mismo misma lo que proporciona la confianza en uno mismo y esta se trasmite a los demás.

7) Pueden expresar puntos de vista impopulares y defender sin apoyo de nadie

lo que consideran correcto: Es imposible agradar a los demás, en ocasiones es necesario expresar ideas que posiblemente no sean “políticamente correctas” pero si creemos en ellas y consideramos necesario expresarlas en una determinada circunstancia, la persona con un alto grado de autoconfianza no durara en hacerlo. Es necesario aprender a decir “no” de forma asertiva.

8) Son emprendedores y capaces de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

B) AUTORREGULACION

La real academia española define el termino emoción como “una alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta emoción somática”.

Por otro lado, la autorregulación puede definirse como la gestión y contención de la vida emocional, es decir, dominar las emociones para que no interfieran en la actividad que estamos llevando a cabo en momento determinado. (Cruz Lablanca, 2014)

En síntesis, cuando hablamos de autorregulación nos referimos al control de nuestros estados anímicos y emocionalmente, impulsivos y recursos internos. es innegable que nadie consigue de forma permanente la regulación de sus propias emociones, pero cuando se pierde el control, aunque no sea de forma total, el rendimiento intelectual e mucho más bajo. Esta reacción tiene raíces ancestrales, a pesar de millones de años de evolución, la respuesta del cerebro de una señal de alarma, ya sea miedo, ansiedad o furia, es retornar a las rutinas más sencillas o familiares, en realidad es una respuesta enfocada en la supervivencia, lo que no permite ni el pensamiento complejo o la creatividad y la planificación a largo plazo.

Cuando todo nos va bien, somos personas sensatas que se comportan de forma adecuada, pero si, por ejemplo, estamos cansados o se han acumulado toda clase de pequeñas catástrofes, la pérdida de control no solo se produce como consecuencia de las circunstancias importantes, es cuando el riesgo de perder el control se acentúa.

Esta situación siempre es nociva. Alguien descontrolado dirá y hará cosas de las que más pronto que tarde deberá arrepentirse. Hay que resaltar que esta circunstancia puede producirse tanto en el entorno personal como en el laboral y las consecuencias siempre serán negativas. La autorregulación emocional está estrechamente vinculada a la capacidad de controlar los impulsos y sofocar el estrés y en la capacidad de provocarse voluntariamente otras emociones, sin que importe si son de carácter positivo o no. Por ejemplo, la ira ante la injusticia puede resultar una magnífica fuente de motivación. Las personas capaces de regular sus emociones están dotadas de las siguientes competencias:

1) Autocontrol de las emociones e impulsos conflictivos: El autocontrol es la competencia emocional que nos permite controlar las emociones y sentimientos y decidir cómo expresarlos. Aunque no es necesario manifestar todas las emociones, tampoco resulta conveniente esconderlas o negarlas. El autocontrol emocional no es lo mismo que el exceso de control, es decir, la extinción de todo sentimiento espontáneo que, obviamente, tiene un coste físico y mental. Las personas emocionalmente inteligentes expresan los sentimientos que son importantes y manejan de manera positiva aquellas emociones que no pueden exteriorizar. Demuestran autocontrol a nivel equilibrado y apropiado por lo que los demás les consideran dispuestos a compartir ideas y abiertos a escuchar las de los demás. Las personas dotadas de esta competencia:

- ✓ Gobiernan adecuadamente sus sentimientos impulsivos y las emociones conflictivas.
- ✓ Se mantienen equilibrados, positivos e impassibles aun en los momentos más críticos.
- ✓ Piensan con claridad y permanecen concentrados a pesar de las presiones.

Quienes disponen de un alto autocontrol sobre sus emociones saben gestionarlos, muestran las positivas o eliminan o, al menos, moderan las de carácter negativo. Somos lo que pensamos y si aprendemos a controlar nuestros pensamientos también así podremos controlar nuestras emociones ya que estas pueden definirse como la reacción a un pensamiento.

2) Confiabilidad: En rigor, los que autorregulan sus emociones son personas dignas de confianza, se responsabilizan de sus actos, admiten sus propios errores y rectifican cuando lo consideran procedente y expresan opiniones y adoptan posturas firmes basadas en sus creencias, aunque no sean las que la mayoría o tengan un matiz “políticamente incorrecto”. Su sinceridad y honradez producen confianza en los demás. Qué duda cabe que esta es una competencia muy valorada por las empresas en lo tocante a sus empleados, especialmente en lo que se refiere a los directivos respecto a las asistentes personales y secretarias. No olvidemos que el secretariado pertenece, en la mayoría de las empresas, implícita o explícitamente a lo que se denomina “personal de confianza”. El concepto de confiabilidad está muy vinculo a la ciudad personal, base de todas las demás calidades, aunque todo el mundo habla de calidad, el termino cuando se refiere a las personas se utiliza de formas muy diversas y depende de mucho de quien lo utilice:

- ✓ Cada uno tiene diferentes estándares de calidad.

- ✓ La calidad que la gente espera que otras personas depende de quienes son esas otras personas.
- ✓ La calidad que las personas esperan de los demás no es siempre la calidad que esperan de sí mismos.

3) Adaptabilidad: Dado que los seres humanos somos incapaces de anticipar el futuro, cuando la vida nos plantea un cambio, es muy probable que nuestra primera percepción ante este sea preocupación por la probable pérdida que dicho cambio puede representar, sobre todo porque generalmente nos vienen impuestos. cualquier cambio, produce temor. Sin embargo, vivimos en una época en la que los cambios se producen de forma vertiginosa en todos los ámbitos de nuestra vida, por ello, es necesario tener la suficiente flexibilidad para adaptarnos.

4) Innovación: Las palabras creatividad e innovación parece que van de la mano. La idea de que un profesional con capacidad creativa o innovadora tiene más posibilidades de alcanzar la excelencia de aceptación universal, pero lo cierto es que en la práctica pocos nos paramos a pensar como traducir la teoría en la práctica. En general, la creatividad y la innovación se entienden como prácticamente sinónimos, pero no es lo mismo. El concepto de innovación representa en sí mismo una solución creativa, es decir, supone un cambio que se realiza con el propósito de solucionar un problema o mejorar la situación.

C) MOTIVACION

Para (Goleman, 2012). El término motivación tiene sus raíces en el vocablo latino “motus” y tenía que ver con aquello que movilizaba al sujeto para ejecutar una actividad. La motivación implica movimiento o activación, tanto es así que para describir un estado altamente motivado se utilizan términos como excitación,

energía, intensidad y acción. La motivación es una suma de claridad, coherencia y compromiso:

- ✓ La claridad deberá hallarse en los objetos que persiguen.
- ✓ La coherencia en los medios que se disponen para trabajar en pos de esas metas.
- ✓ El compromiso es la persistencia, en el esfuerzo necesario para llevar a cabo todos esos objetivos, sea cual sea su desenlace, ya que en todo juego a veces se ganan y otras veces se pierden.

Múltiples estudios han establecido diversas motivaciones (necesidades) que actúan como fuerzas o impulsos, que incluso mantienen o modifican nuestro temperamento y nuestro carácter. Todos los individuos la tenemos, unas con mayor intensidad que otras, y todas tienen gran influencia en cuanto a la productividad.

El tipo de motivación que impulsa a una persona constituye una variable independiente que afecta a la calidad del trabajo, a los resultados obtenidos, y al aporte que cualquier individuo está dispuesto a ofrecer a la empresa donde trabaja.

Los tipos de motivación más frecuentes en el marco laboral son:

- ✓ Motivación por logro
- ✓ Motivación por competencia
- ✓ Motivación por afiliación
- ✓ Motivación por auto-realización
- ✓ Motivación por poder

1) Afán de triunfo: la motivación por el logro se traduce en la necesidad de establecer metas realistas, persistir productivamente tras la conquista de esas metas, y exigirse excelencia en la evaluación de los resultados.

- ✓ Luchan por el logro personal más que por las posibles recompensas.

- ✓ Sienten deseos de lograr algo mejor o más eficientemente
- ✓ Sienten deseos de hacer mejor la cosas.
- ✓ Buscan situaciones para asumir la responsabilidad de solucionar problemas.
- ✓ Necesitan recibir información inmediata sobre su rendimiento.
- ✓ Saben establecer metas de dificultad moderada
- ✓ Evitan tareas fáciles o demasiados difíciles
- ✓ Las mismas probabilidades de éxito o fracaso les permiten experimentar sentimientos de logro y satisfacción por los mismos esfuerzos.

2) Compromiso: El compromiso de la persona con su empresa, su departamento, sus superiores jerárquicos y compañeros refleja la implicación intelectual y emocional y con ello su contribución personal a los éxitos que puedan obtenerse. Se traduce en:

- ✓ Aceptación de los objetivos y valores de la organización
- ✓ Disposición a aportar esfuerzo a favor de la organización
- ✓ Deseo de permanecer en la organización. La persona comprometida con la empresa cree en los objetivos de la empresa y se identifica con sus valores.

Esto parece sencillo, pero para creer e identificarse, previamente hay que comprender los objetivos, es decir, poder responder a la pregunta ¿Qué es lo que verdaderamente quiere la empresa? La principal misión de las empresas es crear valor para sus accionistas, es decir, generar beneficios. Cada empresa tiene su propia estrategia para lograr este objetivo, en determinados casos la estrategia estará orientada a la ventana de productos o servicios de altísima

calidad; en otros, la fidelización del cliente ofreciéndole calidad a bajo precio o una atención especial. Y así hasta el infinito, pero en todos los casos, la empresa depende del compromiso de sus empleados.

El compromiso con la empresa es en sí mismo un vínculo emocional que se establece por parte del empleado cuando se dan determinadas circunstancias.

- 3) **Iniciativa y optimismo:** Las personas con iniciativa tienen la capacidad de adelantarse a los acontecimientos. Esta capacidad de previsión tiene gran incidencia de las labores del secretariado, en especial en los trabajos organizativos. Las personas que carecen de iniciativa no afrontan los acontecimientos, sino que reaccionan a ellas y la falta de previsión les obliga a trabajar en determinadas ocasiones en condiciones críticas, que requieren solucionar incidencias que no se habrían presentado de haber actuado con previsión.

Una de las características que distingue a las personas faltas de iniciativa es la sensación de impotencia ante las contingencias, lo que las lleva a creer que sus esfuerzos no sirven para nada, pierden la fe en sí mismas.

Las personas con iniciativa:

- ✓ Están dispuestos a aprovechar las oportunidades.
- ✓ Persiguen sus objetivos más allá de lo que se requiere o se espera de ellas.
- ✓ No dudan en cambiar las rutinas habituales cuando lo consideran necesario para llevar a cabo el trabajo.
- ✓ Movilizan a otros a emprender esfuerzos desacostumbrados.

En síntesis, el optimismo está ligado a la seguridad y la confianza entre nosotros mismos y en los demás, con la iniciativa, el entusiasmo, la voluntad, la motivación por logro, y debe, además, atemperarse con el pensamiento crítico, la objetividad, la perspicacia, la prudencia, la perspectiva, la perseverancia y la reflexión.

2.2.14. Aptitudes sociales

D) EMPATIA

La habilidad social más importantes es quizá la empatía o “conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas”. (Goleman, 2012). En realidad, esta definición nos lleva a considerar la empatía, como la preocupación por los demás, poniéndonos en su lugar. El sentimiento de empatía crea el entorno ideal para la relación. Pero, ¿de qué hablamos cuando hablamos de empatía? es importante hacer aquí una distinción entre la empatía y la simpatía. La simpatía es un proceso que nos permite sentir los mismos estados emocionales e los de más, los comprendamos o no. La empatía es algo diferente: involucra nuestras propias emociones, y por eso entendemos perfectamente los sentimientos de los demás, porque lo sentimos en nuestros corazones además de comprenderlos con nuestras mentes. Pero, además y fundamentalmente, la empatía incluye la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenos. Se trata de la capacidad que tiene el ser humano para conectar con otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos e ideas. Empatía es tratar de “ponerse en los zapatos de otra persona”.

- 1) Comprender a los demás: Fácil en teoría y difícil en la práctica, la comprensión de los otros requiere prestar atención a las señales emocionales y escuchar atentamente. Comprender los puntos de vista ajenos y una alta dosis de

sensibilidad. La comprensión de los otros implica, en mayor o menor grado, una vocación de ayuda a los otros como consecuencia de la comprensión de sus necesidades.

Desde el punto de vista profesional, esta competencia se convierte en un gran valor, prácticamente en todas las profesiones ya que, salvo algunos muy específicos, todos en nuestro trabajo debemos relacionarnos con los demás. Si un médico ve la enfermedad, pero no ve al paciente, es posible que cure los síntomas temporalmente, pero necesita saber mucho más para curar la enfermedad en sí misma. Si un abogado se centra exclusivamente en los hechos y descuida los matices que le transmite su cliente, seguramente perderá cuanto menos algunos argumentos.

Para comprender a los demás, hace falta escucharlos. Esto parece una perogrullada, pero es necesario plantearlo. Escuchar no es lo mismo que oír y en el mundo de los negocios escuchar activamente se considera como una de las tres habilidades necesarias más importantes de la gestión empresarial. Escuchar no es una actividad pasiva, no se trata exclusiva de oír las palabras que nos dicen, es necesario comprenderlas y situarlas en su verdadero contexto. Es necesario ser consciente del lenguaje corporal de la persona que nos habla. Por parte del interlocutor, una actitud de escucha y atención siempre favorece la comunicación, hace que quien habla reciba señales de interés por él o ella por su opinión.

- 2) Orientación al servicio: Las personas orientadas al servicio son aquellas que ofrecen desinteresadamente su ayuda, comprenden las necesidades de los clientes y los fidelizan al mostrarse dignos de confianza.

