



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“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”**

Presentado por:

Cindy Marilyn Crispin Espinal

**Para optar el Grado de Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales**

Lima – Perú

2019

TITULO

**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.**

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que 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.

Palabras clave: *autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social, nivel del contexto organizacional, nivel interno propio.*

ABSTRACT

Objective: Establishment of the way in which emotional intelligence is related to work in the team of workers in the Savings and Credit Bank of Sullana, Zone III B - Huaura and Huaral, 2018. **Methods:** The research is of the basic type, of an explanatory level, of non-experimental design, and of a mixed approach. The population was 135 workers. We used the survey technique and the instrument a questionnaire. Consider the dimensions: self-awareness, self-regulation, motivation, social awareness, management of relationships, level of organizational context, internal level itself. The reliability of the instrument was made using the Cronbach's Alpha coefficient (0.826). **Results:** Respect for the "Emotional Intelligence", 34.1% of the respondents who have a high emotional capacity, 31.1% show a low capacity, 25.9% have a high self-regulation capacity, 47.4 % has a high motivation capacity, 20.7% shows a low capacity. Likewise, regarding "Teamwork", 28.9% have an efficient management of team work and 27.4% have an efficient management at the level organizational context, 15.6% has an efficient management at the internal level itself. **Conclusion:** With the study it was determined that there is a significant relationship ($p = 0.00 < 0.05$), so it is concluded that emotional intelligence significantly influences the teamwork of workers in the Municipal Savings Bank and Sullana Credit, Zone III B - Huaura and Huaral, 2018.

Keywords: *elf-awareness, self-regulation, motivation, social conscience, organizational context level, own internal level.*

ÍNDICE

TÍTULO	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Delimitaciones de la investigación	05
1.2.1. Delimitación temporal	05
1.2.2. Delimitación geográfica	05
1.2.3. Delimitación conceptual	05
1.2.4. Delimitación social	06
1.3. Problemas de investigación	06
1.3.1. Problema principal	06
1.3.2. Problemas específicos	06
1.4. Objetivos de la Investigación	07
1.4.1. Objetivo general	07
1.4.2. Objetivos específicos	07
1.5. Justificación e importancia de la investigación	08
1.5.1. Justificación de la investigación	08
a) Justificación teórica	08
b) Justificación práctica	08
c) Justificación metodológica	08
d) Relevancia social	08

1.5.2. Importancia de la investigación	09
1.5.3. Limitaciones de la investigación	09

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	11
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Definición de términos	50
2.4. Hipótesis	52
2.4.1. Hipótesis general	52
2.4.2. Hipótesis específicas	52
2.5. Variables (definición conceptual y operacional)	53
2.5.1. Definición conceptual de las variables	53
2.5.2. Definición operacional de las variables	54
2.5.3. Operacionalización de las variables	55

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación	58
3.2. Descripción del ámbito de la matriz	58
3.3. Población y muestra	59
3.3.1. Población	59
3.3.2. Muestra	59
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	59
3.4.1. Técnicas	59
3.4.2. Instrumentos	59
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	60
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	61

CAPITULO IV: RESULTADOS

CAPITULO V: DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bibliográficas	93
- Páginas web	94

ANEXOS

A. Matriz de consistencia	97
B. Cuestionario sobre inteligencia emocional	99
C. Cuestionario sobre trabajo en equipo	102
D. Aplicación de la fórmula Stanones para la obtención de intervalos en la inteligencia emocional	104
E. Aplicación de la fórmula Stanones para la obtención de intervalos en el trabajo en equipo	105
F. Formatos de validación de instrumentos para expertos	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Área a la que pertenece los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	62
Tabla 2.	Profesión u ocupación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	63
Tabla 3.	Género de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	64
Tabla 4.	Años de servicio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	65
Tabla 5.	Inteligencia emocional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	66
Tabla 6.	Autoconciencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	67
Tabla 7.	Autorregulación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	68
Tabla 8.	Motivación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	69
Tabla 9.	Conciencia social de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	70
Tabla 10.	Manejo de las relaciones de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	71
Tabla 11.	Trabajo en equipo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	72
Tabla 12.	Nivel de contexto organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	73

Tabla 13.	Nivel interno propio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	74
Tabla 14.	Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	75
Tabla 15.	Pruebas de chi-cuadrado Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	76
Tabla 16.	Autoconciencia y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	77
Tabla 17.	Pruebas de chi-cuadrado Autoconciencia y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	78
Tabla 18.	Autorregulación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	79
Tabla 19.	Pruebas de chi-cuadrado Autorregulación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	80
Tabla 20.	Motivación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	81
Tabla 21.	Pruebas de chi-cuadrado Motivación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	82
Tabla 22.	Conciencia social y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	83
Tabla 23.	Pruebas de chi-cuadrado Conciencia social y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	84
Tabla 24.	Manejo de relaciones y trabajo en equipo de los trabajadores	85

en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral

Tabla 25.	Pruebas de chi-cuadrado Manejo de relaciones y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	86
-----------	---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Área a la que pertenece los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	62
Figura 2.	Profesión u ocupación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	63
Figura 3.	Género de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	64
Figura 4.	Años de servicio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	65
Figura 5.	Inteligencia emocional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	66
Figura 6.	Autoconciencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	67
Figura 7.	Autorregulación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	68
Figura 8.	Motivación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	69
Figura 9.	Conciencia social de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	70
Figura 10.	Manejo de las relaciones de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	71

Figura 11.	Trabajo en equipo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	72
Figura 12.	Nivel de contexto organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	73
Figura 13.	Nivel interno propio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico	74
Figura 14.	Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	76
Figura 15.	Autoconciencia y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	78
Figura 16.	Autorregulación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	80
Figura 17.	Motivación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	82
Figura 18.	Conciencia social y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	84
Figura 19.	Manejo de relaciones y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral	86

INTRODUCCIÓN

La Caja Sullana cuenta con un manejo gerencial adecuado en las diversas oficinas con las que cuenta es que se proyecta un futuro con visión optimista como institución.

A nivel mundial, las organizaciones buscan mejorar el desempeño organizacional con el fin de confortar la competitividad y asegurarse en el mercado de un modo fetén.

La institución tiene problemas con respecto a la inteligencia emocional tales como la falta de conciencia emocional por parte de su personal, así como también la falta de auto confianza, el personal no cuenta con características importantes como es el compromiso. Los trabajadores no se adaptan a los cambios, falta de compromiso de los trabajadores con el equipo de trabajo y por consecuencia con la entidad; las metas y objetivos no son establecidas.

Es por ello que tiene como objetivo establecer de que 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.

En la investigación, el capítulo I Planteamiento del Problema, contiene la descripción de la realidad problemática, el problema general y los problemas

específicos, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación, delimitación y viabilidad del estudio.

El capítulo II Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis general e hipótesis específicas.

El capítulo III Metodología, contiene el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño y enfoque, población y muestra, operacionalización de variables e indicadores, técnica de recolección de datos y el procesamiento de la información.

El capítulo IV contiene los Resultados, y en el capítulo V la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En Europa como es el caso de España les cuesta mucho trabajar en equipo, los gerentes en su mayoría dan pobres ejemplos de colaboración inteligente, además de no seleccionar de forma adecuada a su personal, pasando por encima de opiniones personales. En América, para el caso de Guatemala, diversos factores afectan la inteligencia emocional, como el estrés que provoca el tráfico para llegar al lugar de trabajo, por ejemplo. Además, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo no son las más estables. Tener una buena inteligencia emocional hará posible evitar el estrés innecesario y mejorar las relaciones laborales con tus compañeros de trabajo.

La Caja Sullana al iniciar sus actividades lo hace mediante un despacho, ahora cuenta con 75 oficinas que brindan atención ubicadas en 13 regiones peruanas entre ellas las provincias de Huaral y Huaura. Debido a que cuenta con un manejo gerencial adecuado en las diversas oficinas con las que cuenta es que se proyecta un futuro con visión optimista como institución. CMAC Sullana es una entidad financiera que ofrece servicios de ahorro y

crédito, debido a la diversidad de los planes con los que cuenta ha logrado desarrollarse de la mano con sus clientes, en su labor de estar más cerca de sus usuarios cuenta con tecnología de punta al alcance de sus clientes. La CMAC Sullana tiene como filosofía el impulsar el crecimiento, constantemente se plantea nuevos desafíos y nuevos medios para potenciar el progreso siempre en salvaguarda del beneficio común.

A nivel mundial, las organizaciones buscan mejorar el desempeño organizacional con el fin de confortar la competitividad y asegurarse en el mercado de un modo fetén. En la colectividad presente, calificada mediante las constantes variaciones de los prototipos y el avance raudo de la tecnología, por lo cual las instituciones y sus trabajadores tienen que fomentar favoreciendo una mejora constante acerca de la calidad y desempeño de sus trabajadores. En resolución debido a las modificaciones que han manifestado en las instituciones la penuria de replicar las exigencias competitivas del ámbito, permitiendo que sean provechosos algunos aspectos como la inteligencia emocional de los trabajadores, del trabajo en equipo, entre otros.

Es así que, en los países de Europa, entre ellos España, señalan que el mercado laboral no para de cambiar y esto hace que las empresas valoren cada vez más a una persona resolutiva y preparada para vivir en un entorno que evoluciona continuamente, estudios como el Spring Professional permite aseverar que la inteligencia emocional, es esencial en todas las instituciones, donde la persona con inteligencia emocional conoce sus emociones, sabe controlarla, mantiene la atención en las metas, siente empatía hacia los demás y sabe relacionarse con éstos (Gutiérrez, 2018).

El concepto de inteligencia emocional que fue llevada al mundo organizacional por Daniel Goleman se desarrolló en los Estados Unidos. En 1998, la empresa Johnson & Johnson fue la empresa en donde se dispuso determinar la importancia referente a la inteligencia emocional, y se expandió la investigación hacia 1.400 trabajadores de 37 países, como América, Europa, Asia y Oceanía. Los estudios de la consultora Hay Group revelaron si un directivo perfecciona sus habilidades afectivas alcanza una productividad de 127% a diferencia que uno que no lo perfeccione o desarrolle, por lo que la inteligencia emocional se puede aplicar en cualquier nivel dentro de una organización (CNNExpansión, 2015).

España en el año 2009 acogió el congreso de inteligencia emocional por segunda vez, ya que se conmemora en el mundo, donde se reunieron en Santander con 350 avezados internacionales en el tema para manifestar los progresos sobre la inteligencia emocional, donde se dio a conocer que mediante la inteligencia emocional perfecciona al trabajo en equipo, el vínculo con los usuarios, la disposición de controlar la tensión, liderar y confrontar los cambios (Sánchez, 2009).

Las empresas consideran de mucha importancia el capital humano como recurso para considerarse como una entidad competitiva, para lo cual los gerentes de estas entidades se preocupan por determinar cuáles son los factores que ayuden a mejorar el desempeño de sus empleados dentro de su centro de labores. Basándose en esta idea, las entidades buscan conocer más, sobre las diferencias que existen entre los trabajadores de alto rendimiento y los trabajadores de un rendimiento medio, se ha determinado que no solo los conocimientos técnicos o formativos son lo que influyen, sino

que la inteligencia emocional la cual está conformada las cualidades y las capacidades emocionales de los trabajadores son de suma importancia.

Se ha podido reconocer algunos problemas que muestra el personal de la CMAC Sullana con respecto a la inteligencia emocional, problemas tales como la falta de conciencia emocional por parte de su personal, así como también la falta de auto confianza, el personal no cuenta con características importantes como es el compromiso, la iniciativa y el optimismo, también se observó que algunos miembros del personal no tienen la capacidad para poder entender a los individuos o para poder apoyar que los demás puedan desenvolverse; por otro lado algunos trabajadores de la CMAC Sullana no catalizan, colaboran y cooperan con los cambios positivos que se realizan dentro de la empresa; existe un poco comunicación entre los trabajadores dificultando así el construir lazos laborales; existe un eficiente liderazgo para controlar o manejar los conflictos que surgen dentro de la CMAC; algunos de los jefes de las agencias u oficinas no saben realmente como llegar a influir en los trabajadores bajo su mando para que estos logren un compromiso e identificación con la empresa.

Asimismo, dentro de la CMAC Sullana se ha percibido algunas causas por lo que viene fallando el trabajo en equipo; por ejemplo, los trabajadores no se adaptan a los cambios, falta de compromiso de los trabajadores con el equipo de trabajo y por consecuencia con la entidad; las metas y objetivos no son establecidas y tampoco se difunden correctamente a cada uno de los integrantes del equipo, es por esto que no existe la cohesión necesaria que se busca para lograr el objetivo; existe un individualismo por parte de algunos trabajadores ya que uno de los integrantes del equipo solo busca

predominarse sobre sus compañeros de trabajo, por lo que se encuentran habituados a laborar individualmente y no comprenden que existe un líder y un equipo; regularmente algunos líderes dialogan, pero no enuncian de manera clara sus ideas, objetivos, habilidades, etc., asimismo el equipo hace como si comprendió y que o realizaran cuando por lo general es todo lo contrario; algunas de los superiores de la institución no se sienten persuadidos y competentes para difundir mediante ejemplos lo que la empresa donde pretende llegar.

Para que la CMAC Sullana aproveche al máximo la inteligencia emocional de sus trabajadores y lograr un trabajo en equipo con resultados positivos debe considerar implementar programas en los que se den a conocer las dimensiones que forman la inteligencia emocional con la finalidad de poder reconocerlos y tomen conciencia de lo relevante que cuenta un buen trabajo en equipo.