El cliente no es únicamente aquel que compra los productos o servicios de la empresa, el concepto es mucho más amplio. Son clientes reales o potenciales,

todos aquellos que entran en contacto con la empresa. También hay que considerar como clientes aquellos que, en su momento, por diversos motivos, dejaron de serlo. Hoy día ha variado el concepto de atención al cliente que en etapas anteriores se entendía como atención al cliente externo exclusivamente. En la actualidad, este concepto se ha ampliado, considerando también como clientes a las otras áreas de la propia empresa. Esta noción de cliente interno ha producido profundos cambios en cuanto a las relaciones interdepartamentales y todo relacionado con el concepto de servicio.

En la empresa las relaciones entre los distintos departamentos que mutuamente se prestan servicios, convierte automáticamente a todos en “clientes internos”.

E) HABILIDADES SOCIALES

Según (Londoño, 2009). “las habilidades sociales son una serie de conductas y gestos que expresan sentimientos, actitudes, deseos y derechos del individuo, siempre de una manera adecuada y de modo que resuelven satisfactoriamente los problemas con los demás.

Para que las relaciones interpersonales sean fluidas y enriquecedoras es necesario disponer o desarrollar determinadas habilidades que se identifican actualmente como inteligencia social. Por tratarse de un tema tan amplio, en este capítulo se tratan las habilidades de comunicación, influencia y resolución de conflictos.

- 1) Comunicación: En un sentido más amplio, comunicar significa hacer llegar la información, desde un emisor hasta un receptor, con la consiguiente respuesta, lo que se denomina retroalimentación.

Por lo general, el emisor desea un cierto tipo de respuesta, para asegurarse de que su mensaje ha sido comprendido, esta respuesta no tiene que ser necesariamente en forma verbal, puede ser simplemente un gesto de

asentamiento, una mirada de comprensión, etc. Cuando no se produce, el flujo de la comunicación se interrumpe.

La retroalimentación da inicio a una nueva comunicación. El resultado es un circuito completo de comunicación conocido como la comunicación de dos sentidos. Esto significa que un emisor y un receptor se encuentran intercambiando mensajes, de manera que existe un flujo de información. Se trata del proceso humano más importante después de alimentarnos.

En conclusión, la comunicación es una actividad vinculada a las relaciones del ser humano que continuamente intercambia información mediante:

- ✓ Palabras (lenguaje verbal)
- ✓ Gestos (lenguaje corporal, apariencia personal y aporte)
- ✓ Imágenes y símbolos (códigos culturales)

Compartir esto permite a las personas comunicar, informar, ideas y emociones a los otros.

- 2) Colaboración y cooperación: el trabajo conjunto permite desarrollar lazos de colaboración desinteresada y la cooperación en las actividades
- 3) Habilidades de equipo: son aquellas habilidades que fueron aprendidas en el tiempo que dura el equipo conformado, como un factor determinante para los posteriores equipos de alto rendimiento.

2.3. Marco conceptual

- ✓ Cohesión: grado en que los miembros de un grupo se sienten atraídos entre sí y están motivados para permanecer en el grupo.
- ✓ Diversidad: grado en que los miembros de un grupo difieren o se asemejan entre sí.

- ✓ equipo de trabajo: Grupo donde los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño que es mayor que la suma de las aportaciones de cada individuo.
- ✓ Reflexividad: Característica que tienen los equipos de recapacitar y ajustar el plan maestro cuando sea necesario.
- ✓ Sinergia: Sinergia es la acción conjunta de varios factores que cooperan para obtener un efecto superador de la mera suma.
- ✓ Grupo de trabajo: Es un grupo en el que no aparece una necesidad clara de convertirse en equipo.
- ✓ Pseudoequipo: Es un grupo que no consigue los beneficios de un equipo y padece los problemas de un grupo.
- ✓ Equipo potencial: Es un grupo para el que hay la necesidad de incremento de rendimiento y que realmente está tratando de mejorarlo.
- ✓ Equipo real: es un grupo que se enfoca en un rendimiento colectivo.
- ✓ Equipo de alto rendimiento: es un grupo que cumple todas las condiciones del equipo real y tiene muchos miembros que están comprometidos sinceramente con el crecimiento y el éxito personal de los demás miembros. Para (Acosta, 2014)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

Según (Hernandez Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres, 2013).Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado.se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones.

En consecuencia, toda hipótesis es una proposición. Ahora bien, toda proposición hipotética afirma o niega algo, que aún no ha sido comprobado; Es lo que el investigador espera encontrar al realizar la investigación.

3.1. Hipótesis general

- ✓ Existe una relación directa y significativa Entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

3.2. Hipótesis específica

- ✓ Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.
- ✓ Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

- ✓ Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.
- ✓ Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.
- ✓ Existe una relación directa y significativa entre el trabajo en equipo y las habilidades del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

(Hernandez Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres, 2013) Nos dice que “Una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos, personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”.

Trabajo en equipo

V(x): trabajo en equipo

D1: complementariedad

D2: confianza

D3: comunicación

D4: compromiso

D5: coordinación

Inteligencia emocional

V(y): inteligencia emocional

D1: autoconocimiento

D2: autorregulación

D3: motivación

D4: empatía

D5: habilidades sociales

Variable (X): Trabajo en equipo

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1 (X) TRABAJO EN EQUIPO	Complementariedad	Habilidades complementarias	Ordinal (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Aprendizaje	
		Supervisión mutua y apoyo	
	Confianza	Confianza mutua	
		Cohesión	
		Capacidad y constancia	
	Comunicación	Comunicación dentro del equipo	
		Manejo de los conflictos	
		Información compartida	
	Compromiso	Adaptación al equipo	
		Satisfacción con el equipo	
		Metas de rendimiento	
	coordinación	Eficacia y Orientación colectiva	
Cooperación			
Participación conjunta			

Variable (y): inteligencia emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2 (Y) INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoconciencia	Conciencia emocional	Ordinal (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Autoevaluación	
		Confianza en uno mismo	
	Autorregulación	Autocontrol	
		Confiabilidad	
		Adaptabilidad e Innovación	
	Motivación	Afán de triunfo	
		Optimismo	
		Iniciativa y Compromiso	
	Empatía	Comprender a los demás	
		Orientación hacia el servicio	
		Ayudar a los demás a desarrollarse	
	Habilidades sociales	Habilidades de equipo	
Colaboración y cooperación			
Comunicación			

IV. METODOLOGIA

4.1. Método de Investigación

Según (Palomino Orizano & Peña c, 2017) El método científico es el método que emplea la investigación científica para generar conocimiento científico. Es un proceso cuyo objetivo es aportar una prueba empírica, verificable y reproducible en condiciones similares. Comprende la observación sistemática, planteamiento de hipótesis, recolección de datos (definición operacional, medición y registro), verificación y conclusiones.

La presente investigación se desarrolla mediante el método científico ya que se hará uso de un conjunto de conocimientos organizados y sistematizados con el propósito de conocer la verdad de los hechos.

Método cuantitativo: Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados (Bernal, 2010).

Método inductivo-deductivo: Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general). (Bernal, 2010).

4.2. Tipo de Investigación

(Hernandez Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres, 2013), nos dice que “por su finalidad la investigación básica (o teórica) busca aportar nuevos conocimientos sin fines de aplicación inmediata pero que pueden servir de base para futuras aplicaciones”

Descriptivo: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

Transeccional: recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernandez Sampieri R. , 2010).

4.3. Nivel de Investigación

Según (Hernandez Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres, 2013). La *investigación correlacional* tiene como finalidad “conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Al evaluar el grado de asociación entre las variables, las miden y, después, cuantifican y analizan la vinculación. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber que ocurre con un concepto o una variable a partir de lo que pasa con otras variables vinculadas. Las correlaciones pueden ser positivas (directamente proporcionales) o negativas (inversamente proporcionales). Si es positiva, significa que los casos son valores elevados en una variable también los tendrán en la otra variable. Si es negativa, casos con cifras altas en una variable darán cifras bajas en la otra”

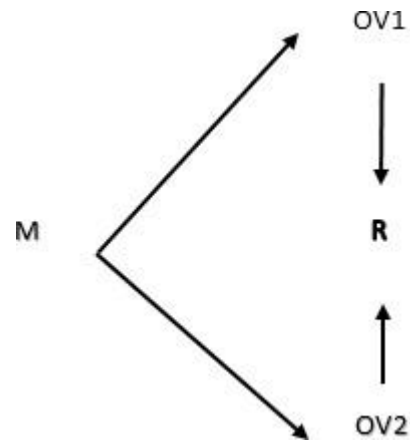
De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

4.4. Diseño de Investigación

Según (Hernandez Sampieri R. , 2010) el diseño Correlacional “Describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto”.

El diseño de la investigación es correlacional, porque tiene como propósito establecer la relación entre las variables trabajo en equipo y la inteligencia emocional en los trabajadores

administrativos de la facultad de cc.aa.cc. de Huancayo en el año 2019. Es decir, no se manipula las variables sino lo que se busca es describir las variables, sus dimensiones y establecer sus posibles relaciones.



DONDE:

M: muestra

01: observación de la variable 1

02: observación de la variable 02

r: relación de las variables

4.5. Población y Muestra

a) Población

Para (Oseda Gago, 2016). En una investigación la población está dada por el conjunto de sujetos al que puede ser generalizado los resultados del trabajo (...), se puede hablar de dos tipos de población. Una a la que se denomina población objetivo y que involucra al total de sujetos a los que se intentará generalizar los resultados y

otra a la que se llama población accesible. Esta es en realidad un subconjunto de la población objetivo; (...). El nombre de la población accesible responde al hecho de que está constituida por todos los sujetos a los que tiene acceso el investigador.

Por lo tanto, la población está conformada por 25 trabajadores administrativos de la facultad de cc.aa.cc. de Huancayo en el año 2019.

b) Muestra

Para esta investigación se utilizó la muestra censal según refiere (Oseda Gago, 2016), cuando la muestra es relativamente pequeña (menor o igual que 100), es preferible trabajar con el total de la población, a esto los investigadores la denominamos muestra censal o muestra universal.

Por lo anterior la muestra censal en la presente investigación está constituida por 25 trabajadores administrativos de la facultad de cc.aa.cc. de Huancayo en el año 2019.

Relación de los trabajadores administrativos de la FCAC.

N°	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	DEPENDENCIA
1	44006891	ALMORA DEL CASTILLO PAMELA ELVIRA	FCAC.
2	41123629	BARZOLA OSORIO DALILA	FCAC.
3	20676783	BONIFACIO MUCHA VIOLETA GENNY	FCAC.
4	44077440	BRAVO CARRILLO MARCOS DANIEL	FCAC.
5	45891841	CAJA UNTIVEROS KATHY VANESSA	FCAC.
6	41157508	CASTILLO CHUQUILAHUA SOLEDAD	FCAC.
7	42377328	CERVERA PACHECO LIZETH CAMILA	FCAC.
8	19852273	ESPINOZA CASTILLO ZENOVIO WALTER	FCAC.
9	40793691	FRANCISCO RIVERA ELIZABETH ANGELICA	FCAC.
10	20022865	GONZALES POMA FLOR ENRIQUETA	FCAC.
11	44314537	JAIME ARAUCO ROLANDO EDGAR	FCAC.
12	20070983	LIZARASO GAMARRA ROCIO EDITH	FCAC.
13	42622295	MATEO MANYARI JUAN JOSE	FCAC.
14	44586490	PANEZ CARBAJAL FREDDY GABRIEL	FCAC.
15	41171080	PEÑA RAFAEL ELIA JESSICA	FCAC.
16	19929921	PINCO QUINTERO BERNARDINA LUCILA	FCAC.
17	41398957	PINTO CANCHAYA ERIKA PAOLA	FCAC.
18	20107885	PUENTE HURTADO SHARON ANADY	FCAC.
19	40635981	RIVAS HUAYNALAYA LISSETT IRIS	FCAC.
20	20119330	RODRIGUEZ CASTRO LIBIA PAOLA	FCAC.
21	19996845	RODRIGUEZ RUIZ MARLENE RUTH	FCAC.

22	20108237	ROMERO LIFONZO EDWIN MANUEL	FCAC.
23	44448277	SANCHEZ LLANTOY SARA NOEMI	FCAC.
24	41578730	SEDANO BARRETO CHARLES WILIAM	FCAC.
25	41501098	SEDANO MANDUJANO PABLO	FCAC.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos.

a) Encuesta

La encuesta es “la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos” (Cea, 2001: 240).

Citado por (Del cid, Mendez, & Sandoval Recinos, 2007)

Es una práctica normal entre investigadores referirse a la encuesta como una técnica para recopilar información.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

b) Cuestionario

De acuerdo con Azofra (1999), las preguntas son la expresión manifiesta, por lo común en forma de interrogación, que constituyen la estructura formal del cuestionario y mediante ellas se recoge la información. Por lo tanto, las mismas deben cumplir ciertas características. Citados por (Del cid, Mendez, & Sandoval Recinos, 2007).

4.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento

a) Validez

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003), manifiesta que “la validez se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”. Es el nivel en que representa la medición a la variable o concepto que se va a medir.

Como estipula el reglamento de investigación de la universidad se requiere de validez para que el instrumento de investigación pueda ser aplicado, por lo cual se hizo este cometido mediante la modalidad de validación del juicio de expertos. es por ello que para la presente investigación se recurrió al servicio de validadores profesionales de la disciplina y metodólogos con grado de Doctor, Maestro y Licenciado. como corresponde, quienes recomendaron su aplicación.

Validador n°1	Dr. Sánchez Soto, Juan Manuel.	Muy bueno
Validador n°2	Mg. Cerrón Aliaga, Miguel Aníbal.	Bueno
Validador n°3	Lic. Martínez Víctor, Pool.	Muy bueno

b) Confiabilidad

Según (Hernandez Sampieri, R. 2010) la confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”.

A continuación, la formula aplicada del coeficiente de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Para la variable Trabajo en equipo el coeficiente de Alfa de Cronbach al 95% de intervalo de confianza fue de:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	15

Para la variable Inteligencia emocional el coeficiente de Alfa de Cronbach al 95% de intervalo de confianza fue de:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	15

Para el detalle los valores de la escala de confiabilidad del instrumento se utilizó lo de (Oseda Gago, 2016) comprendidos entre la tabla siguiente.

0,53 a menos	Confiabilidad nula.
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja.
0,60 a 0,65	Confiable.
0,66 a 0,71	Muy confiable.
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad.
1,0	Confiabilidad perfecta.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procedimiento de recolección de datos seguirá los siguientes pasos:

Seleccionar un instrumento de recolección de datos.

Elaboración de las encuestas en base a las variables de la hipótesis.

Visitas de acuerdo al cronograma establecido para encuestar.

Aplicación de la encuesta de trabajo en equipo.

Aplicación de la encuesta de inteligencia emocional.

Preparar los registros y mediciones obtenidas.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se considera los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los andes.

Por lo consiguiente me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

V. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

A) De la variable 1

Tabla 1

Trabajo en Equipo

<i>Variable x Trabajo en equipo</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	8	32,0	32,0	72,0
ADECUADA	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

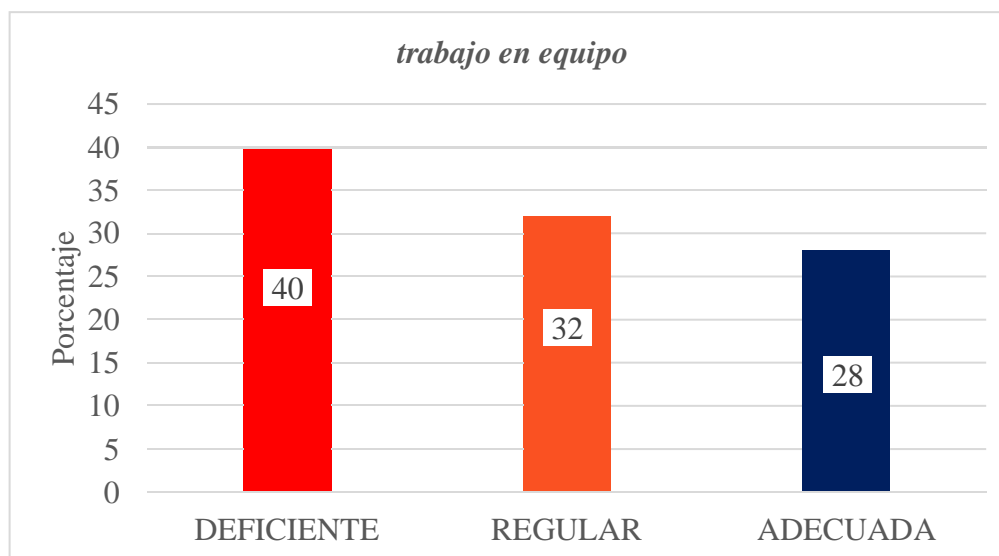


Figura 1 trabajo en equipo

Como se observa en la tabla 1, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 10 trabajadores que equivale al 40 % que tienen una percepción como deficiente luego 8 que perciben como regular que equivale a 32 %, y 7 que representa el 28%

como adecuada el desarrollo del trabajo en equipo, En la facultad de cc.aa.cc. de la UPLA.

Tabla 2

Dimensión 1 complementariedad

<i>Dimensión 1 complementariedad</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	12	48,0	48,0	48,0
REGULAR	7	28,0	28,0	76,0
ADECUADA	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

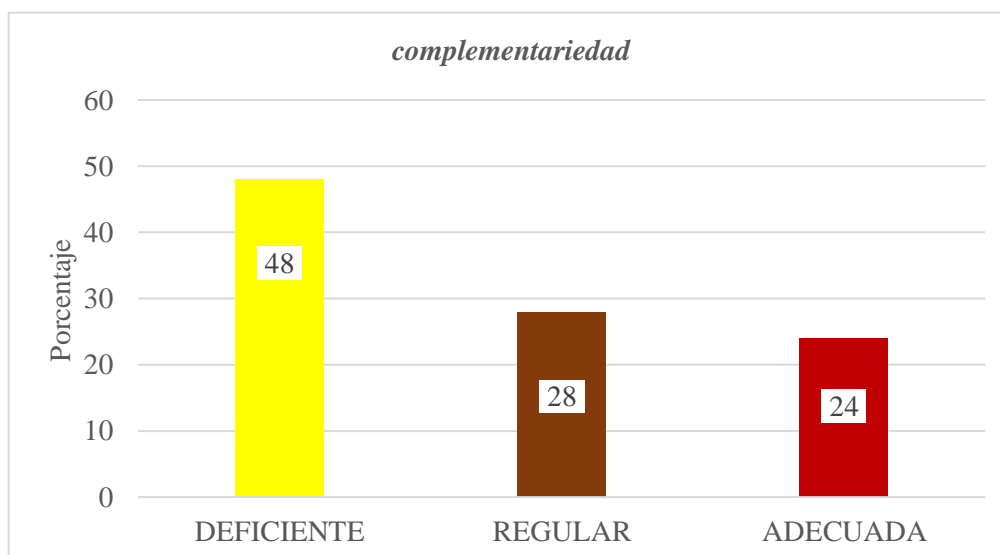


Figura 2 complementariedad

Como se observa en la tabla 2, de los 23 trabajadores de la muestra, hubo 12 colaboradores que equivale al 48 % que perciben como deficiente, luego 7 colaboradores que equivalen al 28 % que perciben como regular y 6 colaboradores que representa el 24 % que perciben como adecuada la existencia de la complementariedad en el trabajo.

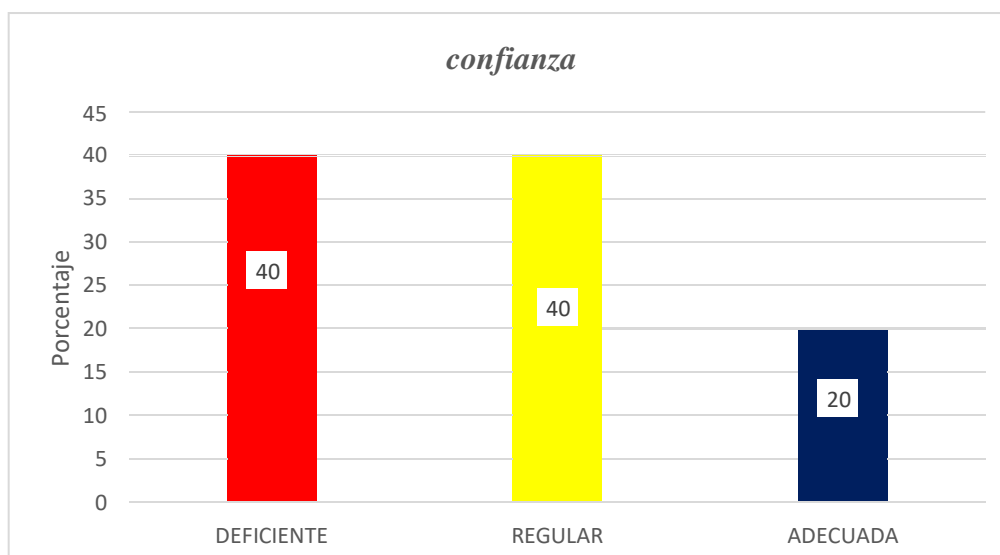
Tabla 3

Dimensión 2 Confianza

<i>Dimensión 2 confianza</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	10	40,0	40,0	80,0
ADECUADA	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

*Figura 3 la confianza*

Como se observa en la tabla 3, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 10 colaboradores que representa un 40 % que perciben como deficiente, luego 10 colaboradores que representa un 40 % que perciben como regular y 5 colaboradores que representa el 20 % que perciben como adecuada la confianza que existe entre los compañeros de trabajo

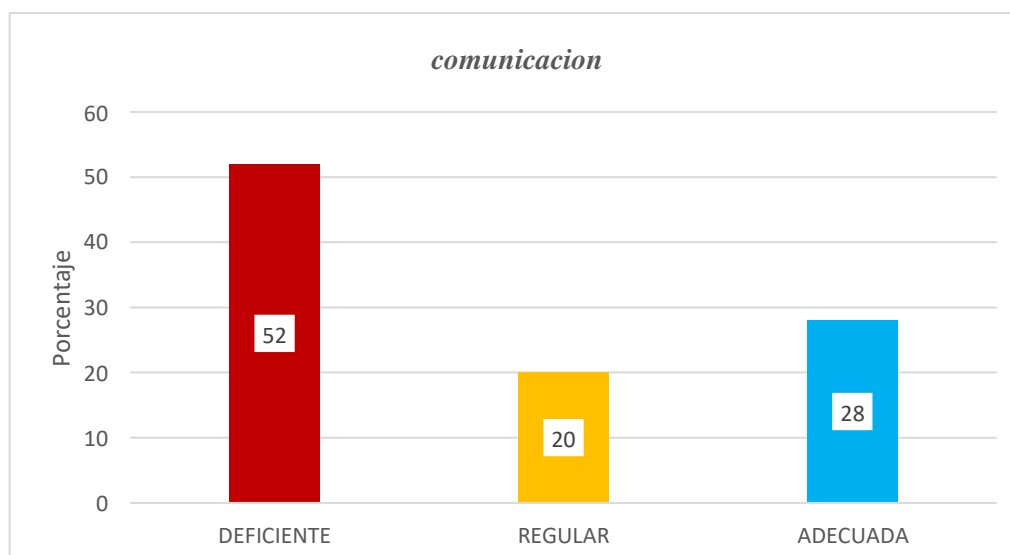
Tabla 4

Dimensión 3 Comunicación

<i>Dimensión 3 comunicación</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	13	52,0	52,0	52,0
REGULAR	5	20,0	20,0	72,0
ADECUADA	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

*figura 4 la comunicación*

Como se observa en la tabla 4, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 13 colaboradores que equivale al 52 % que perciben como deficiente por otro lado 5 colaboradores que equivalen al 20 % que perciben regular y 7 trabajadores que equivale 28 % adecuada, respectivamente el desarrollo de la comunicación en el centro de trabajo.

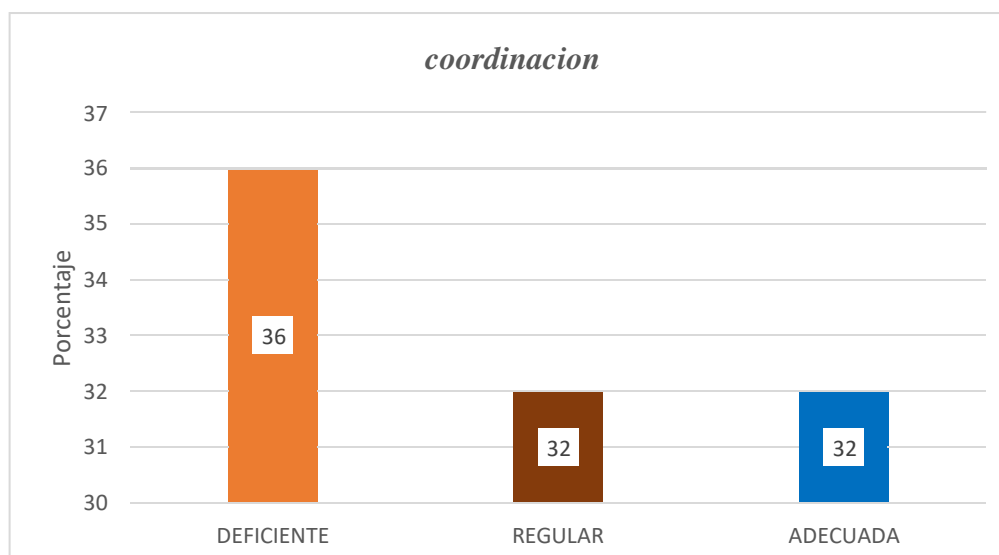
Tabla 5

Dimensión 4 Coordinación

<i>Dimensión 4 coordinación</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	36,0	36,0	36,0
REGULAR	8	32,0	32,0	68,0
ADECUADA	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

*Figura 5 la coordinación*

Como se observa en la tabla 5, de los 23 trabajadores administrativos encuestados, hubo 9 colaboradores que representa el 36 % que perciben como deficiente, por otro lado 8 colaboradores que representa el 32 % perciben como regular, y 8 colaboradores que representa el 32% perciben como adecuada la existencia de un trabajo coordinado.

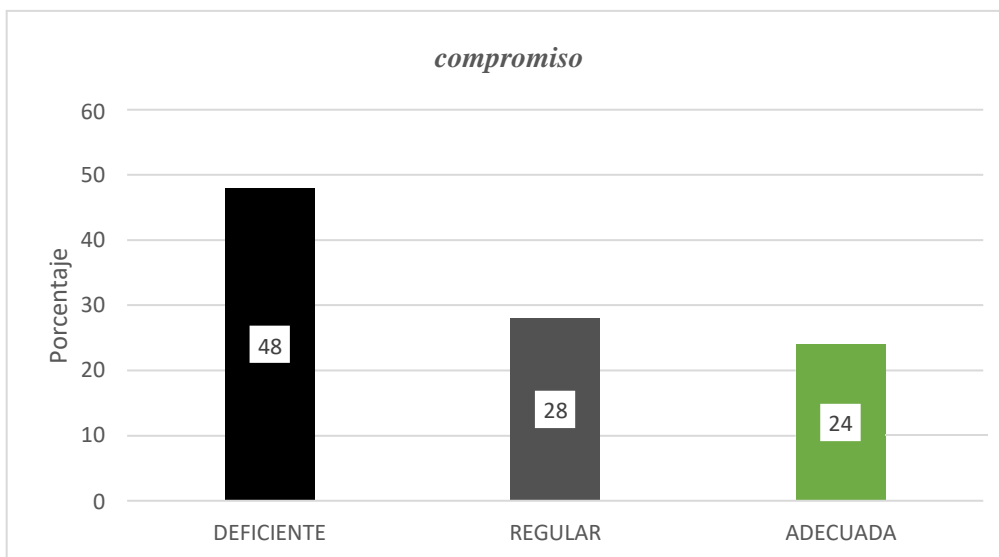
Tabla 6

Dimensión 5 Compromiso

Dimensión 5 compromiso				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	12	48,0	48,0	48,0
REGULAR	7	28,0	28,0	76,0
ADECUADA	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

*Figura 6 el compromiso*

Como se observa en la tabla 6, de los 23 trabajadores administrativos encuestados, hubo 12 colaboradores que equivale un 48 % que perciben deficiente, luego 7 colaboradores que equivale al 28 % que perciben regular y 6 colaboradores que equivale al 24 % que perciben como adecuada, la existencia del compromiso en el trabajo y con la institución.