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

El avance de la investigación se progresó en un confín de tiempo de junio a noviembre del año 2018.

1.2.2. Delimitación geográfica

Comprende a las provincias de Huaura y Huaral, departamento de Lima.

1.2.3. Delimitación conceptual

La delimitación es: Inteligencia emocional y Trabajo en equipo.

La inteligencia emocional es la capacidad de manipular las emociones y sensibilidad, distinguir entre ellos y emplear estas habilidades con el fin de presidir las acciones y pensamientos individuales.

El trabajo en equipo es la capacidad, conducta y precepción de cada integrante cooperando en alcanzar un propósito común.

1.2.4. Delimitación social

La delimitación social comprendió a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

1.3. Problemas de investigación

1.3.1. Problema principal

¿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?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la autoconciencia 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?
- b. ¿De qué manera la autorregulación 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?
- c. ¿De qué manera la motivación 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?

- d. ¿De qué manera la conciencia social 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?
- e. ¿De qué manera el manejo de las relaciones 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?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer de que 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.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Establecer de que manera la autoconciencia 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.
- b. Establecer de que manera la autorregulación 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.
- c. Establecer de que manera la motivación 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.
- d. Establecer de que manera la conciencia social 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.

- e. Establecer de que manera el manejo de las relaciones 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.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

La investigación está contribuyendo con información con respecto a la relación que existe entre ambas variables en estudio, información que será plasmada en los resultados, conclusiones y recomendaciones; la cual ayudará a futuras investigaciones.

b) Justificación práctica

La investigación buscó proponer recomendaciones para dar solución a los problemas que se han caracterizado en la situación problemática, que se traducen en problemas en la autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social, manejo de relaciones, compromiso organizacional, comunicación entre otros.

c) Justificación metodológica

Su utilidad metodológica está en el planteamiento de un instrumento científico para la recolección de datos que permitirá reforzar a otras investigaciones evaluar la inteligencia emocional de sus empleados y así mismo evaluar el trabajo en equipo, por lo que la base teórica seleccionada está respaldada con criterio con el fin de alcanzar los resultados esperados mediante la investigación.

d) Relevancia social

En tanto se contribuya con entregar a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, los factores claves para incrementar la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de sus trabajadores, con ello se estará contribuyendo con la buena atención que se le pueda brindar a los clientes de la Caja Municipal.

1.5.2. Importancia de la investigación

Ya que la investigación buscó evaluar la inteligencia emocional de la CMAC Sullana mediante sus trabajadores y así poder establecer de que manera influye en el trabajo de equipo de los mismos, siendo esto un tema de suma importancia para la misma CMAC Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

Así que se deduce que la importancia de la investigación radicó lo beneficiosos que puede llegar a ser tanto para los trabajadores como para la misma institución porque se identificó el nivel de inteligencia emocional y la eficiencia del equipo en trabajo que se viene desarrollando dentro de la CMAC con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores y evitar un bajo desempeño organizacional.

1.5.3. Limitaciones de la investigación

Efectos longitudinales: El período disponible para la investigación del problema, fue un poco limitado.

Acceso: El acceso a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, fue un poco limitada.

Datos auto-informados: Los datos auto-informados fueron limitados debido a que pocas veces pueden ser comprobados independientemente. Es decir, se refiere en donde un averiguador investiga las opiniones de las personas de acuerdo al tema. Sin embargo, estos auto-informados cuentan con diversas fuentes potenciales de oblicuidad por lo que debe estar alerta y percibir como limitaciones. La oblicuidad puede ser evidente en caso que sean incoherentes con datos de otras fuentes.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

(Roman, 2016) realizó la investigación titulada “Nivel de inteligencia emocional en los mandos medios de una entidad bancaria del departamento de Huehuetenango”, la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el identificar el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores que ocupan los mandos medios de una entidad bancaria, agencias de la cabecera departamental de Huehuetenango. Es una investigación descriptiva. La población fue 27 colaboradores. La investigación utilizó como instrumento el test de inteligencia emocional general. Siendo sus conclusiones:

- Existe un porcentaje considerable entre los colaboradores que si manejan adecuadamente su inteligencia emocional.
- Se determinó que el género femenino es el más vulnerable en el control de sus emociones ya que según los niveles del test se encuentran en un promedio del 43% mientras que el género masculino se coloca en un promedio de 63%.
- Según el género y edad se identificó que las mujeres tienen mayor vulnerabilidad en el control de inteligencia emocional pues en este ya que fue un colaborador de sexo femenino y de menor edad la que se ubicó en el nivel vulnerable extremo.

(Muela, 2015) realizó la investigación titulada “El trabajo en equipo y su incidencia en la toma de decisiones del departamento de negocios de la Cooperativa Cacpet”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el analizar la gestión del trabajo en equipo del departamento de negocios y su incidencia en las decisiones inoportunas de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Tungurahua para el fomento de operaciones crediticias. Es una investigación exploratoria, descriptivo. La población fue 21 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Siendo sus conclusiones las siguientes:

- En la institución financiera no existe trabajo en equipo en tal razón el desempeño laboral se ve afectado en la mayoría de los empleados de la institución.

- Las decisiones que toman el nivel jerárquico medio y superior lo hacen de manera unilateral sin considerar sugerencias del nivel operativo; y en la mayoría de los casos son inoportunos.
- Los sistemas de comunicación que se aplican son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide romper barreras y mejorar el trabajo entre directivos y personal operativo.

(Gonzalez, 2015) realizó la investigación titulada “Trabajo en equipo y satisfacción laboral. Estudio realizado con el personal de operaciones de telemercado de Transactel”, la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral entre los miembros. Es una investigación descriptiva. La población fue 25 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Siendo sus conclusiones las siguientes:

- Se estableció que sí existe relación entre trabajo en equipo y la satisfacción laboral en los miembros del staff en la cuenta Claro RD.
- A pesar de la gran cantidad de personas que son parte de Claro RD, el trabajar en equipo, desarrolla un sentido de pertenencia hacia la empresa y esto provoca una mejor satisfacción laboral y genera deseos de permanecer más tiempo dentro de la organización.
- Se determinó que en el equipo del staff de Claro RD existe satisfacción laboral y trabajo en equipo, pero es necesario mejorar este último, y uno de los puntos débiles lo constituye la comunicación entre las diferentes unidades que conforman todo el equipo.

(Rivas, 2014) realizó la investigación titulada “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A.””, la cual fue aprobada por Universidad Central del Ecuador. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo determinar en el proceso de selección de personal el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de “Proasetel S.A.”, y analizar su influencia en el desempeño laboral. Es una investigación correlacional de diseño no experimental. La población fue 30 trabajadores. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la psicometría y la observación y como instrumento el Test para evaluar inteligencia emocional. Siendo sus conclusiones:

- La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores ya que en función del nivel de madurez emocional de cada individuo está la capacidad de resolver inconvenientes que pudieran presentarse en el ámbito laboral.
- Se pudo evidenciar una relación y una influencia importante entre las ventajas competitivas de la inteligencia emocional que poseían un grupo empleados y los indicadores de su desempeño laboral.
- Los factores indagados de inteligencia emocional, el 77%, es decir, 23 empleados refieren su punto más alto en la automotivación, como impulso para realizar adecuadamente sus tareas.

Antecedentes nacionales

(Bueno, 2018) realizó la investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”, la cual fue aprobada por Universidad Privada de Tacna. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores. Es una investigación descriptivo relacional de diseño no experimental. La población fue 40 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Siendo sus conclusiones:

- La atención emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017.
- La claridad emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017.
- La reparación emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017.

(Dávila & Inga, 2018) realizaron la investigación titulada “Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el proponer un plan de gestión basado en inteligencia emocional para incrementar desempeño laboral en la Institución Financiera Mi Banco. Es una investigación de tipo no experimental, descriptiva. La población fue 35 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de

datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Siendo sus conclusiones:

- El 49% indicó que a veces cumple sus metas dentro del cronograma establecido; por otro lado, el 40% manifestó que casi nunca la remuneración que percibe responde a las funciones que desarrolla dentro de la Institución.
- Se identificaron seis (06) factores que influyen en el desempeño laboral: en primer lugar, la productividad laboral, seguido de la eficacia laboral, en tercer lugar, se valoró, la eficiencia laboral, en cuarto lugar, se ubicó el liderazgo; en quinto lugar, identidad institucional, y finalmente, en sexto lugar, se encuentra la formación y desarrollo.
- Se identificó una insatisfacción por parte de los colaboradores al dar a conocer que no se sienten cómodos trabajando en la Institución Financiera Mi Banco.

(Castillo, 2017) realizó la investigación titulada “Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la influencia del trabajo en equipo influye en el desempeño de los colaboradores. Es una investigación explicativo – causal. La población fue 30 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Siendo sus conclusiones las siguientes:

- La investigación concluyó en que se determinó que existe influencia alta del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral de los colaboradores del banco de Crédito del Perú.
- Se determinó que existe influencia positiva moderada de la colaboración sobre el desempeño laboral. por lo tanto, si existe influencia que no es significativa, en el desempeño laboral.
- Se estableció que existe una influencia moderada de la coordinación sobre el desempeño laboral. por lo tanto, si existe influencia que no es significativa, en el desempeño laboral.

(Leyton, 2017) realizó la investigación titulada “Habilidades directivas de los jefes de grupo y el trabajo en equipo desde la percepción de los funcionarios pymes de las agencias de una entidad financiera de la región norte 2 y 3 del Perú en el 2016”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el analizar la relación que existe entre las habilidades directivas de los jefes de grupo y el trabajo en equipo desde la percepción de los funcionarios pymes en las agencias de una entidad financiera. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 90 funcionarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Siendo sus conclusiones las siguientes:

- Existe relación directa y significativa entre las variables de habilidades directivas de los jefes de grupo y trabajo en equipo desde la percepción de los funcionarios pymes en las agencias de una entidad financiera.

- Existe relación directa y significativa entre las variables habilidades directivas de los jefes de grupo y trabajo en equipo según la dimensión complementariedad desde la percepción de los funcionarios pymes en las agencias de una entidad financiera.
- Existe relación directa y significativa entre las variables habilidades directivas de los jefes de grupo y la variable trabajo en equipo según la dimensión compromiso desde la percepción de los funcionarios pymes en las agencias de una entidad financiera.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable independiente: Inteligencia emocional

2.2.1.1. Definiciones

Chiavenato (2015; pág. 344) menciona que la inteligencia emocional es la capacidad de manipular las emociones y sensibilidad, distinguir entre ellos y emplear estas habilidades con el fin de presidir las acciones y pensamientos individuales.

Huerta & Rodríguez (2014, pág. 246) mencionan que la inteligencia emocional es la habilidad de comprender los sentimientos y que es tarea de todas las personas de definir si poseen actitudes de inteligencia emocional.

Whetten & Cameron (2011, pág. 64) mencionan que la inteligencia emocional hace referencia a la habilidad de poder identificar y reconocer los propios sentimientos, identificar las

emociones de las personas y la amplitud de responder apropiadamente a esas señales emocionales.

Griffin (2011, pág. 482) menciona que el concepto de inteligencia emocional se explica al grado que las personas poseen conciencia individual, que manejan sus sentimientos, se impulsan entre ellas, reflejan también empatía por los demás y tienen capacidades.

2.2.1.2. Dimensiones

Schermerhorn (2010, pág. 334) señala que la inteligencia emocional se divide en dimensiones las cuales son cinco aptitudes personales, estas son las siguientes:

2.2.1.2.1. Autoconciencia

Capacidad de comprender los propios estados de ánimo y conmociones, la consecuencia de aquellos y están en nuestro trabajo y en el de otros. Sus indicadores son los siguientes:

- Autoconfianza.
- Conciencia emocional.
- Correcta autovaloración.

2.2.1.2.2. Autorregulación

Capacidad de pensar antes de actuar y de controlar impulsos que de otra suerte serían problemáticos. Sus indicadores son los siguientes:

- Adaptabilidad.
- Conciencia (compromiso consigo mismo).

- Confiabilidad.
- Innovación.

2.2.1.2.3. Motivación

Capacidad de trabajar esforzadamente con persistencia y por razones diferentes del dinero y el estatus. Sus indicadores son los siguientes:

- Afán de triunfo.
- Compromiso.
- Iniciativa.
- Optimismo.

2.2.1.2.4. Conciencia social

Capacidad de entender las emociones de otros, entender sus problemas y de utilizarlas para relacionarse mejor con ellos. Sus indicadores son los siguientes:

- Comprensión de los otros.
- Desarrollo de los otros.
- Diversificación.
- Servicio de orientación.

2.2.1.2.5. Manejo de las relaciones

Capacidad de establecer una buena comunicación con otras personas y de crear buenas relaciones y redes de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos en común. Sus indicadores son los siguientes:

- Catalizar el cambio.
- Colaborar y cooperar.
- Comunicación.
- Construir lazos.
- Influencia.
- Liderazgo.
- Manejo de conflictos.
- Trabajar en equipo.

La presente investigación tomará en cuenta estas dimensiones para la variable Inteligencia emocional.