De la variable 2

Tabla 7

Variable 2 Inteligencia Emocional

<i>Variable 2 Inteligencia Emocional</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	36,0	36,0	36,0
REGULAR	8	32,0	32,0	68,0
ADECUADA	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

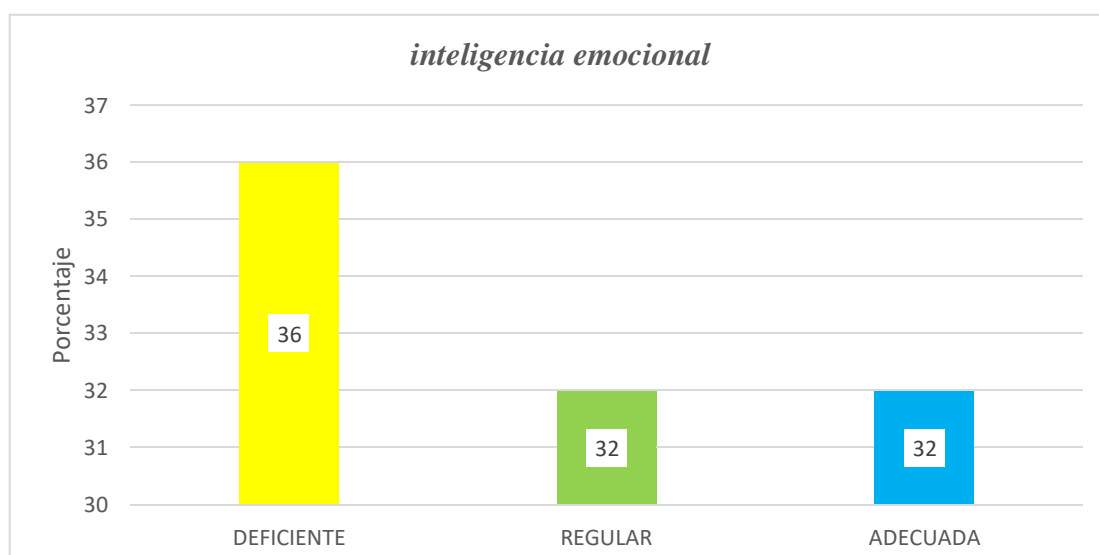


Figura 7 la inteligencia emocional

Como se observa en la tabla 7, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 9 colaboradores que equivale a un 36 % que perciben como deficiente, 8 colaboradores que equivalen al 32 % que perciben como regular y 8 colaboradores que equivalen el 32 % que perciben como adecuada el manejo de la inteligencia emocional.

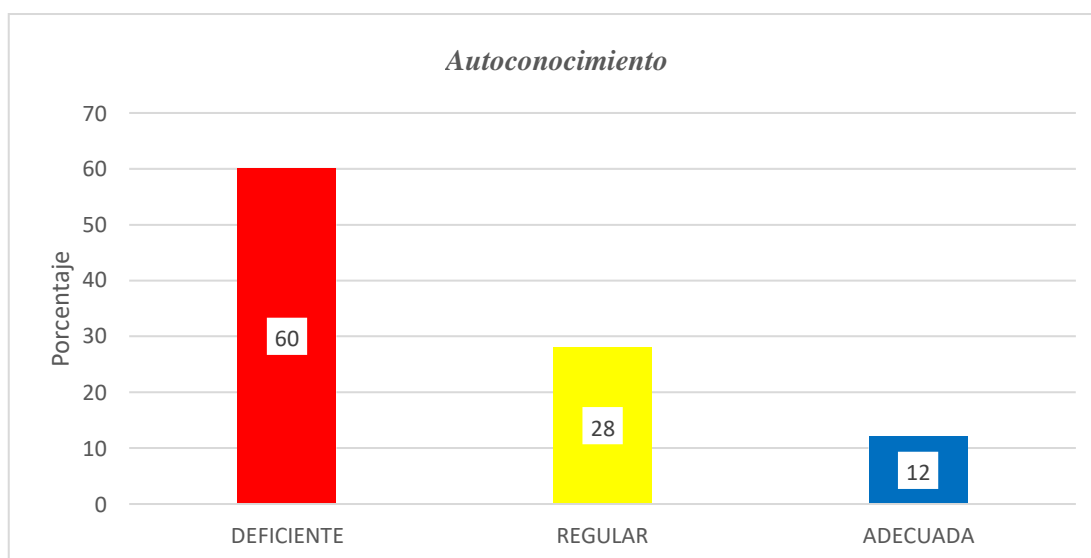
Tabla 8

Dimensión 1 Autoconocimiento

<i>Dimensión 1 Autoconocimiento</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	15	60,0	60,0	60,0
REGULAR	7	28,0	28,0	88,0
ADECUADA	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

*Figura 8 el autoconocimiento*

Como se observa en la tabla 8, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 15 colaboradores que representa a un 60 % que perciben como deficiente, 7 colaboradores que representa un 28 % que perciben como regular y 3 colaboradores que representa un 12 % que perciben como adecuada el autoconocimiento en los trabajadores es decir el manejo de sus propias emociones.

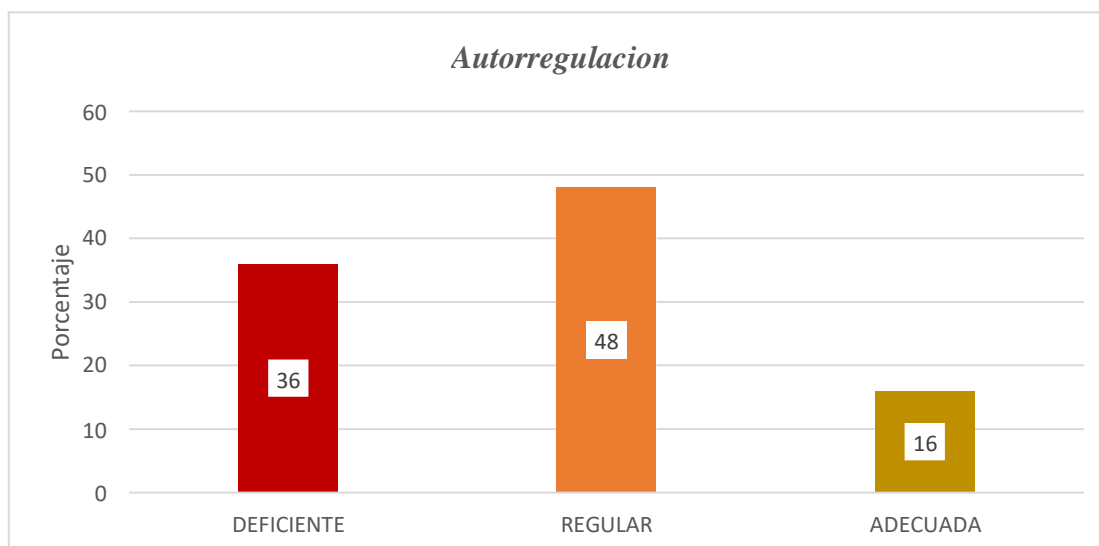
Tabla 9

Dimensión 2 Autorregulación

<i>Dimensión 2 Autorregulación</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	36,0	36,0	36,0
REGULAR	12	48,0	48,0	84,0
ADECUADA	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

*figura 9 Autorregulación*

Como se observa en la tabla 9, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 9 colaboradores que representa a un 36 % que perciben como deficiente, 12 colaboradores que representa un 48 % que perciben como regular y 4 colaboradores que representa un 16 % que perciben como adecuada la autorregulación en los trabajadores, Es decir el control de sus propias emociones

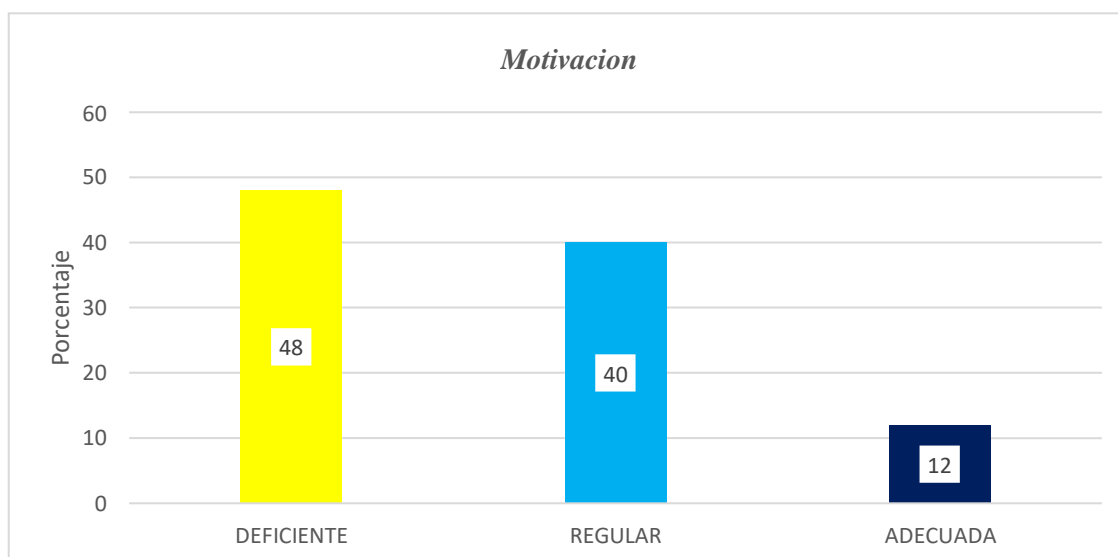
Tabla 10

Dimensión 3 Motivación

<i>Dimensión 3 Motivación</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	12	48,0	48,0	48,0
REGULAR	10	40,0	40,0	88,0
ADECUADA	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

*figura 10 Motivación*

Como se observa en la tabla 10, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 12 colaboradores que representa a un 48 % que perciben como deficiente, 10 colaboradores que representa un 40 % que perciben como regular y 3 colaboradores que representa un 12 % que perciben como adecuada la motivación en los trabajadores, Es decir se sienten motivados.

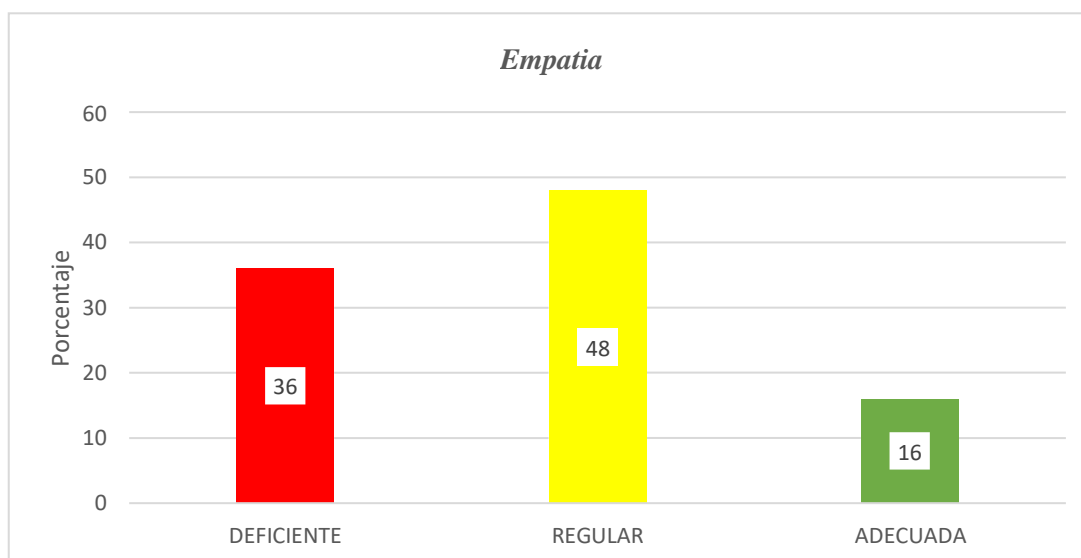
Tabla 11

Dimensión 4 Empatía

<i>Dimensión 4 Empatía</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	36,0	36,0	36,0
REGULAR	12	48,0	48,0	84,0
ADECUADA	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: investigación

Elaboración: propia

*figura 11 la empatía*

Como se observa en la tabla 11, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 9 colaboradores que representa un 36 % que perciben como deficiente, 12 colaboradores que representa un 48 % que perciben como regular y 4 colaboradores que representa un 16 % que perciben como adecuada la empatía que existe entre los compañeros de trabajo.

Dimensión 5 Habilidades Sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	10	40,0	40,0	80,0
ADECUADA	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Tabla 12

Dimensión 5 Habilidades Sociales

Fuente: investigación

Elaboración: propia

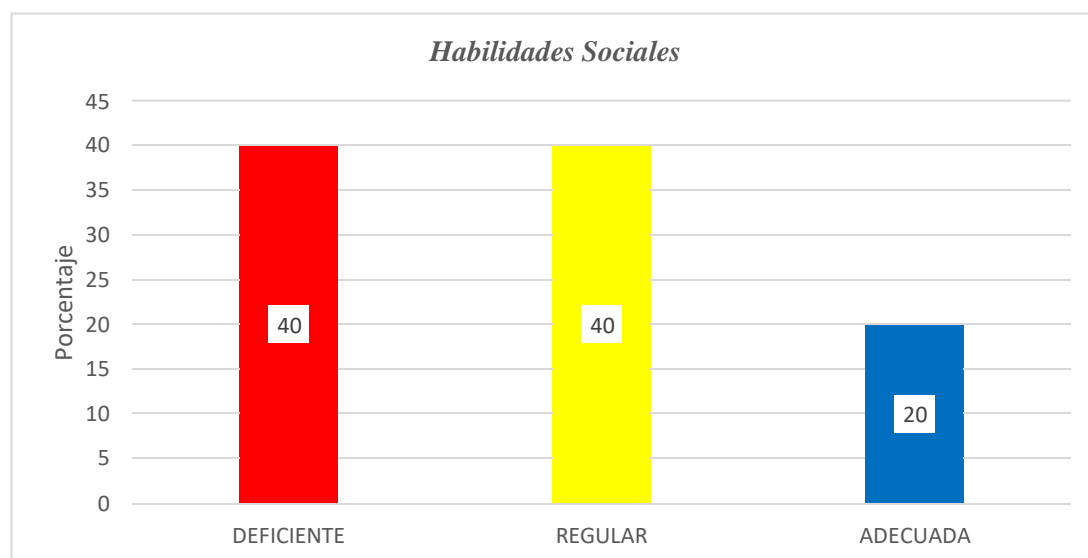


figura 12 las habilidades sociales

Como se observa en la tabla 12, de los 25 trabajadores administrativos encuestados, hubo 10 colaboradores que representa a un 40 % que perciben como deficiente de igual forma 10 colaboradores que representa un 40 % que perciben como regular y 5 colaboradores que representa a un 20% que perciben como adecuada las habilidades sociales de los compañeros de trabajo. Es decir que los trabajadores no poseen habilidades como el espíritu de equipo.

5.2. Contrastación de hipótesis

Los datos obtenidos en la encuesta serán procesados en el software estadístico SPSS de donde se obtendrán los resultados descriptivos de cada una de las variables, Es así como los resultados inferenciales mediante la contrastación de la hipótesis con el estadístico rho spearman para el logro de cada uno de los objetivos y llegar a las conclusiones de estudio. Además, apoyados por el Excel.

Contraste de hipótesis general

Para el contraste de hipótesis se recodificaron los valores originales de las sumas de los puntajes de las variables en tres categorías ordinales que son: deficiente, regular y adecuada.

En el caso de la variable trabajo en equipo se obtuvo:

Tabla 13

Trabajo en Equipo

<i>Variable x Trabajo en equipo</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	8	32,0	32,0	72,0
ADECUADA	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

En el caso de la inteligencia emocional se obtuvo:

Tabla 14

Inteligencia Emocional

Variable 2 Inteligencia Emocional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	36,0	36,0	36,0
REGULAR	8	32,0	32,0	68,0
ADECUADA	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

De ambas tablas anteriores se obtiene:

Tabla 15

*Tabla Cruzada Trabajo en Equipo *Inteligencia Emocional*

		Inteligencia EM			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	ADECUADA	
Trabajo EO	DEFICIENTE	9	1	0	10
	REGULAR	0	7	1	8
	ADECUADA	0	0	7	7
Total		9	8	8	25

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe una relación directa y significativa. Entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Ha: existe una relación directa y significativa. Entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia elegido para el contraste de hipótesis fue $\alpha=0.05$

Paso 3: Estadístico de prueba

El estadístico de prueba es RHO de Spearman, que se distribuye con $(f-1)(c-1)$ grados de libertad, donde f es el número de filas y c el número de columnas, la cual se obtiene a partir de:

Paso 4: Cálculo del P-valor

Para el cálculo del P-valor se procesaron los datos en el software estadístico SPSS en su versión 25, obteniendo:

Tabla 16

Correlaciones Trabajo en Equipo e Inteligencia Emocional

Correlaciones Trabajo en Equipo e Inteligencia Emocional				
			Trabajo EQ	Inteligencia EM
Rho de Spearman	Trabajo EQ	Coefficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Inteligencia EM	Coefficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla el P-valor=0,000

Paso 5: Toma de decisión

Para decidir si la hipótesis nula se rechaza o no se rechaza se siguió la regla:

- Si $P\text{-valor} \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula
- Si $P\text{-valor} > \alpha \rightarrow$ No se rechaza la hipótesis nula

En el caso de la infestación se obtuvo:

P-valor=0,000 \leq $\alpha=0,05$ \rightarrow Se rechaza la hipótesis nula

Conclusión: existe una relación directa y significativa. Entre trabajo en equipo y la inteligencia emocional en los trabajadores administrativos de la facultad cc.aa.cc. de la UPLA-Huancayo 2019.

Contraste de hipótesis específicos

Hipótesis específico N° 1

Para el contraste de hipótesis se recodificaron los valores originales de las sumas de los puntajes de la variable trabajo en equipo y la dimensión autoconocimiento en tres categorías ordinales que son: deficiente, regular y adecuada.

En el caso de la variable trabajo en equipo se obtuvo:

Tabla 17

Trabajo en Equipo

<i>Específico 1 Trabajo en equipo</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	8	32,0	32,0	72,0
ADECUADA	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

En el caso de la dimensión autoconocimiento se obtuvo:

Tabla 18

Dimensión 1 Autoconocimiento

<i>Dimensión 1 Autoconocimiento</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	15	60,0	60,0	60,0
REGULAR	7	28,0	28,0	88,0
ADECUADA	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

De ambas tablas anteriores se obtiene:

Tabla 19

*Tabla Cruzada Trabajo Equipo *Autoconocimiento*

Tabla Cruzada Trabajo Equipo *Autoconocimiento					
		autoconocimiento			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	ADECUADA	
Trabajo EQ	DEFICIENTE	10	0	0	10
	REGULAR	4	4	0	8
	ADECUADA	1	3	3	7
Total		15	7	3	25

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia elegido para el contraste de hipótesis fue $\alpha=0.05$

Paso 3: Estadístico de prueba

El estadístico de prueba es RHO sperman, que se distribuye con (f-1) (c-1) grados de libertad, donde f es el número de filas y c el número de columnas, la cual se obtiene a partir de:

Paso 4: Cálculo del P-valor

Para el cálculo del P-valor se procesaron los datos en el software estadístico SPSS en su versión 25, obteniendo:

Tabla 20

Correlaciones Trabajo en Equipo y Autoconocimiento

<i>Correlaciones Trabajo en Equipo y Autoconocimiento</i>				
		Trabajo Equipo	autoconocimi ento	
Rho de Spearman	Trabajo Equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Autoconocimie nto	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla el P-valor=0,000

Paso 5: Toma de decisión

Para decidir si la hipótesis nula se rechaza o no se rechaza se siguió la regla:

- Si $P\text{-valor} \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula
- Si $P\text{-valor} > \alpha \rightarrow$ No se rechaza la hipótesis nula

En el caso de la infestación se obtuvo:

$P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Conclusión: existe una relación directa y significativa. Entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Hipótesis específico N° 2

Para el contraste de hipótesis se recodificaron los valores originales de las sumas de los puntajes de la variable trabajo en equipo y la dimensión autorregulación en tres categorías ordinales que son: deficiente, regular y adecuada.

En el caso de la variable trabajo en equipo se obtuvo:

Tabla 21

Trabajo Equipo

<i>Específica 2 Trabajo en equipo</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	8	32,0	32,0	72,0
ADECUADA	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

En el caso de la dimensión autorregulación se obtuvo:

Tabla 22

Autorregulación

<i>Dimensión 2 Autorregulación</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	36,0	36,0	36,0
REGULAR	12	48,0	48,0	84,0
ADECUADA	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

De ambas tablas anteriores se obtiene:

Tabla 23

*Tabla Cruzada Trabajo Equipo y*Autorregulación*

		autorregulación			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	ADECUADA	
Trabajo en Equipo	DEFICIENTE	7	3	0	10
	REGULAR	2	6	0	8
	ADECUADA	0	3	4	7
Total		9	12	4	25

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia elegido para el contraste de hipótesis fue $\alpha=0.05$

Paso 3: Estadístico de prueba

El estadístico de prueba es RHO de spearman, que se distribuye con $(f-1) (c-1)$ grados de libertad, donde f es el número de filas y c el número de columnas, la cual se obtiene a partir de:

Paso 4: Cálculo del P-valor

Para el cálculo del P-valor se procesaron los datos en el software estadístico SPSS en su versión 25, obteniendo:

Tabla 24

Correlaciones Trabajo en Equipo y Autorregulación

<i>Correlaciones Trabajo en Equipo y Autorregulación</i>				
		Trabajo Equipo	autorregulación	
Rho de Spearman	Trabajo Equipo	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,889**	
		N	,000	
	autorregulación	Coefficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla el P-valor=0,000

Paso 5: Toma de decisión

Para decidir si la hipótesis nula se rechaza o no se rechaza se siguió la regla:

- Si $P\text{-valor} \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula
- Si $P\text{-valor} > \alpha \rightarrow$ No se rechaza la hipótesis nula

En el caso de la infestación se obtuvo:

$$P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05 \rightarrow \text{Se rechaza la hipótesis nula}$$

Conclusión: existe una relación directa y significativa. Entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Hipótesis específico N° 3

Para el contraste de hipótesis se recodificaron los valores originales de las sumas de los puntajes de la variable trabajo en equipo y la dimensión motivación en tres categorías ordinales que son: deficiente, regular y adecuada.

En el caso de la variable trabajo en equipo se obtuvo:

Tabla 25

Específica 3 Trabajo en Equipo

<i>Específica 3 Trabajo en equipo</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	8	32,0	32,0	72,0
ADECUADA	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

En el caso de la dimensión motivación se obtuvo:

Tabla 26

Específica 3 Motivación

<i>Dimensión 3 Motivación</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	12	48,0	48,0	48,0
REGULAR	10	40,0	40,0	88,0
ADECUADA	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

De ambas tablas anteriores se obtiene:

Tabla 27

*Tabla Cruzada Trabajo Equipo*motivación*

		Motivación			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	ADECUADA	
Trabajo Equipo	DEFICIENTE	8	2	0	10
	REGULAR	4	4	0	8
	ADECUADA	0	4	3	7
Total		12	10	3	25

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia elegido para el contraste de hipótesis fue $\alpha=0.05$

Paso 3: Estadístico de prueba

El estadístico de prueba es RHO spearman, que se distribuye con $(f-1)(c-1)$ grados de libertad, donde f es el número de filas y c el número de columnas, la cual se obtiene a partir de:

Paso 4: Cálculo del P-valor

Para el cálculo del P-valor se procesaron los datos en el software estadístico SPSS en su versión 25, obteniendo:

Tabla 28*Correlaciones Trabajo en Equipo y Motivación*

Correlaciones Trabajo en Equipo y Motivación				
			Trabajo Equipo	Motivaci ón
Rho de Spearman	Trabajo Equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		25	25
	motivación	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla el P-valor=0,000

Paso 5: Toma de decisión

Para decidir si la hipótesis nula se rechaza o no se rechaza se siguió la regla:

- Si $P\text{-valor} \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula
- Si $P\text{-valor} > \alpha \rightarrow$ No se rechaza la hipótesis nula

En el caso de la infestación se obtuvo:

$$P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05 \rightarrow \text{Se rechaza la hipótesis nula}$$

Conclusión: existe una relación directa y significativa. Entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Hipótesis específico N° 4

Para el contraste de hipótesis se recodificaron los valores originales de las sumas de los puntajes de la variable trabajo en equipo y la dimensión empatía en tres categorías ordinales que son: deficiente, regular y adecuada.

En el caso de la variable trabajo en equipo se obtuvo:

Tabla 29

Especifica 4 Trabajo en Equipo

<i>Especifica 4 Trabajo en equipo</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	8	32,0	32,0	72,0
ADECUADA	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

En el caso de la dimensión empatía se obtuvo:

Tabla 30

Especifica 4 Empatía

<i>Dimensión 4 Empatía</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	9	36,0	36,0	36,0
REGULAR	12	48,0	48,0	84,0
ADECUADA	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

De ambas tablas anteriores se obtiene:

Tabla 31

*Tabla Cruzada Trabajo Equipo*empatía*

		<i>Tabla Cruzada Trabajo Equipo*empatía</i>			
		empatía (Agrupada)			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	ADECUADA	
Trabajo en Equipo	DEFICIENTE	8	2	0	10
	REGULAR	1	7	0	8
	ADECUADA	0	3	4	7
Total		9	12	4	25

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia elegido para el contraste de hipótesis fue $\alpha=0.05$

Paso 3: Estadístico de prueba

El estadístico de prueba de RHO spearman, que se distribuye con (f-1) (c-1) grados de libertad, donde f es el número de filas y c el número de columnas, la cual se obtiene a partir de:

Paso 4: Cálculo del P-valor

Para el cálculo del P-valor se procesaron los datos en el software estadístico SPSS en su versión 25, obteniendo:

Tabla 32

Correlaciones Trabajo en Equipo y Empatía

Correlaciones Trabajo en Equipo y Empatía				
			Trabajo Equipo	Empatía
Rho de Spearman	Trabajo Equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Empatía	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla el P-valor=0,000

Paso 5: Toma de decisión

Para decidir si la hipótesis nula se rechaza o no se rechaza se siguió la regla:

- Si $P\text{-valor} \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula
- Si $P\text{-valor} > \alpha \rightarrow$ No se rechaza la hipótesis nula

En el caso de la infestación se obtuvo:

$$P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05 \rightarrow \text{Se rechaza la hipótesis nula}$$

Conclusión: existe una relación directa y significativa. Entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Hipótesis específico N° 5

Para el contraste de hipótesis se recodificaron los valores originales de las sumas de los puntajes de la variable trabajo en equipo y la dimensión habilidades sociales en tres categorías ordinales que son: deficiente, regular y adecuada.