2.2.1.3. Inteligencia emocional en el éxito gerencial

Whetten & Cameron (2011, pág. 65) mencionan que se ha descubierto que la inteligencia emocional es un factor esencial predictivo del éxito gerencial. Por ejemplo, en un estudio de directivos en tres continentes, la característica más sobresaliente de 74 por ciento de aquellos que eran exitosos fue la inteligencia emocional mientras que este rasgo se presentaba solo en el 24 por ciento de los directivos con muy poco éxito. El autor menciona que, en una investigación que realizó PepsiCo, se descubrió que las unidades de la empresa dirigidas por directivos con una inteligencia emocional bien desarrollada superaron las metas de utilidades anuales entre un 15 y un 20 por ciento. Las unidades dirigidas por individuos con una baja inteligencia emocional no

lograron alcanzar la meta aproximadamente en el mismo porcentaje. Un estudio que comparó directivos sobresalientes con directivos promedio, descubrió una desigualdad de 90 por ciento referente a la inteligencia emocional. Ya en una investigación mundial con respecto a las instituciones lo que indagan al momento de contratar nuevos empleados, el 67 por ciento de las cualidades más anheladas eran competencias que tienen relación con la inteligencia emocional. En una empresa consultora se hizo una comparación entre los empleados que tenían un elevado nivel de inteligencia emocional con los que presentaban una inteligencia emocional promedio. Los resultados revelaron que 41 por ciento de los individuos que presentan un alto nivel de inteligencia emocional habían recibido un ascenso después de dos años, a diferencia de solo el 10 por ciento de los individuos con menor inteligencia emocional. Algo muy resaltante es que, los empleados con mayor inteligencia emocional cooperan en más del doble a las utilidades de la empresa que sus compañeros con menor inteligencia emocional. La conclusión es clara: los directivos eficaces poseen altos niveles de competencia referente a la inteligencia emocional.

El instrumento de evaluación de la inteligencia emocional que dio respuesta en la sección de evaluación anterior le permite considerar su competencia en las cuatro áreas gerenciales de inteligencia emocional que son el conocimiento emocional, estabilización o control emocional, dictamen de empatía o

emocional, y solución emocional. No obstante, una medición completamente exacta y válida de esos factores, necesitaría un instrumento mucho más amplio que el que aquí se puede incluir, de tal manera que esta evaluación únicamente ofrezca una valoración incompleta de su inteligencia emocional. Estos resultados coadyuvaran a reconocer áreas de fortaleza, así mismo, también lo motivaran a encontrar el desarrollo de su inteligencia emocional, lo que podría resultar de manera eficaz si practica conscientemente el diagnóstico, el control y las respuestas emocionales en usted mismo y en los demás. No obstante, dicha inteligencia puede también mejorar de manera significativa al aprender y desarrollar las habilidades que se analizan en este libro, ya que, según diversos autores, con respecto a la inteligencia emocional es fundamental los componentes en general de su definición.

2.2.1.4. La inteligencia emocional y el liderazgo

Huerta & Rodríguez (2014, pág.247) mencionan que el papel que realiza la inteligencia emocional es relevante para los que tienen elevados niveles de la empresa, en el cual hay diferencias, pero de menor importancia entre las destrezas técnicas. Es decir que, cuanto más elevada sea la posición, se le considera como una estrella por su rendimiento a dicha persona, las destrezas más notables son la inteligencia emocional como razón de su existencia.

De acuerdo en que se adquieran una sólida comprensión acerca de la inteligencia emocional, se ira consiguiendo diferentes opciones mediante clases de liderazgo y, para finalmente obtener la eficiencia del líder.

Las aptitudes emocionales del líder son.

- Autodominio: manejo de sentimientos y acciones de forma adecuada.
- Confiabilidad: honestidad y probidad.
- Escrupulosidad: compromiso en el desempeño de las funciones.
- Adaptabilidad: tolerancia para retos e innovaciones.
- Innovación: opiniones, enfoques e informaciones novedosas.

El autor realizo estudios las cuales menciona que, existen seis estilos de liderazgo, dichos estilos se emiten diferentes capacidades de la inteligencia emocional. Pongamos el caso de la arbitraria posición de la pelota de golf, los ambientes o las posiciones en las que se ubican los ejecutivos sugieren variaciones de destrezas de IE y, en un tiempo más adelante, se utilizara un estilo apropiado de dirección de un líder. Los seis tipos de líder son los siguientes.

- Visionario: este tipo de líder es eficiente en el momento que el cambio requiere una dirección clara o una visión nueva.
Destrezas de IE: seguridad en uno mismo, empatía, ser impulsor para las variaciones.

- Instructor: ayuda en mejorar a los trabajadores en su actividad impulsando así las habilidades en un plazo indeterminado. Destrezas de IE: preparación de otros, empatía, entendimiento de uno mismo.
- De afiliación: ayuda a acercar en alejamiento referente a los integrantes del equipo, motivados durante periodos de tirantez. Destrezas de IE: Empatía, instauración de vínculos, diálogo.
- Democrático: indaga retroalimentación de acuerdo a los individuos. Destrezas de IE: cooperación, dirección del equipo, diálogo.
- El que marca la pauta: obtiene resultados de buena calidad por parte del compromiso del equipo. Destrezas de IE: rapidez, iniciativa, productividad.
- Autoritario: se encarga de la situación durante la crisis, da vuelta a las condiciones, se relaciona con los empleados problemáticos. Destrezas de IE: productividad, decisión, autocontrol.

A semejanza con las variedades de enfoques tradicionales de las enseñanzas del líder, por lo que las personas logran reconocer su carácter basándose en la manera de como aprecian sus fortalezas y prioridades. En lo particular, los líderes que son eficientes varían de forma flexible en las formas de dirección acorde sea imprescindible. No obstante, tal vez parezca desmoralizador, es algo que se ve más frecuentemente de lo

supuestamente se podría dar en distintos tipos de empresas sean grandes y chicas, antiguas y recientes. Esta práctica de adaptar la manera de dirección se estableció entre empresarios con experiencia que, podían dar una explicación de cómo y por qué presidian, pero también entre empresarios en ciernes, quienes afirmaron que dirigen por puro institución. Ese tipo de líderes no constituyen su estilo mecánicamente para que sea encajado dentro de una lista de control de situaciones; son mucho más acomodables. También son demasiados sensibles al dominio que ejercen sobre los demás y acomodan su estilo para conseguir mayores resultados.

2.2.1.5. Aptitudes emocionales

Huerta & Rodríguez (2014, pág. 248) mencionan que hoy en día ya no es necesario solo la perspicacia, la preparación y la práctica, sino la relación con los demás y con nosotros mismos.

Dichos preceptos custodian poca relación con lo que la escuela consideraba resaltante. En los patrones nuevos, el conocimiento académico no es de importancia. Mediante la primicia de medida nos menciona que contamos con la adecuada habilidad intelectual y con un conocimiento técnico para ejercernos laboralmente; a diferencia, que se centra en particulares aptitudes individuales, como la persuasión, iniciativa, empatía y adaptabilidad.

La inteligencia emocional no tiene un significado simple como “ser simpático”; en circunstancias estratégicas se solicitan,

contrariamente, al confrontar sin desvíos a cierto individuo con le fin de aclararle y que pueda ver una verdad muy resaltante, aunque molesta, que haya estado evitando. Tampoco tiene un significado de dar rienda suelta a los sentidos, desahogándose. Tiene como significado que los sentimientos fluyan de tal manera que se logre manifestarlos adecuadamente y con efectividad.

A pesar del realce de los institutos y los exámenes de ingreso de las universidades colocan en el coeficiente intelectual, es fascinante ya que cuenta con escaso peso en cuanto al éxito laboral y también en la vida. Contrariamente, el coeficiente intelectual cuenta con poca realidad para predecir el éxito referente a los individuos con inteligencia.

La experiencia es la mezcla de la razón común en cuanto al entendimiento especializado y la habilidad que aprendemos frente a la destreza ante cualquier trabajo. Surge un entendimiento interno acerca de los recursos del cargo: percibir este legítimo, solo se manifiesta mediante la pericia. Pero también este factor es rara vez un determinante del desempeño superior. Sin duda, es una básica idoneidad. Es necesario contar con eso para conseguir un trabajo y realizar las funciones, aunque para ejecutarlo es mediante lo que determina el desempeño.

Con un coeficiente intelectual alto y con destreza necesaria para realizar el trabajo, las emociones se descontrolan y pueden volver estúpido al inteligente. Las divisiones en aptitudes son solo

cognitivas, como es el razonamiento analítico. Terceros componen el razonamiento y la emoción.

Toda la idoneidad emocional incluye algún grado de habilidad que se relaciona con la sensibilidad adjunto a los componentes cognoscitivos que se hallan a este juego. Por ejemplo, la aptitud para la comunicación.

La idoneidad emocional es la habilidad preparada, que se basa a la inteligencia emocional, empeñando una ejecución funcional eminente. Por lo tanto, la inteligencia emocional decide nuestro nivel al ejercitar las capacidades prácticas que se dividen en cinco componentes: entendimiento en sí mismo, autorregulación, empatía, impulsar y desenvoltura en las relaciones. La idoneidad emocional refleja la parte condicional que se a interpretado bajo las capacidades que ejercemos durante el trabajo. Aunque sea la alta inteligencia emocional, no avala que un individuo adquiriera las aptitudes emocionales necesarios al trabajo; quiere decir que depende del magnífico potencial para que pueda conseguirlo.

Las facultades de la inteligencia emocional e caracterizan por ser:

- Independientes. Ejecutan una aportación incomparable a la ejecución laboral.
- Interdependientes. Notifican hasta determinado punto de otras señaladas, con demasiadas interacciones fuertes.
- Jerárquicas. Una autoridad de la inteligencia emocional ayuda en base a potras.

- Necesarias, pero no suficientes. Cuentan con autoridad de inteligencia emocional latente no avala que alguno manifieste y presente aptitudes afiliadas, como la cooperación y el liderazgo.
- Genéricas. La lista general es acoplable, hasta un punto determinado en todos los trabajos. Por lo tanto, en diferentes trabajos se solicitan aptitudes distintas.

Lo esencial de la inteligencia emocional crece en cuanto asciende en la institución. Para alcanzar una excelente ejecución, no solo se debe tener una o más suficiencias, sino en domeñar toda una composición. La parte crucial puede relacionarse con la constancia que demuestran las aptitudes clave, lo hábil o lo bien que se manifiestan en ellas.

Caso contrario, cuando un individuo incumple con las exigencias emocionales, el costo de su separación es muy elevado; dichos costos no solo corresponden a la averiguación y preparación de quien lo remplace en el puesto, también a la complacencia y contención de los usuarios y a la baja eficacia en donde laboran frente al remplazo.

Los dos rasgos más comunes entre quienes fallan en este rubro son:

- a) Rigidez. Son insuficientes al adecuar su estilo a las variaciones de acuerdo a la cultura orgánica o admitir e incorporar la detección constructiva relativo a las propiedades

que deben mejorar y modificarse. No saben prestar atención e instruirse.

b) Malas relaciones. Elemento que se menciona con frecuencia; hace referencia en ser excesivo áspero en los comentarios, insensible o exigente. Estos rasgos son desventajas nefastas inclusive por administradores relucientes, proporcionados con gran destreza técnica.

Esto es porque se cumple el principio de Peter: Ya que promovemos hasta el grado de incapacidad. Un individuo que mejora frente a su destreza se ubica en un nuevo plano, en donde el compromiso se considera de acuerdo la relación con las personas, que no cuentan una destreza técnica. Este principio es utilizado para explicar porque demasiados individuos apearas, ofensivas u otras incompetencias interpersonales establecen en los puestos de mando en las instituciones. La clásica equivocación es pensar en un individuo cuenta con una habilidad especial, permitiéndole que podrá contar con la habilidad en dirigir.

Para evitar ese problema, se reconoce que, Aunque ciertos individuos son superiores profesionales técnicos y amartelado a su trabajo, pero son pésimos dirigentes que odian la dirección.

Por eso, es mejor mantenerlos en sus carreras profesionales y lejos de los niveles gerenciales.

2.2.1.6. Malestar emocional

Whetten & Cameron (2015, pág. 63) señalan que el desarrollo evolutivo colectivo implica a establecer el entorno, que a continuación se señala:

a. Marginación o problemas sociales

Propensión al aislamiento, cautela y mal humorada; carencia de potencia; insatisfacción y sujeción.

b. Ansiedad y depresión

Melancolía; muchos temores y desosiego; perfeccionismo; carencia de estima; nerviosismo; pena y desanimo.

c. Problemas de atención o de razonamiento

Insuficiencia en percibir y mantenerse centrado; alucinación diurna; demasía en nerviosismo que evitar poder reflexionar; falta de productividad laboral; razonamientos reiterativos.

d. Delincuencia o agresividad

Vínculos con individuos problemáticos; uso de la falsedad y embuste; demasía de exculpación; desconfianza; reclamar interés hacia los demás; desconsideración por la pertenencia ajena; mostrarse testarudo y veleidoso; dialogar mucho; molestar a los demás y contar con un mal temperamento.

2.2.1.7. Modelos de inteligencia emocional

Ramos, Enriquez & Recondos (2012, pág. 34) mencionan que existen diferentes teorías entorno a la inteligencia emocional, se confeccionan a deferencia de los modelos de habilidad o capacidad y los modelos que perciben las variables de la

habilidad de la personalidad, los que designaron modelos mixtos. Sin embargo, en la literatura científica se muestran dos grandes modelos de inteligencia emocional:

- a. Modelos mixtos
- b. Modelos de habilidad o capacidad

Los modelos mixtos, mezclan distintas dimensiones referentes a la personalidad como la euforia, asertividad o empatía, habilidades mentales y sentimentales, ya que en segundos corresponden al modelo de la habilidad mental, focalizándose en la preparación de las capacidades para encausar la información afectiva.

Otra proposición planteada demostrada en las herramientas de estimación y no en los implicados hipotéticos como anteriormente, que distinguen la inteligencia emocional como el proceso de la información e inteligencia emocional como rasgo. La inteligencia emocional como rasgo se refiere al compuesto de la disposición de comportamientos y apreciación referente a las habilidades particulares de admitir, encausar y utilizar las informaciones con carga emocional, influyendo este compuesto por componente individuales de la inteligencia colectiva y de la personalidad como la asertividad, empatía e impulsividad.

- a. Modelos mixtos de inteligencia emocional

Este modelo incorpora, modelos fundamentados en rasgos de personalidad, por lo cual existen dos modelos ideales de inteligencia emocional, ya que los teóricos admiten la idea en

relacionarlo con rasgos de personalidad. Por lo cual la literatura dispone de esta distribución, al mismo tiempo otros autores impugnan que haiga modelos mixtos ya que ellos determinan que los rasgos de personalidad no predominan de la inteligencia emocional.

b. Modelos de habilidades

Este modelo determina tres variables: apreciación, interpretación y regulación. Por lo que se han empleado de manera empírica en distintos estudios con alumnos de grado superior. También se han ratificado con las distintas localidades y ha manifestado su beneficio, comprende de tres dimensiones esenciales de inteligencia emocional: apreciación emocional, entendimiento de sentimientos y regulación emocional.

2.2.2. Variable dependiente: Trabajo en equipo

2.2.2.1. Definiciones

Lussier & Achua (2016, pág. 261) mencionan que un equipo es la cantidad conformada por individuos de dos o más que cuentan con capacidades adicionales, que se involucran en un objetivo en común y establecen objetivos y expectativas comunes de desempeño.

Benjamín & Fincowsky (2014, pág. 127) mencionan que el trabajo en equipo es la habilidad que poseen los integrantes en solucionar cualquier inconveniencia que se presente en las

labores, basada en el desempeño multifuncional de los integrantes.

Martínez (2013, pág. 207) indica que el trabajo en equipo son las capacidades, conductas y percepciones individuales de los integrantes que cooperan con el fin de alcanzar a la meta propuesta.

Bateman & Snell (2009, pág. 507) Mencionan que un apropiado equipo se conforma por individuos (en un número reducido) principalmente con excelentes capacidades, encomendados en uno al otro, comprometidos en una finalidad, objetivos del desempeño y una perspectiva en común, permitiéndose sentir comprometidos.

2.2.2.2. Dimensiones

Louffat (2013, pág. 14) menciona ciertas dimensiones que tienen que tomarse en cuenta con el fin de alcanzar la eficacia y la eficiencia referente a un equipo. Estas son las siguientes dimensiones:

2.2.2.2.1. Nivel del contexto organizacional

- Nivel de contenido del equipo

Consiste a la razón de ser del equipo, cuál es su finalidad, misión principal y porque se torna necesario.

- Nivel de procedimientos del equipo

Consiste en las metodologías y los procedimientos de organización, desarrollos, métodos e instrucciones que deben adoptar los integrantes, así puedan ser operativos en el marco organizacional del cual forma parte.

- Nivel socioemocional o afectivo del equipo

Consiste en las prácticas adecuadas referente a la gestión del individuo.

2.2.2.2.2. *Nivel interno propio*

- Normas del equipo

Consiste en los parámetros de las conductas que adoptan los integrantes con respecto a sus interrelaciones cotidianas. Actúan y condicionan en conformidad a los códigos personales, por lo que se componen al equipo y le dan adherencia intrínsecamente, por lo tanto, pueden manifestar un alejamiento extrínseco respecto a otros entes o estamentos.

- Roles de los miembros del equipo

Consiste en las labores de sus integrantes, quienes cumplen roles estratégicos o directivos, de quienes ejercen el soporte o apoyo, o de aquellos que desempeñan papeles de ejecución directa de los fines principales. Independientemente del rol que ejecuten, cualquier fundamento es esencial ya que tiene que averiguar la sinergia con respecto a los aportes de cada quien.

- Tamaño del equipo

Consiste en el número de sus integrantes; se asume que mientras mayor sea éste contará con nuevas ideas, proposición y reparto

del exceso de labores, sin embargo, hay que tener en cuenta que hay un riesgo en la elaboración de los trabajos sea de mayor duración si los miembros no logran integrarse adecuadamente.

2.2.2.3. Contribución de los equipos

Bateman & Snell (2009, pág. 506) mencionan que los vocablos grupo y equipo son utilizados en constancia indistintamente. Los dirigentes modernos en coyuntura utilizan la palabra equipo hasta transformarlo en un clisé; dialogan de equipos durante los increíbles no comprenden que es un trabajo en equipo. La diferencia de grupos y equipos es de utilidad. El grupo de trabajo está compuesto por individuos que trabajan en la misma área o al momento de reunirse para ejecutar una función, aunque no es necesario reunirse ya que no alcanzan progreso al efectuar las funciones.

Las instituciones en un largo periodo empleaban grupos, pero ahora son distintas en los trabajos. Los equipos se emplean en formas diferentes a tiempos anteriores y en mucha más frecuencia.

Los planteamientos manifestados en el trabajo de equipo ocasionaron admiración. Empleados de forma adecuada, los equipos son reciamente positivos, como un bloque de construcción para ser empleada en el sistema de institución. Organización como Semco, Whole Foods y Kollmorgen, fabricantes instrumentos electrópticos y circuitos impresos, se

encuentran constituidas referente a equipos. Los inventores de productos de 3M se manifestaron en la utilización de equipos de pequeños negocios emprendedores en una comparación superior. Los equipos permiten incrementar la productividad, desarrollar la calidad y minorar los costos al momento de admitir un sistema y cultura de trabajo, Summit Pointe, una institución de salud mental ubicada en Battle Creek, Michigan, economizó millones de dólares al mismo momento que mejoraba la diligencia de sus pacientes.

Los equipos incrementan la velocidad y transformarse en potentes energías para la innovación y permuta. Muchas empresas como 3M emplean equipos para inventar novedosos productos velozmente. Sin embargo, las entidades de préstamo disminuyeron el tiempo de semana a horas en la aprobación de préstamos hipotecarios y la compañía de seguro de vida recortó el periodo empleado producir novedosas pólizas, que eran en seis semanas y ahora en un día.

Los equipos ofrecen utilidades a sus integrantes. El equipo es un instrumento esencial para el aprendizaje. Los integrantes pueden instruirse de la institución y también obtener novedosas estrategias y capacidades en el desempeño. El equipo puede complacer las necesidades de los integrantes del equipo al percibir recompensas tangibles de la institución debido a su empeño en el trabajo. En Stone Construction Equipment cuenta con la organización de trabajo en equipo que se relaciona con la propiedad de los individuos. Por lo que cooperan al desempeño

de distintas formas en la institución, ya que reciben capacitaciones hacia distintos puestos y los equipos de los individuos se juntan a diario con el fin de dialogar acerca de las dificultades y éxitos. Comparan las recompensas recibida por el sacrificio, ya que el miedo del propósito de propiedad de la gestión de los trabajadores, ellos vienen ser en partes propietarios de la institución.

Los integrantes del equipo obtienen retroalimentación entre sí; reconocer oportunidades de progreso y mejora, y aprender, ejercitar y orientar. Un delegado de marketing puede aprender de los modelos financieros con un compañero del equipo que mejora un novedoso producto y el avezado financiero desarrolla el marketing para el consumidor. Comprobar el equipo de trabajo y perfeccionar habilidades esenciales para solución antes las dificultades ya que son un complemento esencial de las habilidades laborales o inteligencia funcionales determinados. Sin embargo, las capacidades pueden trasladarse a otros puestos.

2.2.2.4. Los equipos en las organizaciones

Schermerhorn (2010, pág. 396) menciona que muchas labores dentro de la institución están fuera del alcance para un solo individuo. El éxito en una institución se basa esencialmente en la victoria de la dirección, reclutamiento y protección hacia los individuos laboran en grupo. Así lo notifican los novedosos diseños y culturas organizacionales, que exigen un compromiso

íntegro referente al apoderamiento de la autoridad y cooperación del empleo. La pregunta que los administradores, y el tema central de este capítulo, pasa a ser entonces: ¿asegurarnos de que los equipos y el trabajo en equipo se empleen de la manera más provechosa para todos?

El trabajo en equipo en esta sociedad pone a todos a nuestra disposición, desde un avión hasta el internet, desde videos musicales hasta paradas en pits realmente exitosas para el líder de una carrera de la NASCAR. Todo esto se lleva a cabo gracias a la sinergia, la innovación en su totalidad que es superior al conjunto de sus partes. La sinergia reúne los talentos y esfuerzos individuales para lograr resultados extraordinarios. Esta se presenta cuando un equipo emplea los recursos de propiedad en su capacidad, permitiendo obtener grandes resultados debido al desempeño colectivo ya que de otro modo no lo conseguiría. Para las organizaciones es muy bueno y también para sus miembros. Estar en un equipo se logra un potente dominio acerca de las conductas y talentos personales. Al laborar o formar parte de un equipo nos permite complacer esenciales necesidades personales debido a la experiencia. Por lo tanto, a veces se refieren a las necesidades complicadas en satisfacer en el ambiente laboral tradicional.

Por lo tanto, en términos tanto de desempeño como de satisfacción, la utilidad de los equipos es amplia.

- Aumentar los recursos para la solución de problemas.

- Mejoran la creatividad y la innovación.
- Mejoran la calidad de la toma de decisiones.
- Mayor compromiso hacia las tareas.
- Mayor motivación gracias a la acción colectiva.
- Mejor control y disciplina del y trabajo.
- Mayor satisfacción de las necesidades individuales.
- Desventajas del trabajo en equipo.

La experiencia nos ha enseñado a todos que lograr la sinergia no siempre es fácil y que las cosas no siempre resultan como se pretendía. Los equipos y el trabajo en equipo no están exentos de problemas. ¿Quién, por ejemplo, no se ha encontrado con un “vago social”? quiere decir, persona lo cual no contribuye y se relaja frente a las responsabilidades que se reparten los integrantes del equipo, ya que otras se encuentran presentes para la ejecución del trabajo.

Las cosas no tienen que ser de este modo. Las horas que se pasan en grupos son provechosos y satisfactorio, en caso que no sea así, se debe entender la compleja cualidad de los grupos y resolutivo interno.

Tenemos la holgazanería social como, por ejemplo. ¿Qué pueden hacer un líder o cualquier otro miembro interesado cuando alguien del grupo está actuando con indolencia? No es fácil, pero se tiene que acatar el problema. Se puede dar a entender acciones para hacer más visible las aportaciones individuales, premiar a los individuos por sus contribuciones, hacer más interesantes las

tareas asignadas y mantener tan pequeño el tamaño del grupo que los holgazanes sean más visibles para la presión de sus compañeros y la evaluación del líder.

También existen otros problemas comunes cuando trabajamos en grupos y equipos. El enfrentamiento de personalidad y las desemejanzas personales frente al trabajo genera un desequilibrio al equipo. Las funciones a veces no son claras. Los dietarios equívocos de las dificultades mal desarrollados ocasionan que los equipos laboren mucho tiempo en entidades erróneas. No todos están siempre listos para trabajar. Algunas veces el asunto es falta de motivación, pero puede tratarse también de conflictos con otras fechas límite y prioridades. El poco entusiasmo por el trabajo en grupo puede también ser ocasionado por una falta de organización de equipos o de progreso, así como por reuniones que carecen de objetivos y miembros que llegan sin precaución. Estas y otras dificultades pueden transformar el gran potencial de los equipos en frustración y fallas.

2.2.2.5. Funcionamiento de los equipos de trabajo

Schermerhorn (2010, pág. 402) menciona que indistintamente del propósito o manera, cualquier equipo puede conseguir tres efectos esenciales: ejercer sus labores bien hechas, brindarles satisfacción a los empleados y permanecer disponibles para el futuro. Y en cuestión del desempeño de la tarea, un grupo o equipo de trabajo convierte en recepción de recursos como ideas,

herramientas y finalidades, en productos finales como una documentación, una resolución, una mercancía o servicio que considere una importancia para la institución.

Los integrantes de un equipo deben ser también capaces de experimentar una satisfacción tanto para estos resultados de desempeño como por su participación en el proceso. Ahora, concerniente a la disponibilidad futura, el equipo debe tener una estructura social y ambiente laboral que haga que Los miembros se comprometan y sean competentes al trabajar unidos una y otra vez en el futuro, conforme se les necesite.

La investigación sobre los pequeños grupos se propone que existen cinco diferentes en el ciclo de vida de cualquier grupo:

- Formación: etapa de aducción inicial y conocimiento personal.
- Tormenta: etapa de conflicto por las tareas por las tareas y las formas de operar como un equipo.
- Normalización: etapa de consolidación en torno a las agendas de tarea y de operaciones.
- Desempeño: etapa de trabajo en equipo y de desempeño concentrado en la tarea.
- Clausura: etapa de logro de tarea y ruptura eventual.

a. La etapa de formación

La etapa de formación se refiere Al ingreso principal de integrantes particulares frente a un equipo. Esta etapa es de

aducción principal a la labor y de entendimiento interpersonal. Al momento de juntarse las personas por primera o segunda vez, generan interrogantes: ¿Qué me puede proponer el equipo? ¿En que se solicitara cooperar? ¿Se podrá complacer mis necesidades y así mismo sirvan mis impulsos en cuanto a las funciones del equipo?