En el caso de la variable trabajo en equipo se obtuvo:

Tabla 33

Especifica 5 Trabajo en Equipo

<i>Especifica 5 Trabajo en equipo</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	8	32,0	32,0	72,0
ADECUADA	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

En el caso de la dimensión habilidades sociales se obtuvo:

Tabla 34

Específica 5 Habilidades Sociales

<i>Dimensión 5 Habilidades Sociales</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	10	40,0	40,0	40,0
REGULAR	10	40,0	40,0	80,0
ADECUADA	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

De ambas tablas anteriores se obtiene:

Tabla 35

*Tabla Cruzada Trabajo Equipo*habilidades sociales*

		<i>Tabla Cruzada Trabajo Equipo*habilidades sociales</i>			Total
		Habilidades sociales			
		DEFICIENTE	REGULAR	ADECUADA	
Trabajo en Equipo	DEFICIENTE	10	0	0	10
	REGULAR	0	8	0	8
	ADECUADA	0	2	5	7
Total		10	10	5	25

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia elegido para el contraste de hipótesis fue $\alpha=0.05$

Paso 3: Estadístico de prueba

El estadístico de prueba es RHO spearman, que se distribuye con $(f-1)(c-1)$ grados

Correlaciones Trabajo en Equipo y Habilidades Sociales					
			Trabajo Equipo	Habilidades Sociales	
Rho de Spearman	Trabajo Equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,954**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	,954**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

de libertad, donde f es el número de filas y c el número de columnas, la cual se obtiene

a partir de:

Paso 4: Cálculo del P-valor

Para el cálculo del P-valor se procesaron los datos en el software estadístico SPSS

en su versión 25, obteniendo:

Tabla 36

Correlaciones Trabajo en Equipo y Habilidades Sociales

Como se observa en la tabla el P-valor=0,000

Paso 5: Toma de decisión

Para decidir si la hipótesis nula se rechaza o no se rechaza se siguió la regla:

- Si $P\text{-valor} \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula
- Si $P\text{-valor} > \alpha \rightarrow$ No se rechaza la hipótesis nula

En el caso de la infestación se obtuvo:

$P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Conclusión: existe una relación directa y significativa. Entre trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.

ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación que discutiremos a continuación están referidos a examinar las dos variables de estudio que son decisivos para un trabajo optimo y eficiente, siendo completamente correlacional.

El objetivo general de la investigación fue la siguiente “*Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo -2019.*” Los resultados obtenidos en la tabla 16 a partir de la aplicación y análisis de datos del instrumento se tuvo una correlación de Rho de Spearman ($r= 0,992$) con un nivel de significancia propuesto de (0.05); lo que evidencia un nivel de correlación alta entre el trabajo en equipo y la inteligencia emocional, reflejando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Esto nos permite afirmar que a mayor desarrollo de trabajo en equipo en igual medida se expresa la inteligencia emocional. Es decir que para poder llegar a trabajar como equipo se requiere de muchas habilidades blandas como la inteligencia emocional. (Cruz Lablanca, 2014) sostiene que “Trabajar en equipo requiere hacerlo de forma complementaria, aunando esfuerzos y aportando las competencias propias para la consecución de un objetivo común, siendo conscientes que el todo es más que la suma de las partes,” Se puede apreciar que el trabajo en equipo es un trabajo conjunto de personas con capacidades complementarias que se comprometen a alcanzar un objetivo en común, este ambiente de comunidad debe basarse en la confianza, comunicación y sacrificio personal para alcanzar una sinergia positiva y puestas en práctica para alcanzar el éxito de la organización.

Esto puede interpretarse que la autopercepción del personal administrativo de la FCAC de la UPLA, sobre el trabajo en equipo y la inteligencia emocional está funcionando de manera negativa. Ya que, del total de encuestados, el 40% señala que el trabajo en equipo se encuentra en un nivel deficiente y por otra parte la inteligencia emocional también alcanza

un nivel deficiente que representa el 36% el cual indica que los colaboradores se sienten insatisfechos con el desarrollo de trabajo en equipo e inteligencia emocional.

Datos que al ser comparados con lo encontrado por Marina (2019), en su investigación titulada *“Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017”*. [Tesis para grado de maestro]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales; Chimbote, setiembre 2019. El objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017, se trabajó con una muestra censal de 49 trabajadores, a través de un muestreo no probabilístico. Dentro de los resultados obtenidos se concluyó que existe una relación alta, directa y significativa a un grado de correlación de $r= 0,654$, entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017, concluyendo que un trabajador que posee un alto desarrollo cognitivo y de control de sus emociones a la hora de expresarse es genera mayor valor dentro de la institución, debido a que aporta al trabajo en equipo.

Para finalizar la investigación; éste servirá como aporte para futuras investigaciones, dicho esto no siempre los colaboradores serán capaces de trabajar en equipo y gestionar sus emociones, pero se pueden mejorar a través de una selección adecuada, la implementación de talleres y capacitaciones ya que estas dos variables son habilidades adquiridas, es decir se aprenden y se mejoran.

El objetivo específico 1 fue la siguiente *“Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.”* Los resultados obtenidos en la tabla 20 a partir de la aplicación y

análisis de datos del instrumento se tuvo una correlación de Rho de Spearman ($r= 0,842$) con un nivel de significancia propuesto de (0.05); lo que evidencia un nivel de correlación alta entre el trabajo en equipo y el autoconocimiento, reflejando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Esto nos permite afirmar que a mayor desarrollo de trabajo en equipo en igual medida se expresa el autoconocimiento.

(Goleman, 2012) sostiene que el termino inteligencia emocional se refiere a “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”. Se puede apreciar el autoconocimiento como uno de los pilares de la inteligencia emocional, una aptitud personal que permite conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones como reconocer las propias emociones y sus efectos.

Esto puede interpretarse de que la autopercepción del personal administrativo de la FCAC de la UPLA, sobre el trabajo en equipo y el autoconocimiento está funcionando de manera negativa. Ya que, del total de encuestados, el 48% señala que el trabajo en equipo se encuentra en un nivel deficiente y por otra parte el autoconocimiento también alcanza un nivel deficiente que representa el 60% el cual indica que los colaboradores se sienten insatisfechos con el desarrollo de trabajo en equipo y el manejo del autoconocimiento.

Datos que al ser comparados con lo encontrado por Cindy (2019). En su trabajo de investigación titulada. “*Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018*”. [Tesis para grado de licenciado]. Objetivo: establecer de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018. Métodos: la investigación es de tipo básica y de nivel relacional. La población fue 135 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0. 826). Resultados:

respecto a la Inteligencia emocional, el 34,1% de los encuestados que tiene una capacidad emocional alta, el 31,1% muestra una capacidad baja, el 25,9%. Así mismo, respecto al “Trabajo en equipo”, el 28,9% tiene un eficiente manejo de trabajo en equipo. Conclusión: Con el estudio se determinó que existe una relación significativa ($p = 0,00 < 0,05$), por lo que se concluye que la inteligencia emocional influye significativamente en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Con estos resultados se afirma que enfrentar diferentes situaciones dentro del equipo requiere estar conscientes de nuestras emociones y sentimientos para lograr una mejor convivencia, ser tolerantes y ser más eficientes.

El objetivo específico 2 fue la siguiente *“Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.”* Los resultados obtenidos en la tabla 24 a partir de la aplicación y análisis de datos del instrumento se tuvo una correlación de Rho de Spearman ($r = 0,889$) con un nivel de significancia propuesto de (0.05); lo que evidencia un nivel de correlación alta entre el trabajo en equipo y la autorregulación, reflejando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Esto nos permite afirmar que a mayor desarrollo de trabajo en equipo en igual medida se expresa la autorregulación.

(Londoño, 2009) sostiene que la autorregulación puede definirse como “la gestión y contención de la vida emocional, es decir, dominar las emociones para que no interfieran en la actividad que estamos llevando a cabo en momento determinado.” Se puede apreciar como autocontrol y manejo de las emociones e impulsos perjudiciales para adaptarse al cambio e innovación mediante la confiabilidad de uno mismo.

Esto puede interpretarse de que la autopercepción del personal administrativo de la FCAC de la UPLA, sobre el trabajo en equipo y la autorregulación está funcionando de manera regular. Ya que, del total de encuestados, el 40% señala que el trabajo en equipo se encuentra en un nivel deficiente y regular, por otra parte, la autorregulación también alcanza un nivel regular que representa el 48% el cual indica que los colaboradores se sienten regularmente satisfechos con el desarrollo de trabajo en equipo y el control y manejo de sus emociones.

Datos que al ser comparados con lo encontrado por Daniela (2018). En su trabajo de investigación titulada. *“Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala”*. [Tesis para grado de licenciado]. El presente trabajo de investigación cuantitativa tuvo como objetivo identificar si existe relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. La población y la muestra fue un grupo de 30 entre ellos supervisores, gerentes y del área administrativa de la red de gimnasios. Los resultados fueron: La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Autoconocimiento, según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.25, si existe correlación positiva débil.

Con estos resultados se afirma que la autorregulación es de vital importancia para el trabajo en equipo puesto que permite tener el control de las emociones en los momentos difíciles.

El objetivo específico 3 fue la siguiente *“Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.”* Los resultados obtenidos en la tabla 28 a partir de la aplicación y análisis de datos del instrumento se tuvo una correlación de Rho de Spearman ($r= 0,876$) con un nivel de significancia propuesto de (0.05); lo que evidencia un nivel de correlación alta entre

el trabajo en equipo y la motivación, reflejando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Esto nos permite afirmar que a mayor desarrollo de trabajo en equipo en igual medida se expresa la motivación. (Londoño, 2009) sostiene que la “motivación que impulsa a una persona constituye una variable independiente que afecta a la calidad del trabajo, a los resultados obtenidos, y al aporte que cualquier individuo está dispuesto a ofrecer a la empresa donde trabaja.” Por lo expuesto podemos inferir que la motivación es un conjunto de tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas por medio del esfuerzo, compromiso, iniciativa y optimismo.

Esto puede interpretarse de que la autopercepción del personal administrativo de la FCAC de la UPLA, sobre el trabajo en equipo y la motivación está funcionando de manera deficiente. Ya que, del total de encuestados, el 52% señala que el trabajo en equipo se encuentra en un nivel deficiente y por otra parte, la motivación también alcanza un nivel deficiente que representa el 48% el cual indica que los colaboradores se sienten insatisfechos con el desarrollo de trabajo en equipo y la motivación.

Datos que al ser comparados con lo encontrado por Daniela (2018). En su trabajo de investigación titulada. “*Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala*”. [Tesis para grado de licenciado]. El presente trabajo de investigación cuantitativa tuvo como objetivo identificar si existe relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. La población y la muestra fue un grupo de 30 entre ellos supervisores, gerentes y del área administrativa de la red de gimnasios. Los resultados fueron: La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Automotivación, según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.15 existe correlación positiva débil.

Con estos resultados se afirma que la motivación permite tener un desempeño laboral adecuado dentro de los equipos de trabajo sin embargo en lo anterior descrito no se refleja una práctica adecuada del mismo, pero sabemos que el cumplimiento de los objetivos va depender de cuan motivados se encuentran cada miembro del equipo.

El objetivo específico 4 fue la siguiente *“Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.”* Los resultados obtenidos en la tabla 32 a partir de la aplicación y análisis de datos del instrumento se tuvo una correlación de Rho de Spearman ($r= 0,878$) con un nivel de significancia propuesto de (0.05); lo que evidencia un nivel de correlación alta entre el trabajo en equipo y la empatía, reflejando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Esto nos permite afirmar que a mayor desarrollo de trabajo en equipo en igual medida se expresa la empatía.

(Goleman, 2012) sostiene que la empatía es “la comprensión de las emociones que consiste en; la capacidad de asumir el punto de vista de otra persona, mayor empatía y sensibilidad hacia los sentimientos de los demás y mayor capacidad de escuchar al otro.” Se puede apreciar que esta es una aptitud social que determina el manejo de las relaciones sociales que permite comprender a los demás.

Esto puede interpretarse de que la autopercepción del personal administrativo de la FCAC de la UPLA, sobre el trabajo en equipo está funcionando de manera deficiente con respecto a la empatía. Ya que, del total de encuestados, el 36% señala que el trabajo en equipo se encuentra en un nivel deficiente y, por otra parte, la autopercepción de la empatía alcanza un nivel regular que representa el 48% el cual indica que los colaboradores se

sienten insatisfechos y regularmente satisfechos con el desarrollo de trabajo en equipo y la empatía respectivamente.

Datos que al ser comparados con lo encontrado por Daniela (2018). En su trabajo de investigación titulada. *“Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala”*. [Tesis para grado de licenciado]. El presente trabajo de investigación cuantitativa tuvo como objetivo identificar si existe relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. La población y la muestra fue un grupo de 30 entre ellos supervisores, gerentes y del área administrativa de la red de gimnasios. Los resultados fueron: La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Empatía, según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.200 si existe correlación positiva débil.

Con estos resultados se afirma que la empatía es de vital importancia para el trabajo en equipo puesto que permite entender las emociones y sentimientos de las otras personas siendo estos miembros del equipo o clientes externos.

El objetivo específico 5 fue la siguiente *“Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo 2019.”* Los resultados obtenidos en la tabla 36 a partir de la aplicación y análisis de datos del instrumento se tuvo una correlación de Rho de Spearman ($r= 0,954$) con un nivel de significancia propuesto de (0.05); lo que evidencia un nivel de correlación alta entre el trabajo en equipo y las habilidades sociales, reflejando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Esto nos permite afirmar que a mayor desarrollo de trabajo en equipo en igual medida se expresa las habilidades sociales.

(Goleman, 2012) sostiene que las habilidades sociales son “la capacidad de dirigir las relaciones con mayor afirmatividad y destreza en la comunicación, mayor popularidad y sociabilidad, amistad y compromiso con los compañeros, mayor atractivo social, más preocupación y consideración hacia los demás, más sociables y armoniosos en los grupos y más participativos, cooperadores y solidarios.” Podemos decir que es la habilidad para inducir en otros las respuestas deseables a través de la influencia, manejo de conflictos, colaboración y cooperación.