En esta etapa, para algunos individuos comienzan a establecerse frente a otros integrantes y en el equipo.

Tienen la responsabilidad de entenderse uno al otro, para disponer de vínculos interpersonales, así revelar que se estima como comportamiento tolerable e investigar la manera como los otros individuos perciben la tarea de equipo. No obstante, podría ser la oportunidad en que algunos integrantes se ayuden o sean efímeramente dependientes hacia otros integrantes que aparentan ser poderosos o básicamente informados. La experiencia anterior frente a los integrantes del equipo en otros entornos y las impresiones personales a la filosofía, objetivos y políticas organizacionales, afectan el vínculo de los integrantes en los actuales equipos de trabajo.

b. La etapa de tormenta

La etapa de tormenta En cuanto al desarrollo del equipo, es una fase de gran ebullición sentimental. Constantemente se originan presiones en los integrantes de acuerdo a las labores y asuntos interpersonales. Se pueden generar etapas de rivalidad abierta y peleas internas. También pueden surgir alianzas o cuadrilla en

torno de personalidades o importancias. Por lo que se constituyen subequipos en relación a las funciones de asentimiento y discordia en cuestión con las funciones grupales o la forma de desarrollarlas.

c. La etapa de normalización

La cooperación De un asunto esencial en vinculación a los equipos que toleran por esta etapa. Es aquí que los integrantes del equipo inician con la coordinación en conformidad al trabajo y cuentan a ejecutar mediante preceptos repartidas del comportamiento. El equipo comprende una percepción de liderazgo y los integrantes comienzan a ejercer funciones muy necesarias.

En cada etapa de normalización, los integrantes desarrollan sentimientos principales de cercanía, fragmentación del trabajo y sentimiento de probabilidades que se comparten, sin embargo, coadyuva a la protección del equipo frente a la división.

d. La etapa de desempeño

En la etapa de desempeño o ejecución, los equipos se encuentran en más desarrollo, tienen mayor organización y buen funcionamiento.

Esta etapa de incorporación cabal en cuanto a los integrantes de equipos sea calificada en confrontar creativamente las actividades grandes y ante los enfrentamientos interpersonales. El equipo ejecuta con una organización precisa y permanente y los

integrantes se sienten promovidos por las metas establecidas del equipo.

El reto primordial de los equipos en esta etapa se refiere en continuar desarrollando las ejecuciones y vínculos importantes para laborar conexas a magnitud incorporada.

e. La etapa de clausura

Esta última etapa del progreso del equipo es la clausura, donde los integrantes del equipo se preparan en culminar el trabajo y separarse. De una forma ideal, los comités, fuerzas de tarea y equipos de proyecto temporales se desunen con la sensación de que los objetivos más resaltantes se han podido lograr. Esta puede ser un momento emocional. Cuando los integrantes han trabajado en conjunto tan arduamente durante un determinado periodo, culminar con los vínculos inmediatos que suelen ser lacerantes. En casi la mayoría de los casos, el equipo se complace demandarse siendo que trabajan unidos de nuevo en un futuro.

2.2.2.6. Integrantes de los equipos de trabajo eficaces

Newstrom (2007, pág. 306) señala que se han ejecutado varios estudios con el propósito de reunir circunstancias que cooperan de manera espontánea al éxito de los equipos. Entre los factores comunes que se han identificado se pueden mencionar la incorporación cuidadosa, repartir informaciones, una directiva determinada y objetivos cuantificables para la red de importes, recursos adecuados, integración y organización, ductilidad y

novedades y el estímulo en la iniciación del aprendizaje. Este estudio se enfocará en cuatro elementos esenciales: ambiente de apoyo, habilidades adecuadas y claridad de papeles, metas superiores y premios de equipo.

a. Ambiente de apoyo

El trabajo en equipo cuenta con posibilidades en desenvolverse en cuanto la administración inventa un ambiente que lo apoye. La invención de entorno incluye impulsar a los integrantes a razonar como equipo, facilitar las horas permitidas para ciertas reuniones y manifestar fe en la habilidad de los integrantes para alcanzar las metas. Las dimensiones de apoyo como estas protegen al grupo a lograr los principales pasos para la realización de sus funciones del equipo. Debido a que mediante estos pasos colaboran en alentar para una mayor contribución, seguridad y compatibilidad, los controladores tienen que amplificar una cultura organizacional que ocasione estas situaciones.

b. Habilidades y claridad de roles

Los integrantes de equipos tienen que estar razonablemente calificados al momento elaborar en sus puestos y contar con la aspiración de colaborar. Sin embargo, a parte de estos requisitos, se debe laborar como equipo ya que después los individuos del grupo conocen las funciones de los demás con quienes compartirán dichas funciones. Al comprender esta situación, los integrantes deben ejercer inmediatamente como un equipo en apoyo a las necesidades de esta condición, sin estar esperando

alguna orden. Es decir, los integrantes del equipo desarrollan personalmente para alcanzar los objetivos del equipo.

c. Metas superiores

El compromiso esencial de los dirigentes es tratar de permanecer a los integrantes del equipo situados frente su función general.

Desafortunadamente, las políticas de la institución, los requerimientos de mantenimiento de registros y los métodos de premiación puede fragmentar los sacrificios personales y desalentar el trabajo en equipo. Un inspector de distrito de una institución petrolera menciona una historia acerca del efecto frente a los delegados de vetas de los anuncios defectuoso a la cuota.

d. Premios del equipo

Otro elemento que puede estimular el trabajo del equipo es la entrega de premios para ellos. Estos pueden ser financieros u otorgarse de manera de gratitudes. Las recompensas son más eficientes en caso que los integrantes del equipo los estiman, observan la posibilidad de obtener y entregar reconocimiento de acuerdo a la buena laborar del grupo. Sin embargo, las instituciones tienen que alcanzar un equilibrio aplicado en cuanto a recompensar y motivar la iniciativa personal y alentar las contribuciones esenciales para el éxito del equipo. Las recompensas de equipo inventores, pero no financieros que se otorgan mediante la conducta sensata puede incorporar poder al momento de seleccionar nuevos integrantes del grupo, mencionar

recomendaciones ante un nuevo inspector o plantear condenas hacia los integrantes que viole los reglamentos del equipo.

- e. Equipos con atribución de facultades de decisión (empowered teams)

El tema anterior se basó en cuatros componentes estructurales del equipo eficaz. Por lo tanto, la causa de los integrantes se ejerce un papel esencial para el éxito del equipo, como ocurre con equipos deportivos de futbol y béisbol. Los integrantes de equipos se motivarán más y se sentirán capacitados al momento que:

- Compartan una sensación de potencia (tengan la actitud de poder hacerlo).
- Experimenten significado (tengan un compromiso con un propósito valioso).
- Reciban autonomía (tengan la libertad para controlar los recursos y tomar decisiones).
- Vea su efecto en los resultados (evalúen, supervisen y celebren sus contribuciones y resultados).

2.2.2.7. Etapas del desarrollo del trabajo en equipo

Daft & Marcic (2010, pág. 532) señalan que los nuevos equipos son diferentes de los equipos maduros. El desafío de los líderes es entender las etapas del desarrollo del equipo y tomar acción que ayude a grupo a mejorar su funcionamiento.

El desarrollo del equipo no es aleatorio, sino que se desarrolla por etapas definitivas. Un modelo útil para relatar estas etapas se

indica a continuación, cada etapa confronta a los líderes de los equipos y a los integrantes con problemas y desafíos únicos.

a. Formación

La etapa de formación del desarrollo es un periodo de enfoque y de iniciar en conocerse. Los integrantes rompen el hielo y se prueban entre sí para ver las probabilidades de amistad y de orientación de tareas, encuentran qué conductas son aceptables para los demás. La incertidumbre es alta mediante esta etapa y los miembros generalmente admiten cualquier autoridad o poder que sea brindado por líderes formales o informales. Los miembros son dependientes del equipo incluso que averigüen cuáles son las normas y qué se espera de ellos. Durante esta etapa inicial, los integrantes están inquietos con cosas como “¿qué se espera de mí?”, “¿qué es aceptable?” y “¿encajaré?”. Durante la etapa de formación, el líder del equipo debe suministrar tiempo para que los integrantes alcancen a conocerse mejor entre sí y animarlos a participar en discusiones sociales informales.

b. Tormenta

En esta etapa de tormenta nacen las personalidades individuales. Las personas se vuelven más asertivas al especificar sus roles y lo que se espera de ellas. Esta etapa está manifiesta por el conflicto y el desacuerdo. Las personas pueden estar en desacuerdo por sus percepciones de la misión del equipo. Los miembros pueden competir por una perspectiva y se constituyen coaliciones o subgrupos basadas en intereses comunes. Un

subgrupo puede estar en desacuerdo con otro con respecto de las metas totales del equipo o en la manera de conseguirlas. Con excepción que los equipos puedan moverse con éxito más allá de esta etapa, pueden fastidiarse y nunca lograr un alto desempeño. Mediante la etapa de tormenta, el líder del equipo debe animar la participación de cada integrante del equipo. Los miembros deben plantear nuevas ideas, estar en desacuerdo entre sí y laborar a través de las incertidumbres y percepciones en el conflicto con relación de las tareas y metas del equipo.

c. Normatividad

Durante esta etapa, el conflicto se soluciona y brota la armonía y la unidad del equipo. Se despliega el consenso relacionado de quién tiene el poder, quiénes son los líderes y cuáles son las tareas de los integrantes. Los miembros llegan a admitir y entenderse entre sí. Se solucionan las diferencias y los miembros desarrollan un sentido de cohesión de equipo. Esta etapa generalmente es de corta duración. Durante la etapa del establecimiento de normas, el líder debe destacar la unidad dentro del equipo y ayudar a la clasificación de las normas y valores del equipo.

d. Desempeño

Durante la etapa del desempeño, el énfasis primordial está en la resolución del problema y el desempeño de la tarea asignada. Los integrantes están implicados con la misión del equipo. Están sistematizados entre sí y manipulan desacuerdos de una manera

madura. Ellos cotejan y solucionan problemas en el interés del cumplimiento de tareas. Interactúan con periodicidad y gobiernan sus discusiones y su influencia hacia conseguir las metas del equipo. Durante esta etapa, el líder debe concentrarse en operar un alto rendimiento en las actividades.

e. Terminación

La etapa de terminación sucede en juntas y equipos que tienen una función limitada para hacer y se descomponen posteriormente. Durante esta etapa, el énfasis está en ultimar y oprimirse. El desempeño de la tarea ya no es una preferencia principal. Los integrantes pueden sentirse sobresalidos emocionalmente, poseer una fuerte coherencia y una depresión o remordimiento por la desintegración del equipo. Pueden sentirse alegres por el desempeño de la misión y tristes por la pérdida de la amistad y las asociaciones.

Las etapas del desarrollo del equipo generalmente acontecen en secuencia. En los equipos que están bajo presión de tiempo o que vivirán por sólo un breve ciclo, las etapas se suceden con suficiente rapidez. Las etapas también pueden ser aceleradas por lo equipos virtuales.

2.3. Definición de términos

- **Inteligencia emocional:** Se explica al grado que las personas poseen conciencia individual, que manejan sus sentimientos, se impulsan entre

ellas, reflejan también empatía por los demás y tienen capacidades sociales (Griffin, 2011, pág. 482).

- **Autoconciencia:** Es la capacidad de comprender los propios estados de ánimo y conmociones, la consecuencia de aquellos y están en nuestro trabajo y en el de otros (Schermerhorn, 2010, pág. 334).
- **Autorregulación:** Es la capacidad de pensar antes de actuar y de controlar impulsos que de otra suerte serían problemáticos, sin vulnerar las relaciones hacia los demás y también sin herir susceptibilidades (Schermerhorn, 2010, pág. 334).
- **Motivación:** Capacidad de trabajar esforzadamente con persistencia y por razones diferentes del dinero y el estatus (Schermerhorn, 2010, pág. 334).
- **Conciencia social:** Es la capacidad de entender las emociones de otros, entender sus problemas y de utilizarlas para relacionarse mejor con ellos (Schermerhorn, 2010, pág. 334).
- **Manejo de las relaciones:** Es la capacidad de establecer una buena comunicación con otras personas y de crear buenas relaciones y redes de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos en común (Schermerhorn, 2010, pág. 334).
- **Trabajo en equipo:** Son las capacidades, conductas y percepciones individuales de los integrantes que cooperan con el fin de alcanzar a la meta propuesta (Martínez, 2013, pág. 207).
- **Nivel de contenido del equipo:** Consiste a la razón de ser del equipo, cuál es su finalidad, misión principal y porque se torna necesario (Louffat, 2013).

- **Nivel de procedimientos del equipo:** Consiste en las metodologías y los procedimientos de organización, desarrollos, métodos e instrucciones que deben adoptar los integrantes, así puedan ser operativos en el marco organizacional del cual forma parte (Louffat, 2013; pág. 14).
- **Nivel socioemocional o afectivo del equipo:** Consiste en las prácticas adecuadas referente a la gestión del individuo (Louffat, 2013; pág. 14).
- **Tamaño del equipo:** Consiste en el número de sus integrantes; se asume que mientras mayor sea éste contará con nuevas ideas, proposición y reparto del exceso de labores (Louffat, 2013; pág. 14).
- **Roles de los miembros del equipo:** Consiste en las labores de sus integrantes, quienes cumplen roles estratégicos o directivos, de quienes ejercen el soporte o apoyo, o de aquellos que desempeñan papeles de ejecución directa de los fines principales (Louffat, 2013; pág. 14).
- **Normas del equipo:** Consiste en los parámetros de las conductas que adoptan los integrantes con respecto a sus interrelaciones cotidianas. Actúan y condicionan en conformidad a los códigos personales, por lo que se componen al equipo (Louffat, 2013; pág. 14).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La autoconciencia se relaciona significativamente con el trabajo en equipo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.
- b. La autorregulación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.
- c. La motivación influye se relaciona significativamente con el trabajo en equipo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.
- d. La conciencia social se relaciona significativamente con el trabajo en equipo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.
- e. El manejo de las relaciones se relaciona significativamente con el trabajo en equipo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

2.5. Variables (definición conceptual y operacional)

2.5.1. Definición conceptual de las variables

a. Variable independiente: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional La inteligencia emocional es la capacidad de manipular las emociones y sensibilidad, distinguir entre ellos y emplear estas habilidades con el fin de presidir las acciones y pensamientos individuales (Chiavenato, 2015).

b. Variable dependiente: Trabajo en equipo

Es la capacidad, conducta y precepción de cada integrante cooperando en alcanzar un propósito común. (Martínez, 2013).

2.5.2. Definición operacional de las variables

a. Variable independiente: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la capacidad que tiene un trabajador para entender y manejar emociones propias y de los demás, para ello el trabajador debe manejar eficientemente la autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social y manejo de las relaciones.

b. Variable dependiente: Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la unión de capacidades y esfuerzos de dos o más trabajadores para lograr objetivos y metas dentro de la organización, para ello los integrantes deben entender y reconocer al equipo de trabajo en un nivel de contexto organizacional y en un nivel propio interno.

2.5.3. Operacionalización de variables

Variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Inteligencia emocional	Autoconciencia	Autoconfianza	01	¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?
		Conciencia emocional	02	¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?
		Correcta autovaloración	03	¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?
	Autorregulación	Adaptabilidad	04	¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?
		Conciencia	05	¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?
		Confiabilidad	06	¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?
		Innovación	07	¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?
	Motivación	Afán de triunfo	08	¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?
		Compromiso	09	¿Estas comprometido con el trabajo que realizas en la CMAC Sullana?
		Iniciativa	10	¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?
		Optimismo	11	¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?
	Conciencia social	Comprensión de los otros	12	¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?
		Desarrollo de los otros	13	¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?

		Diversificación	14	¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?
		Servicio de orientación	15	¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan?
	Manejo de las relaciones	Catalizar el cambio	16	¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?
		Colaborar y cooperar	17	¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?
		Comunicación	18	¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?
		Construir lazos	19	¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?
		Influencia	20	¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor de la CMAC?
		Liderazgo	21	¿Guías a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?
			22	¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?

Fuente: Adaptado de Schermerhorn (2010).

Variable 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Trabajo en equipo	Nivel del contexto organizacional	Nivel de contenido del equipo	01	¿Tu equipo de trabajo tiene claro cuáles son sus objetivos a lograr en la CMAC?
		Nivel de procedimientos del equipo	02	¿Tu equipo de trabajo realiza los procedimientos adecuados para poder realizar de manera eficiente su trabajo?
		Nivel socioemocional o afectivo del equipo	03	¿Mantienes buenas relaciones con los miembros de tu área de trabajo?
	Nivel interno propio	Normas del equipo	04	¿Tu equipo de trabajo mantiene adecuadamente los parámetros de comportamiento?
		Roles de los miembros del equipo	05	¿Tu equipo de trabajo cumplen con sus funciones o roles que les corresponde?
		Tamaño del equipo	06	¿El número de integrantes de tu área es el adecuado para poder lograr los objetivos planteados la CMAC Sullana?

Fuente: Adaptado de Louffat (2013) & Koontz, Wehrich & Cannice (2012).

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación

a. Tipo de Investigación

La presente investigación que se realizó es de tipo básica, porque “no se hacen con fines de aplicación inmediata (aunque puedan ser la base de futuras aplicaciones). Con estas investigaciones sólo se busca aportar nuevos conocimientos...” (Hernández, Zapata & Mendoza, 2013).

b. Nivel de Investigación

El nivel de investigación que fue empleado en el estudio fue el nivel relacional, porque estuve investigando la correlación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población está representada por:

Provincia	Agencias / Oficinas	N° de trabajadores
PROVINCIA DE HUARAL	Agencia Huaral	31
	Oficina Chancay	18
PROVINCIA DE HUAURA	Agencia Huacho	43
	Oficina Huacho	25
	Oficina Huaura	18
TOTAL		135

3.3.2. Muestra

Siendo la población pequeña, pero significativa al propósito de la investigación, no se realizó el cálculo de la muestra, por lo tanto, se ha considerado al total de la población, siendo esto de 135 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta.

3.4.2. Instrumentos

Como instrumento se utilizó dos cuestionarios, los cuales contienen una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener información.

El primer instrumento midió la variable “Inteligencia emocional”, mientras que el segundo medirá la variable “Trabajo en equipo”. Se utilizará la escala de Likert.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validación del cuestionario de Inteligencia emocional

Nº	Nombres y Apellidos del experto	DNI	Universidad	Valoración cuantitativa	Criterio o juicio
01	Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga	15762004	U.N.J.F.S.C.	18.4	Válido
02	Mg. Daniel Alberto Valenzuela Narváez	15724937	U.N.J.F.S.C.	18.8	Válido
03	Mg. Elvis Richar Sánchez García	15746454	U.N.J.F.S.C.	18.4	Válido

Se observa que los jueces coinciden que los instrumentos evaluados tienen un promedio de 18.5 y concluyen que el instrumento está validado para su aplicación.

Confiabilidad del Cuestionario de Inteligencia emocional

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.904, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	22

Validación y Confiabilidad del Cuestionario de trabajo en equipo

Validación del cuestionario de trabajo en equipo

Nº	Nombres y Apellidos del experto	DNI	Universidad	Valoración cuantitativa	Criterio o juicio
01	Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga	15762004	U.N.J.F.S.C.	18.8	Válido
02	Mg. Daniel Alberto Valenzuela Narváez	15724937	U.N.J.F.S.C.	19.2	Válido
03	Mg. Elvis Richar Sánchez García	15746454	U.N.J.F.S.C.	19.2	Válido

Se observa que los jueces coinciden que los instrumentos evaluados tienen un promedio de 19.1 y concluyen que el instrumento está validado para su aplicación.

Confiabilidad del Cuestionario de trabajo en equipo

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.826, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	6

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Datos generales

Tabla 1

Área a la que pertenece los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Créditos	98	72,6
	Ahorro	37	27,4
	Total	135	100,0

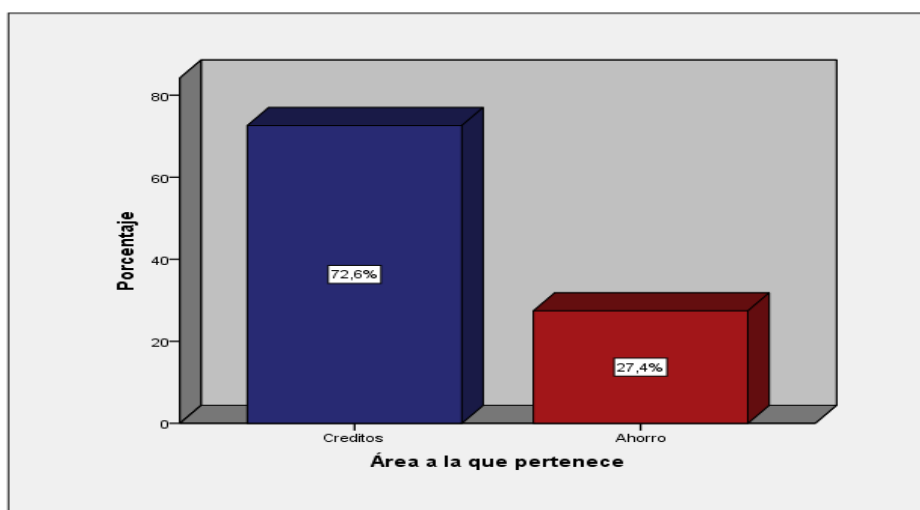


Figura 1. Área a la que pertenece los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 1 que el 72,6% de los encuestados manifestaron que son del área de crédito y el 27,4% son del área de ahorro.

Tabla 2
Profesión u ocupación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

	Frecuencia	Porcentaje
Técnico	54	40,0
Titulado	28	20,7
Válidos Bachiller	41	30,4
Otros	12	8,9
Total	135	100,0

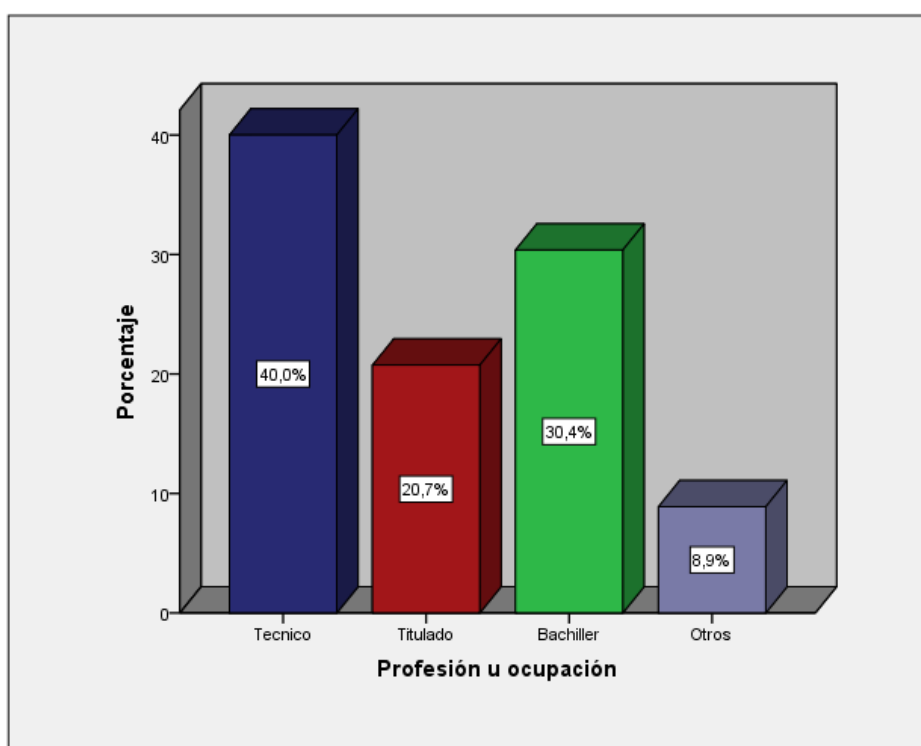


Figura 2. Profesión u ocupación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 2 que el 40% de los encuestados son técnicos, el 20,7% menciona tener título profesional, el 30,4% menciona tener bachiller y el 8,9% otro tipo de estudios.

Tabla 3

Género de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

		Frecuencia	Porcentaje
	Masculino	23	17,0
Válidos	Femenino	112	83,0
	Total	135	100,0

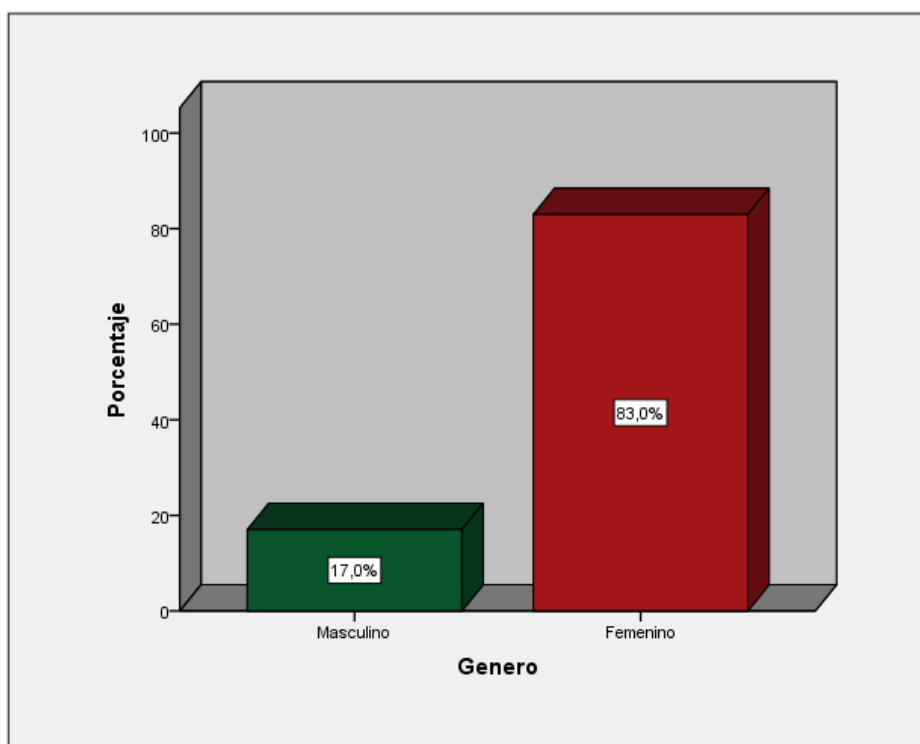


Figura 3. Género de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 3 que el 17% de los encuestados son del género masculino y el 83% menciono ser del género femenino.