Esto puede interpretarse de que la autopercepción del personal administrativo de la FCAC de la UPLA, sobre el trabajo en equipo está funcionando de manera deficiente con respecto a la empatía. Ya que, del total de encuestados, el 48% señala que el trabajo en equipo se encuentra en un nivel deficiente y, por otra parte, la autopercepción de las habilidades sociales alcanza un nivel regular que representa el 48% el cual indica que los colaboradores se sienten insatisfechos y regularmente satisfechos con el desarrollo de trabajo en equipo y las habilidades sociales respectivamente.

Datos que al ser comparados con lo encontrado por Daniela (2018). En su trabajo de investigación titulada. “*Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala*”. [Tesis para grado de licenciado]. El presente trabajo de investigación cuantitativa tuvo como objetivo identificar si existe relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. La población y la muestra fue un grupo de 30 entre ellos supervisores, gerentes y del área administrativa de la red de gimnasios. Los resultados fueron: La correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Habilidades Sociales de correlación de Pearson fue 0.12 indica que existe correlación positiva débil

Finalmente podemos afirmar que las habilidades sociales específicamente el factor interpersonal es de vital importancia para el trabajo en equipo puesto que mejora la comunicación, liderazgo entre otras cosas.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que en la FCAC existe la necesidad de fomentar el trabajo en equipo y el manejo de la inteligencia emocional, ya que es imprescindible para el éxito de la organización, pero no es demasiado fácil poner en práctica puesto que hay que dominar demasiadas cosas y el personal no está preparado, Como muestra los resultados obtenidos del trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo -2019: existe una relación directa y significativa ($r= 0,992$) según (Hernandez sampieri, 2010) se puede interpretar como correlación positiva muy fuerte, es decir que las variables de estudio tienen congruencia, además se obtuvo con el estadístico rho de spearman que ($P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05$) en este caso se rechaza la hipótesis nula, es decir el coeficiente es altamente significativo.
2. La autoconciencia es sin duda de vital importancia dentro de la FCAC para poder trabajar en equipo, Se trata de la capacidad de reconocer sus emociones y el modo en que estas afectan su rendimiento laboral, según los resultados obtenidos del trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019: existe una relación directa y significativa ($r= 0,842$) según (Hernandez sampieri, 2010) se puede interpretar como correlación positiva fuerte, es decir que las variables de estudio tienen congruencia, Y se obtuvo con el estadístico rho de spearman que ($P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05$) en este caso se rechaza la hipótesis nula, es decir el coeficiente es significativo.

3. La autorregulación emocional dentro de la FCAC, está estrechamente vinculada a la capacidad de controlar los impulsos y sofocar el estrés sino se controlan las emociones los resultados son siempre negativos es imprescindible para desarrollar el trabajo en equipo, según los resultados obtenidos del trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019: existe una relación directa y significativa ($r= 0,889$) según (Hernandez sampieri, 2010) se puede interpretar como correlación positiva fuerte, es decir que las variables de estudio tienen congruencia y se obtuvo con el estadístico rho de spearman que ($P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05$) en este caso se rechaza la hipótesis nula, es decir el coeficiente es significativo.

4. El tipo de motivación que impulsa a una persona en la FCAC, constituye una variable que afecta a la calidad del trabajo en equipo, a los resultados obtenidos, y al aporte que están dispuestos a ofrecer a la empresa sin embargo no se sienten motivados, según los resultados obtenidos del trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019: existe una relación directa y significativa ($r= 0,876$) según (Hernandez sampieri, 2010) se puede interpretar como correlación positiva fuerte, es decir que las variables de estudio tienen congruencia y se obtuvo con el estadístico rho de spearman que ($P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05$) en este caso se rechaza la hipótesis nula, es decir el coeficiente es significativo.

5. La empatía en la FCAC es primordial no solamente para poder entender a los compañeros de trabajo sino también a los clientes que son los estudiantes, los resultados del estudio muestran el trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de

cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019: existe una relación directa y significativa ($r=0,878$) según (Hernandez sampieri, 2010) se puede interpretar como correlación positiva fuerte, es decir que las variables de estudio tienen congruencia, del mismo modo el estadístico rho de spearman muestra que ($P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05$) en este caso se rechaza la hipótesis nula, es decir el coeficiente es significativo.

6. Las habilidades sociales de los trabajadores administrativos de FCAC permiten el desarrollo óptimo de las relaciones interpersonales de las que los colaboradores de dicha empresa no ponen en práctica a la hora de desarrollar sus actividades, los resultados del estudio muestran el trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA, Huancayo - 2019: existe una relación directa y significativa ($r=0,954$) según (Hernandez sampieri, 2010) se puede interpretar como correlación positiva fuerte, es decir que las variables de estudio tienen congruencia del mismo modo el estadístico rho de spearman muestra que ($P\text{-valor}=0,000 \leq \alpha=0,05$) en este caso se rechaza la hipótesis nula, es decir el coeficiente es significativo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, implementar un sistema integral de trabajo, fomentar el trabajo en equipo mediante trabajos grupales integradores y retadores, invertir en capacitaciones y entrenamientos de trabajo en equipo, invertir en sesiones de integración y entrenamiento de inteligencia emocional, a los directivos o los responsables del personal administrativo de la facultad DE CC.AA.CC. UPLA, Huancayo. Tomar cartas en el asunto pues de seguir estos síntomas sin poner mayor énfasis en resolverlos la institución se verá envuelto en serias dificultades que pueden desprestigiar a esta casa de estudios.
2. Debido a la importancia de reconocer las propias emociones y sentimientos se recomienda sesiones de entrenamiento de mejora para: Conocer qué tipo de emociones están sintiendo y por qué, Comprender como las emociones influyen en sus pensamientos, sus palabras y sus acciones, Conocer el modo en que sus sentimientos afectan a su rendimiento intelectual y laboral, Ser conscientes de sus valores y objetivos, tener Confianza en sí mismos.
3. Cuando se pierde el control, aunque no sea de forma total, el rendimiento laboral es mucho más bajo, hablamos de la autorregulación deficiente por ello se recomienda sesiones de adiestramiento para; mejorar el Autocontrol de las emociones e impulsos conflictivos, la Confiabilidad, Adaptabilidad e Innovación.
4. El factor principal que lleva a las personas trabajar con mucho más entusiasmo y compromiso por ende llevar a las organizaciones al éxito es la motivación para ello solo se necesita motivar a los trabajadores de la FCAC, de acuerdo a las necesidades que tiene cada

colaborador administrativo, por lo tanto, se recomienda como una opción la motivación por logro, que permita mayor compromiso, afán de triunfo, tener iniciativa y optimismo.

5. La empatía es una de las aptitudes sociales más importantes que permite conectar con otra persona y responder adecuadamente a las necesidades por ello es necesario una sesión de entrenamiento que ayude a Comprender a los demás y Orientación al servicio, este ultimo de vital importancia para mejorar el trato a los usuarios que hacen diferentes tramites.

6. Para que las relaciones interpersonales sean fluidas y enriquecedoras es necesario disponer o desarrollar determinadas habilidades que se identifican actualmente como habilidades sociales, por esto es necesario hacer capacitaciones y sesiones de integración para desarrollar la colaboración y cooperación, habilidades de equipo y finalmente mejorar la comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, J. M. (2014). *TRABAJO EN EQUIPO* (5 ed.). MEXICO: ESIC EDITORIAL.
- Aguilar Enriquez, H. H. (26 de Enero de 2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. *Trabajo en equipo y clima organizacional*. Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala: URL.
- Aguilera, J., & Orjuela, G. (27 de octubre de 2013). *Comunicación » Segun una encuesta de la Universidad SERGIO ARBOLEDA:Grandes Pymes*. Obtenido de *Comunicación » Segun una encuesta de la Universidad SERGIO ARBOLEDA:Grandes Pymes*: <https://www.grandespymes.com.ar/2013/10/27/segun-una-encuesta-de-la-universidad-sergio-arboleda-entre-el-80-y-100-de-problemas-de-gestion-tienen-origen-en-inadecuados-procesos-de-comunicacion-interna/>
- Bernal, C. a. (2010). *metodologia de la investigacion* (tercera edicion ed.). coombia: pearson.
- Bornaz, M. (18 de mayo de 2015). *Los beneficios de trabajar en equipo y lograr el éxito: el peruano.pe*. Obtenido de *Los beneficios de trabajar en equipo y lograr el éxito: elperuano.pe*: <https://elperuano.pe/eppo/noticia-los-beneficios-trabajar-equipo-y-lograr-exito-29284.aspx>
- Bustamante Vásquez, M. R. (12 de setiembre de 2017). Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa publica en la provincia de Huaraz,2017. *Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa publica en la provincia de Huaraz,2017*. Huaraz, Chimbote, Perú: UCV.
- Carhuavilca Quispe, A. I. (02 de Febrero de 2019). La relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en. *La relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en*. Huancayo, Huancayo, Perú: UPLA.
- Chiavenato, I. (2009). *comportamiento organizacional*. monterrey: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

- Chiavenato, I. (2017). *administracion de recursos humanos*. mexico: mc graw hill.
- Crispin Espinal, C. M. (2019). Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018. *Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018*. Lima, Lima, Perú: UAP.
- Cruz Lablanca, I. d. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España .
- Cruz Lablanca, I. d. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. ESPAÑA: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España .
- Del cid, A., Mendez, R., & Sandoval Recinos, F. (2007). *Investigación, fundamentos y metodología*. mexico: pearson.
- Delgado Gómez, M. S., García Gómez, M., Gómez Díaz, M., Gómez Sánchez, R., & Sánchez Cobarro, P. d. (2016). *Bienestar emocional* (segunda ed.). (Dykinson, Ed.) madrid, españa.
- Fernández Casanova, M. d. (2011). *EL TRABAJO EN LA CIUDAD*. MADRID: CSIC.
- Garces Bajaña, E. A. (29 de Setiembre de 2017). El Trabajo en Equipo en el Desarrollo de la Inteligencia Emocional; Diseño manual. *El Trabajo en Equipo en el Desarrollo de la Inteligencia Emocional; Diseño manual*. Guayaquil, ECUADOR.
- Goleman, D. (2010). *la inteligencia emocional*. buenos aires: ediciones b argentina S.A.
- Goleman, D. (2012). *inteligencia emocional en las empresas* (primera ed.). new york: bantam books.
- Gregory, R. J. (2012). *Pruebas psicológicas*. mexico: pearson.
- Hernandez sampieri, R. (2010). *medologia de la investigacion* (quinta ed.). mexico: mc graw-hill.

- Hernandez Sampieri, R. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (quinta ed.). MEXICO: MCGRAW-HILL.
- Hernandez Sampieri, R., Zapata Salazar, N., & Mendoza Torres, C. (2013). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION PARA BACHILLERATO*. MEXICO: MCGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Laurencio M, L. (10 de diciembre de 2014). *El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo: Gestion*. Obtenido de El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo: Gestion.: <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentado-conflictos-86146>
- Llacza Soto, S. F. (2016). *Relacion entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Barbara de Carhuacayan -Junin. Tesis de grado de licenciado*. Huancayo, Perú.
- Londoño, M. C. (2009). *Cómo sobrevivir al cambio : inteligencia emocional y social en la empresa* (PRIMERA ed.). MADRID,ESPAÑA: FC Editorial.
- Maxwell, J. C. (2017). *EL ABC DEL TRABAJO EN EQUIPO*. ARGENTINA: V & R.
- McMillan H, J., & Schumacher, s. (2005). *Investigación educativa*. madrid: pearson.
- Newstrom, J. W. (2011). *COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO* (13 ed.). MONTERREY: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- OIT. (9 de AGOSTO de 2018). *ORGANIZACION INTERNACIONAL DE TRABAJO*. Obtenido de ORGANIZACION INTERNACIONAL DE TRABAJO: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm)
- Oseña Gago, D. (2016). *Teoría y Práctica de la Investigación Científica*. Huancayo.

- Palomino Orizano, j., & Peña c, j. (2017). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. LIMA: SAN MARCOS E.I.R.L.
- Pino Jiménez, E. d. (2012). *Trabajo en equipo: consigue en tu empresa un equipo ganador*. madrid: FC Editorial.
- REPUBLICA, L. (22 de octubre de 2018). *la republica*. Obtenido de la republica: <https://larepublica.pe/economia/1342671-centrum-catolica-junin-muestra-nivel-extremo-competitividad/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *comportamiento organizacional* (15 ed.). mexico: pearson.
- Rodríguez Orellana, V. (2018). Las 5 'C' del trabajo en equipo. *mia revista*, 1-2.
- Rodríguez, J. d. (20 de ABRIL de 2006). *Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Trabajo*. Obtenido de Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Trabajo: www.diputados.gob.mx/cesop/
- Sarmiento Carcamo, D. M. (25 de Enero de 2018). "Relacion entre Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo en los colaboradores de una red de Gimnasio de Guatemala". "Relacion entre Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo en los colaboradores de una red de Gimnasio de Guatemala". Guatemala de la Asucion, Guatemala de la Asucion, Guatemala: URL.
- Tello Burga, K. E. (06 de Octubre de 2019). Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa retail del distrito de San Miguel, 2019. *Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa retail del distrito de San Miguel, 2019*. Lima, Lima norte, Perú: UCV.
- Yabar Bornaz, K. (2015). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red Molina. *Tesis de maestria*. Lima, Perú.

ANEXOS

Matriz de consistencia

TITULO: TRABAJO EN EQUIPO E INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD

CC.AA.CC. UPLA –HUANCAYO 2019.