Tabla 4
Años de servicio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 2 años	80	59,3
Válidos Entre 3 años a 6 años	46	34,1
Entre 7 años a 9 años	9	6,7
Total	135	100,0

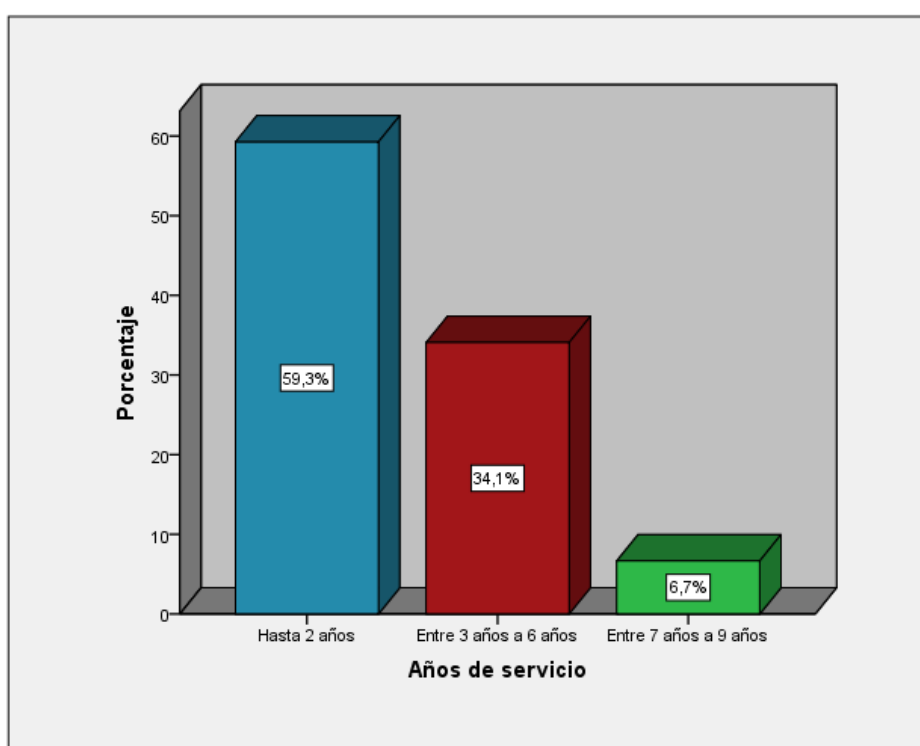


Figura 4. Años de servicio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 4 que el 59,3% tiene hasta 2 años laborando en la institución financiera, el 34,1% mencionaron que trabajan entre 4 años a 6 años y el 6,7% está entre 7 años a 9 años.

4.2. Análisis Univariante de la Inteligencia emocional

Tabla 5
Inteligencia emocional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Capacidad Alta	46	34,1
Capacidad Promedio	46	34,1
Capacidad Baja	43	31,9
Total	135	100,0

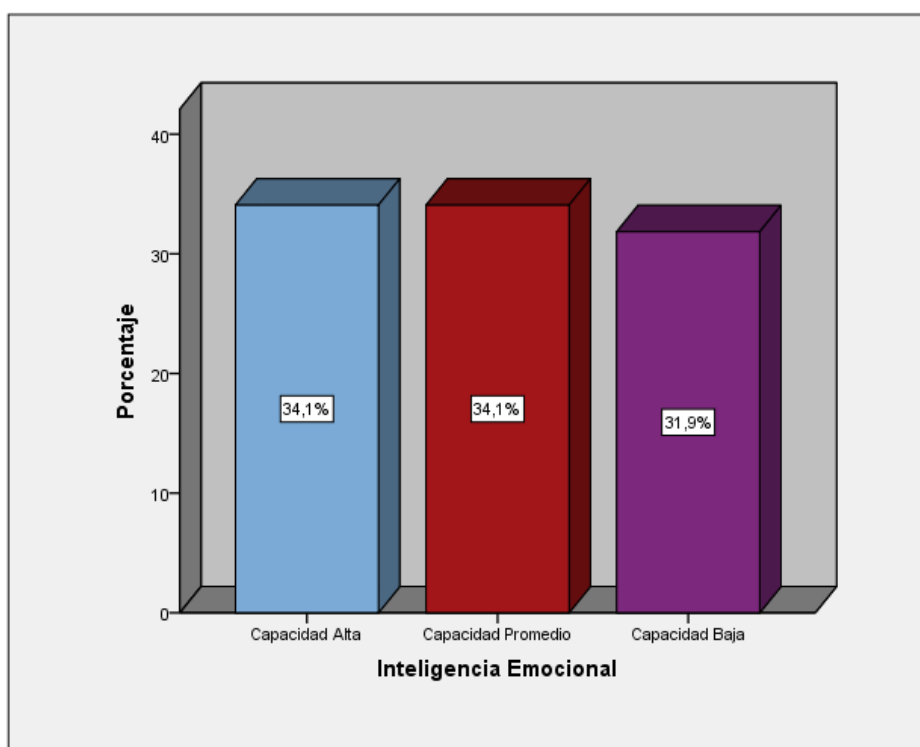


Figura 5. Inteligencia emocional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 5 que el 34,1% tiene una capacidad emocional alta, el otro 34,1% muestra una capacidad promedio y el 31,9% muestra una capacidad baja.

Tabla 6
Autoconciencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Capacidad Alta	34	25,2
	Capacidad Promedio	42	31,1
	Capacidad Baja	59	43,7
	Total	135	100,0

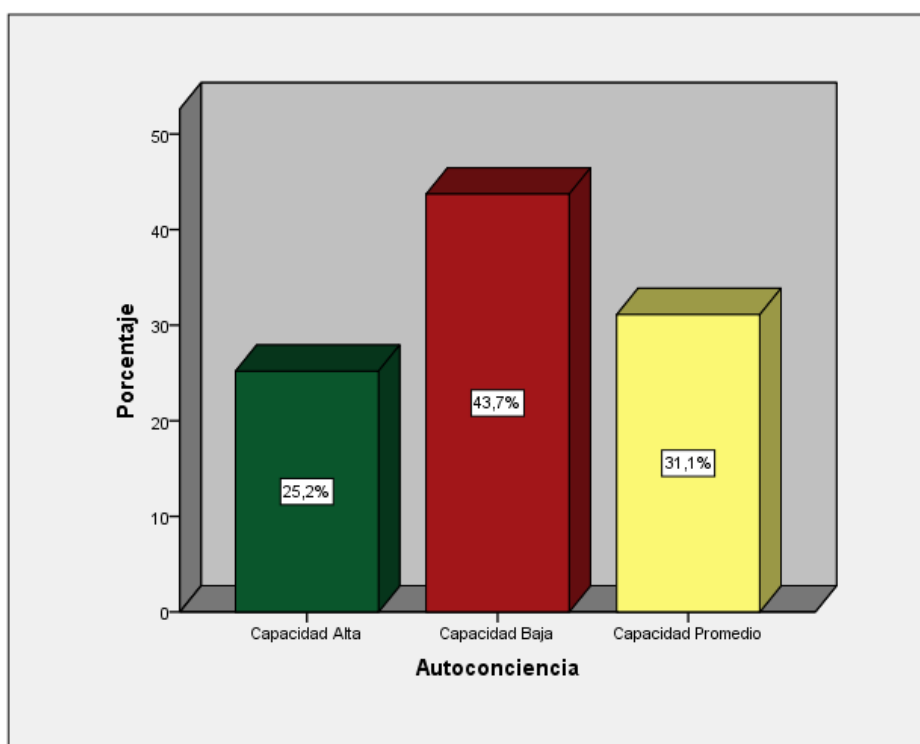


Figura 6. Autoconciencia de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 6 que el 25,2% tiene una capacidad de autoconciencia alta, el 43,1% muestra una capacidad promedio y el 31,1% muestra una capacidad baja.

Tabla 7
Autorregulación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Capacidad Alta	35	25,9
Capacidad Promedio	51	37,8
Capacidad Baja	49	36,3
Total	135	100,0

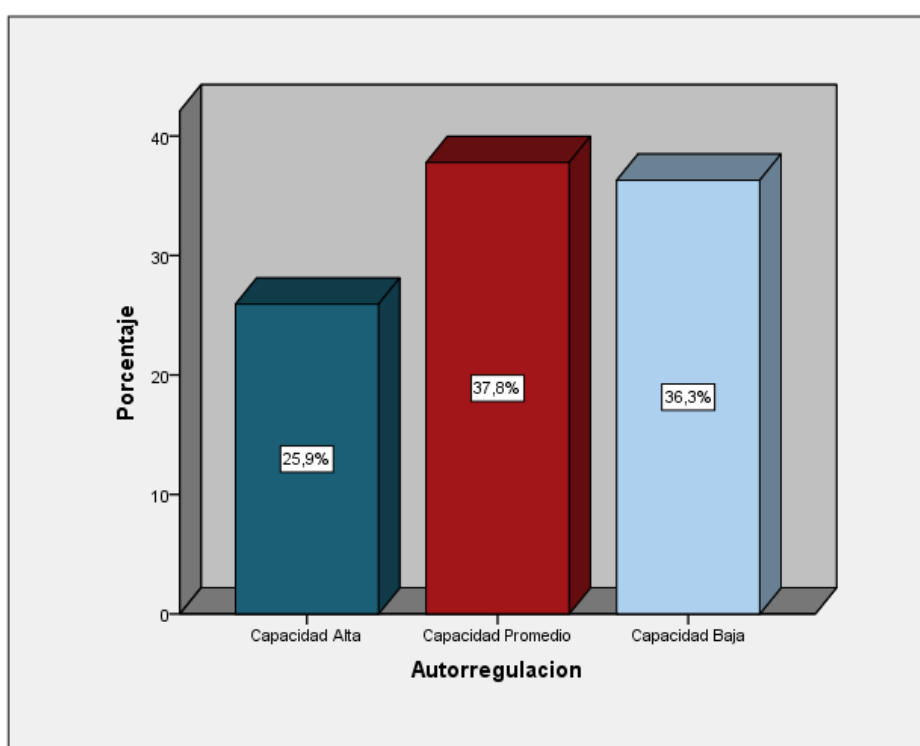


Figura 7. Autorregulación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 7 que el 25,9% tiene una capacidad de autorregulación alta, el 37,8% muestra una capacidad promedio y el 36,3% muestra una capacidad baja.

Tabla 8
Motivación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Capacidad Alta	64	47,4
	Capacidad Promedio	24	17,8
	Capacidad Baja	47	34,8
	Total	135	100,0

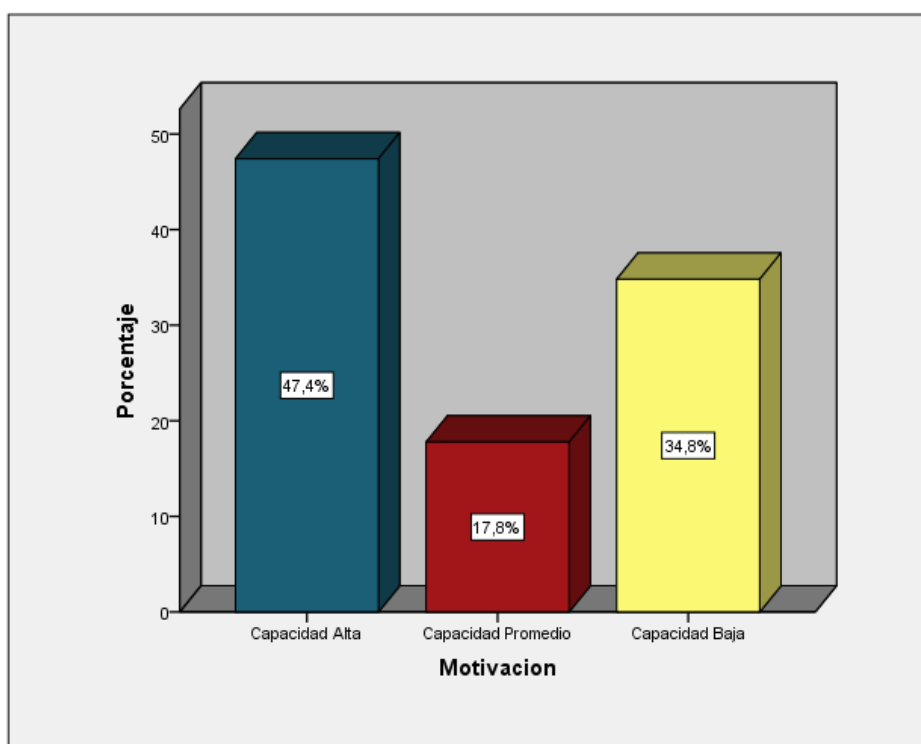


Figura 8. Motivación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 8 que el 47,4% tiene una capacidad de motivación alta, el 17,8% muestra una capacidad promedio y el 34,8% muestra una capacidad baja.