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLÓGIA
“trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc. UPLA-Huancayo 2019.	PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019.	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo e inteligencia emocional del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019.	VARIABLE (X)	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Básica descriptiva Nivel de Investigación descriptiva correlacional.
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICO.	TRABAJO EN EQUIPO	Método y diseño de la investigación método: investigación científica
	1)¿Cuál es la relación que existe entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA Huancayo 2019?	1) Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019.	1)Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la autorregulación del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Complementariedad ➤ Confianza ➤ Comunicación ➤ Coordinación ➤ compromiso 	DISEÑO: Descriptivo, Correlacional.
	2)¿Cuál es la relación que existe entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA Huancayo 2019?	2) Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019.	2)Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y el autoconocimiento del personal administrativo de la facultad de cc.aa. UPLA-Huancayo 2019	<ul style="list-style-type: none"> ➤ autorregulación ➤ autoconocimiento ➤ motivación ➤ empatía ➤ habilidades sociales 	POBLACIÓN Y MUESTRA.
	3)¿Cuál es la relación que existe entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA Huancayo 2019?	3) Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019.	3)Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la motivación del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019.	VARIABLE (Y)	Universo: 25 trabajadores administrativos.
4)¿Cuál es la relación que existe entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019?	4) Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019.	4)Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y la empatía del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc. UPLA-Huancayo 2019.	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Muestra: 25 trabajadores administrativos.	
5)¿Cuál es la relación que existe entre trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA Huancayo 2019?	5) Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc UPLA-Huancayo 2019.	5)Existe una relación directa y significativa entre trabajo en equipo y las habilidades sociales del personal administrativo de la facultad de cc.aa.cc. UPLA-Huancayo 2019.		Técnicas de recolección de datos: Encuestas	
					Técnicas de procesamiento de datos: Excel y SPSSversión 24 en español

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE 01: TRABAJO EN EQUIPO.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1 (X) TRABAJO EN EQUIPO	Complementariedad	Habilidades complementarias	Ordinal (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Aprendizaje	
		Supervisión mutua y apoyo	
	Confianza	Confianza mutua	
		Cohesión	
		Capacidad y constancia	
	Comunicación	Comunicación dentro del equipo	
		Manejo de los conflictos	
		Información compartida	
	Compromiso	Adaptación al equipo	
		Satisfacción con el equipo	
		Metas de rendimiento	
	coordinación	Eficacia y Orientación colectiva	
		Cooperación	
		Participación conjunta	

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE 01: TRABAJO EN EQUIPO.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2 (Y) INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoconciencia	Conciencia emocional	Ordinal (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
		Autoevaluación	
		Confianza en uno mismo	
	Autorregulación	Autocontrol	
		Confiabilidad	
		Adaptabilidad e Innovación	
	Motivación	Afán de triunfo	
		Optimismo	
		Iniciativa y Compromiso	
	Empatía	Comprender a los demás	
		Orientación hacia el servicio	
		Ayudar a los demás a desarrollarse	
	Habilidades sociales	Habilidades de equipo	
		Colaboración y cooperación	
		Comunicación	

Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE 01: TRABAJO EN EQUIPO.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V1 TRABAJO EN EQUIPO	La complementariedad	Habilidades complementarias	1	En una tarea colectiva, los miembros de su equipo poseen habilidades complementarias.	Lista de cotejo - cuestionario	Ordinal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Supervisión mutua y apoyo	2	Los miembros de su equipo en la realización de sus actividades se apoyan y supervisan mutuamente.		
		Aprendizaje	3	Reciben suficiente entrenamiento de cómo trabajar en equipo.		
	La confianza	Confianza mutua	4	Existe un alto nivel de confianza entre los miembros de su equipo.		
		Capacidad y constancia	5	¿cree usted que, su equipo lo considera alguien con quien se pueda contar.		
		Cohesión	6	Cree usted que sus acciones unen al equipo		
	La comunicación	Comunicación dentro del equipo	7	La comunicación entre los miembros de su equipo es abierta y honesta.		
		Manejo de conflictos	8	Los desacuerdos entre los miembros de su equipo son discutidos abiertamente y resueltos efectivamente.		
		Información compartida	9	Es usted receptivo y comparte información oportuna con todos incluyendo a los que no son sus amigos.		
	La coordinación	Eficacia y orientación colectiva	10	El jefe de equipo hace lo que es necesario para facilitar la realización de su tarea y la creación del equipo como una unidad.		
		Participación conjunta	11	Prefieres trabajar en equipo que en forma individual.		
		Cooperación	12	Desarrolla relaciones de cooperación con miembros del equipo provenientes de otros departamentos		
	El compromiso	Metas de rendimiento	13	Tienen un conjunto claro de objetivos de desempeño y un plan detallado para alcanzar los objetivos.		
		Compromiso con el equipo	14	Los miembros de su equipo cumplen con sus compromisos.		
		Satisfacción con el equipo	15	Las tareas de su departamento involucran y motiva a los miembros trabajar en equipo.		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE 02: INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N ^o	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V2 INTELIGENCIA EMOCIONAL	El autoconocimiento	Conciencia emocional	1	usted es consciente y comprende con claridad sus propias emociones	Lista de cotejo - cuestionario	Ordinal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Autoevaluación precisa	2	Usted piensa con claridad y permanece centrado a pesar de las presiones		
		Confianza en uno mismo	3	aprende continuamente a mejorar su desempeño en tus tareas cotidianas		
	La autorregulación	Adaptabilidad e Innovación.	4	Se adapta fácil y rápidamente a los cambios		
		Autocontrol.	5	Usted regula adecuadamente sus sentimientos y emociones impulsivos		
		Confiabilidad.	6	Cree usted generar confianza en los demás por su honradez y franqueza		
	La motivación	Afán de triunfo.	7	Usted insiste en lograr sus objetivos y los de la empresa		
		Compromiso	8	Es usted una persona con alto grado de motivación		
		Iniciativa y optimismo	9	Usted es capaz de liderar con ejemplo a pesar de los obstáculos que se presenten		
	La empatía	Comprender a los demás.	10	Usted sabe escuchar y empatizar con las emociones de los demás		
		Ayudar a los demás a desarrollarse.	11	Brinda desinteresadamente la ayuda necesaria a los demás		
		Orientación al servicio	12	Maneja a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tacto		
	Las habilidades sociales	Comunicación	13	usted, colabora y comparte planes, información, recursos con los demás		
		Colaboración y cooperación.	14	Busca y alienta las oportunidades de colaboración, el espíritu de equipo y el compromiso		
		Habilidades de equipo.	15	Fomenta la participación de todos los miembros del equipo		

Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

CUESTIONARIO

Cuestionario sobre: “TRABAJO EN EQUIPO E INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CC.AA.CC. DE LA UPLA – HUANCAYO 2019”

Responda con honestidad y veracidad las preguntas del presente cuestionario el mismo que será utilizado para el estudio de una investigación científica (tesis).

INSTRUCCIONES: lea detenidamente las siguientes preguntas y marca con una (X) su respuesta según sea el caso.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1:nunca	2: casi nunca	3: a veces	4: casi siempre	5: siempre
---------	---------------	------------	-----------------	------------

VARIABLE (X): TRABAJO EN EQUIPO

N°		VALORACIÓN					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
La complementariedad.								
1	¿En una tarea colectiva, los miembros de su equipo poseen habilidades complementarias?							
2	¿Los miembros de su equipo en la realización de sus actividades se apoyan y supervisan mutuamente?							
3	¿Reciben suficiente entrenamiento de cómo trabajar en							
La Confianza								
4	¿Existe un alto nivel de confianza entre los miembros de							
5	¿cree usted que, su equipo lo considera alguien con							
6	¿cree usted que sus acciones unen al equipo ?							
La Comunicación.								
7	¿La comunicación entre los miembros de su equipo es							
8	¿Es usted receptivo y comparte información oportuna con todos incluyendo a los que no son sus amigos?							
9	¿Los desacuerdos entre los miembros de su equipo son discutidos abiertamente y resueltos efectivamente?							

La Coordinación.								
10	¿El jefe de equipo hace lo que es necesario para facilitar la realización de su tarea y la creación del equipo como							
11	¿Desarrolla relaciones de cooperación con miembros del equipo provenientes de otros departamentos?							
12	¿Prefieres trabajar en equipo que en forma individual?							
El Compromiso.								
13	¿Tienen un conjunto claro de objetivos de desempeño y un plan detallado para alcanzar los objetivos?							
14	¿Los miembros de su equipo cumplen con sus							
15	¿Las tareas de su departamento involucran y motiva a los miembros trabajar en equipo?							

VARIABLE (Y): INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°		VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
El Autoconocimiento.								
1	¿usted es consciente y comprende con claridad sus propias							
2	¿Usted piensa con claridad y permanece centrado a pesar							
3	¿aprende continuamente a mejorar su desempeño en tus							
La Autorregulación								
4	¿Usted regula adecuadamente sus sentimientos y							
5	¿Cree usted generar confianza en los demás por su							
6	¿Se adapta fácil y rápidamente a los cambios?							
La Motivación								
7	¿Usted insiste en lograr sus objetivos y los de la							
8	¿Es usted una persona con alto grado de motivación?							
9	¿Usted es capaz de liderar con ejemplo a pesar de los obstáculos que se presenten?							
La Empatía								
10	¿Usted sabe escuchar y empatizar con las emociones de							
11	¿Brinda desinteresadamente la ayuda necesaria a los							
12	¿Maneja a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tacto?							
Las Habilidades Sociales								
13	¿usted, colabora y comparte planes, información,							
14	¿Busca y alienta las oportunidades de colaboración, el espíritu de equipo y el compromiso?							
15	¿Fomenta la participación de todos los miembros del							

Confiabilidad y validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CC AA CC. DE LA UPLA - HUANCAYO 2019"

OBJETIVO: Determinar la relación del "TRABAJO EN EQUIPO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CC AA CC. DE LA UPLA - HUANCAYO 2019"


DIRIGIDO A: Personal administrativo de la facultad cc.aa.cc.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:
Dr. Sánchez Soto, Juan Manuel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy Buena	Buena	Regular	Mala
----------------------	-------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar "EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CC.AA.CC. DE LA UPLA-HUANCAYO 2019"

OBJETIVO: Determinar la relación del "TRABAJO EN EQUIPO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CC.AA.CC. DE LA UPLA-HUANCAYO 2019"

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la facultad cc.aa.cc.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:
Mg. Cerrón Aliaga, Miguel Aníbal.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister.

VALORACIÓN:

Muy bueno	Buena	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Cerrón Aliaga
REG. CLAFM 03688

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar "EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CC.AA.CC. DE LA UPLA-HUANCAYO 2019"

OBJETIVO: Determinar la relación del "TRABAJO EN EQUIPO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CC.AA.CC. DE LA UPLA-HUANCAYO 2019"

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la facultad cc.aa.cc


APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

Lic. Martínez Vitor, Pool

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

La data de procesamiento de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
4 VAR00004	Númérico	8	0	Existe un alto n...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5 VAR00005	Númérico	8	0	Cree usted que...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6 VAR00006	Númérico	8	0	Cree usted que...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7 VAR00007	Númérico	8	0	La comunicació...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8 VAR00008	Númérico	8	0	Los desacuerd...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9 VAR00009	Númérico	8	0	Es usted recep...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10 VAR00010	Númérico	8	0	El jefe de equip...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11 VAR00011	Númérico	8	0	Preferes trabaj...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12 VAR00012	Númérico	8	0	Desarrolla relac...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13 VAR00013	Númérico	8	0	Tienen un conju...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14 VAR00014	Númérico	8	0	Los miembros	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15 VAR00015	Númérico	8	0	Las tareas de s...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16 VAR00016	Númérico	8	0	usted es consu...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17 VAR00017	Númérico	8	0	Usted pensa c...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18 VAR00018	Númérico	8	0	aprende contin...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19 VAR00019	Númérico	8	0	Se adapta fácil...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20 VAR00020	Númérico	8	0	Usted regula ad...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21 VAR00021	Númérico	8	0	Cree usted gen...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22 VAR00022	Númérico	8	0	Usted insiste e...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23 VAR00023	Númérico	8	0	Es usted una p...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24 VAR00024	Númérico	8	0	Usted es capaz...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25 VAR00025	Númérico	8	0	Usted sabe esc...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26 VAR00026	Númérico	8	0	Brinda desinter...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27 VAR00027	Númérico	8	0	Mantenga a lax...	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	
1	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2	2	3	1	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
4	2	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2
6	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	1	3	4	3	5	2	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4
9	2	3	2	2	1	2	3	4	3	2	4	3	2	4	5	3	3	3	2	2	2	2	2
10	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
12	4	3	3	2	2	2	2	4	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	4	2	5	3	2	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5
14	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
15	2	3	1	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2
17	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	6	5	5	5	5	4	4	3	3	3
19	3	2	1	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3
20	2	5	1	5	3	2	5	5	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	4	2	2	2	3	4	2	4	5	3	5	2	4	2	4	3	3	5	2	4	4	4
22	4	4	2	4	4	3	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4

Consentimiento/ asentimiento informado


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"
 El Tambo, 31 de Mayo de 2019

CARTA N° 010-D-FCAC-UPLA-2019

Señor:

Presente.-

ASUNTO : ACEPTACIÓN A PERMISO PARA DESARROLLO DE ENCUESTA AL PERSONAL NO DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.


REFERENCIA : SOLICITUD S/N DE FECHA 29.05.2019

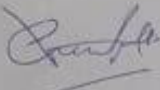
De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, a la vez habiendo tomado conocimiento del documento de la referencia, mi Despacho AUTORIZA el ingreso a las oficinas administrativas para desarrollar la encuesta "TRABAJO EN EQUIPO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL" solicitada por el Bachiller **GUILMER CCOICCA VALENCUELA**, a fin de que se le brinde las facilidades que requiera para la recopilación de datos con fines de titulación, lo que comunico a su persona para los fines que amerite.

Sin otro particular, quedo de usted.


Atentamente,


Dr. Fredi Gutiérrez Martínez
 Decano de la Facultad CCAA.CC


 04-05-19

FGA/mtg
 CC.AACT/ta

Calle Real N° 511 – El Tambo
 facultad_cac@hotmail.com

Teléfono  251868 mail:

Fotos de la aplicación del instrumento.