Tabla 9

Conciencia social de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Capacidad Alta	18	13,3
Capacidad Promedio	89	65,9
Capacidad Baja	28	20,7
Total	135	100,0

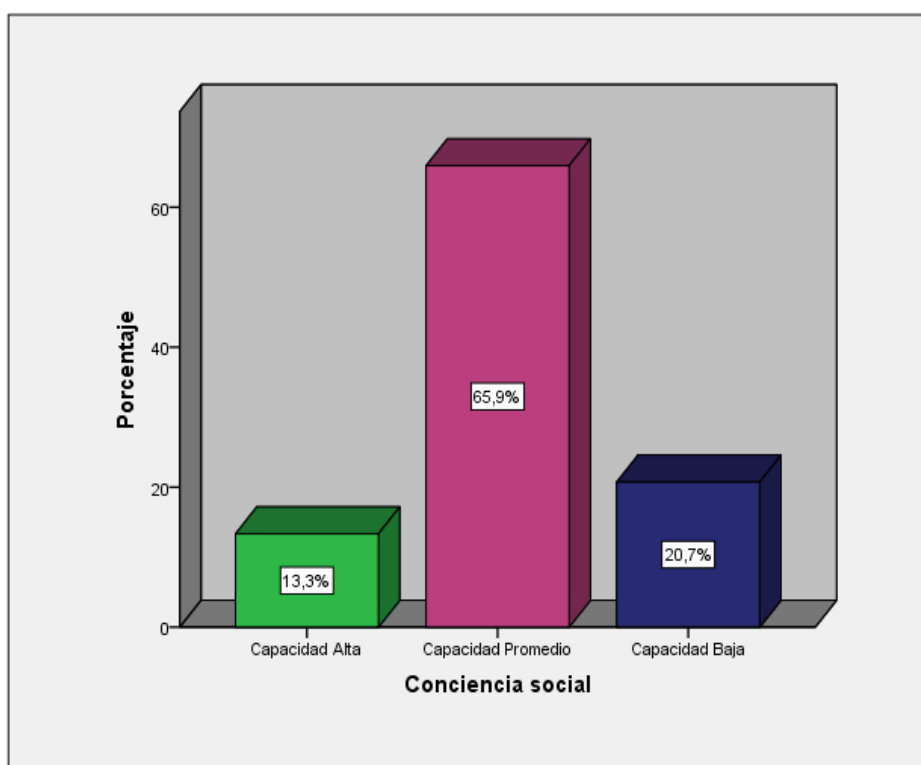


Figura 9. Conciencia social de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 9 que el 13,3% tiene una capacidad de conciencia social alta, el 65,9% muestra una capacidad promedio y el 20,7% muestra una capacidad baja.

Tabla 10

Manejo de las relaciones de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Capacidad Alta	36	26,7
Capacidad Promedio	54	40,0
Capacidad Baja	45	33,3
Total	135	100,0

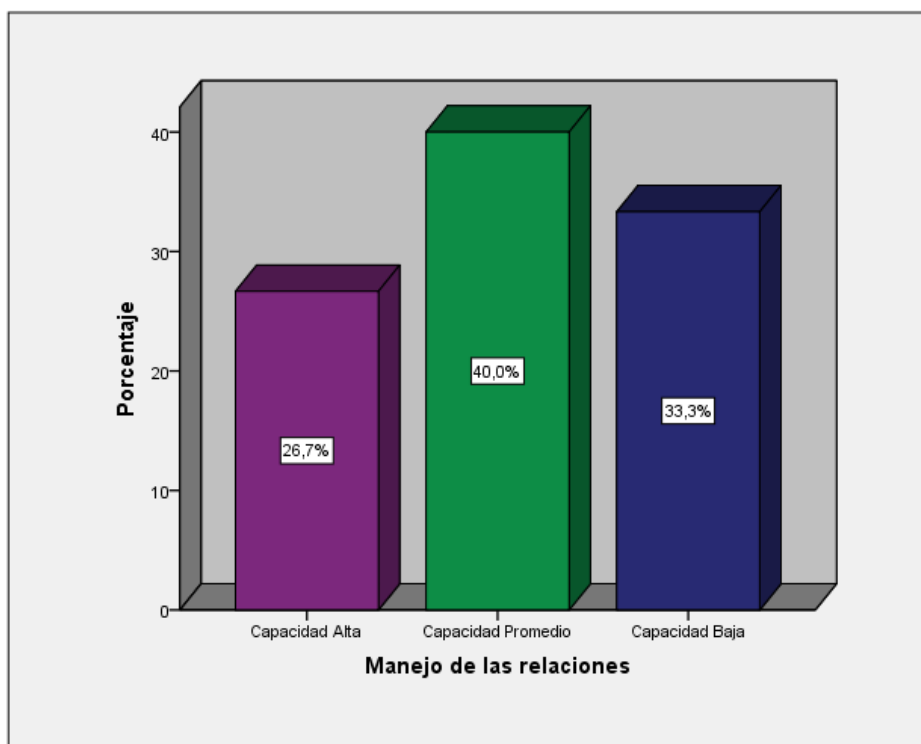


Figura 10. Manejo de las relaciones de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 10 que el 26,7% tiene una capacidad de manejo de las relaciones alta, el 40% muestra una capacidad promedio y el 33,3% muestra una capacidad baja.

4.3. Análisis Univariante del trabajo en equipo

Tabla 11

Trabajo en equipo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Eficiente	39	28,9
	Moderadamente eficiente	48	35,6
	Ineficiente	48	35,6
	Total	135	100,0

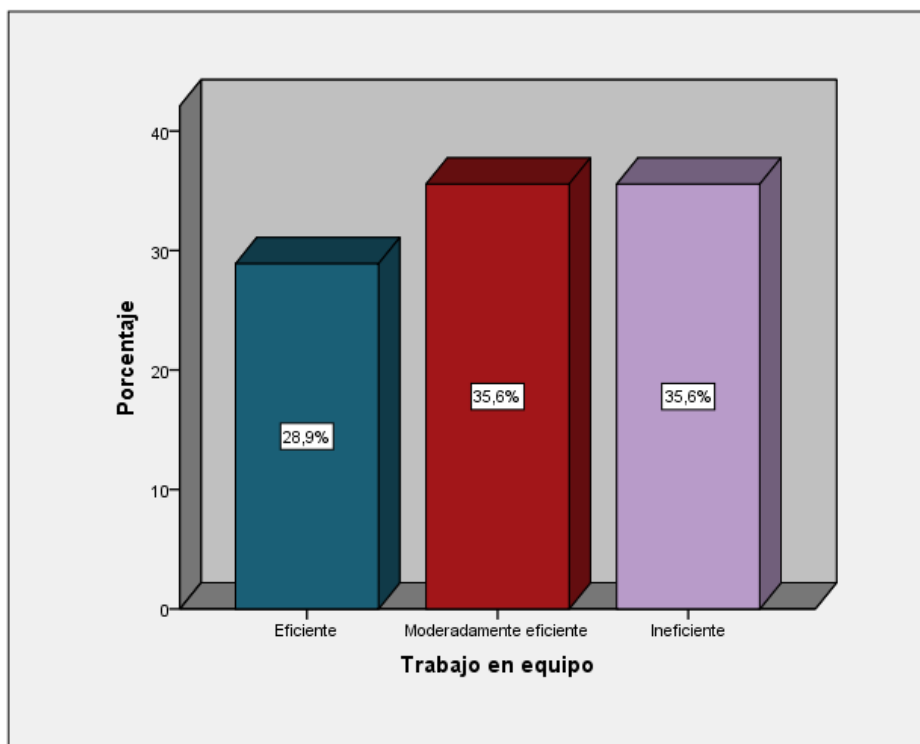


Figura 11. Trabajo en equipo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 11 que el 28,9% tiene un eficiente manejo de trabajo en equipo, el 35,6% muestra que maneja moderadamente eficiente y el otro 35,6% muestra un nivel ineficiente.

Tabla 12

Nivel de contexto organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Eficiente	37	27,4
	Moderadamente eficiente	38	28,1
	Ineficiente	60	44,4
	Total	135	100,0

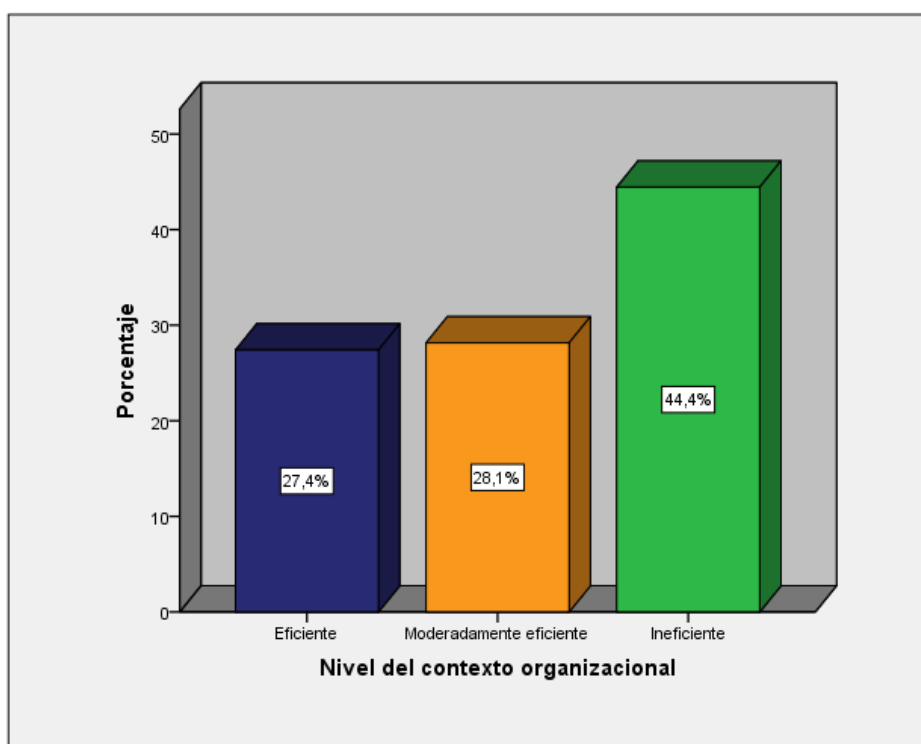


Figura 12. Nivel de contexto organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 12 que el 27,4% tiene un eficiente manejo en el nivel de contexto organizacional, el 28,1% muestra un nivel moderadamente eficiente y el 44,4% muestra un nivel ineficiente.

Tabla 13

Nivel interno propio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Eficiente	21	15,6
	Moderadamente eficiente	82	60,7
	Ineficiente	32	23,7
	Total	135	100,0

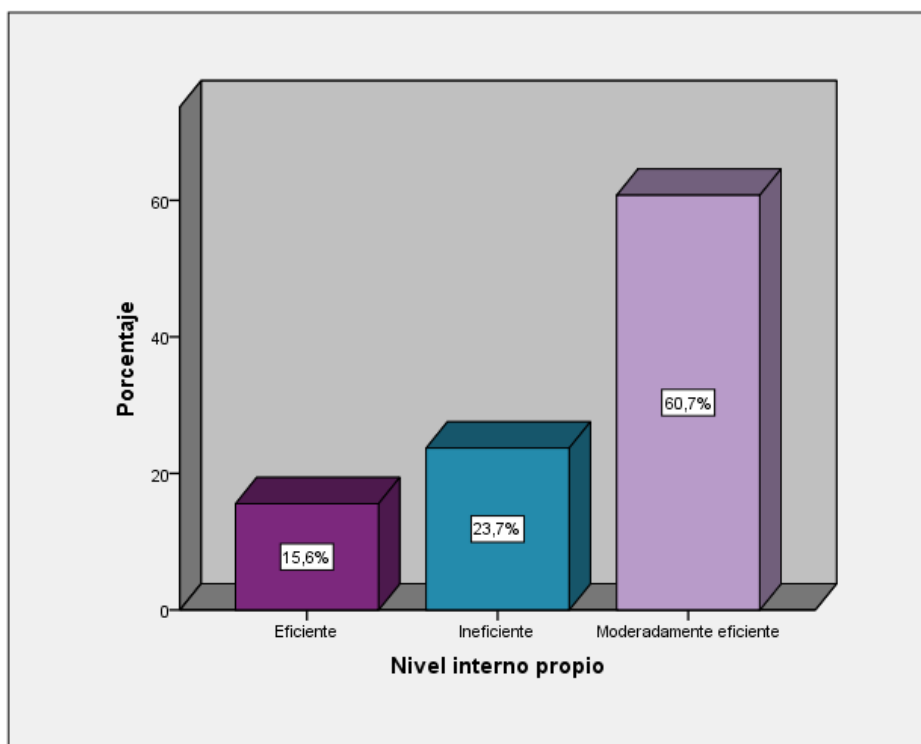


Figura 13. Nivel interno propio de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.

Se observa en la Tabla 13 que el 15,6% tiene un eficiente manejo en el nivel interno propio, el 23,7% muestra un nivel moderadamente eficiente y el 60,7% muestra un nivel ineficiente.

4.4. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Tabla 14

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

		Trabajo en equipo			Total	
		Eficiente	Moderadamente eficiente	Ineficiente		
	Capacidad Alta	Recuento	25	21	0	46
		% del total	18,5%	15,6%	0,0%	34,1%
Inteligencia emocional	Capacidad Promedio	Recuento	13	16	17	46
		% del total	9,6%	11,9%	12,6%	34,1%
	Capacidad Baja	Recuento	1	11	31	43
		% del total	0,7%	8,1%	23,0%	31,9%
Total		Recuento	39	48	48	135
		% del total	28,9%	35,6%	35,6%	100,0%

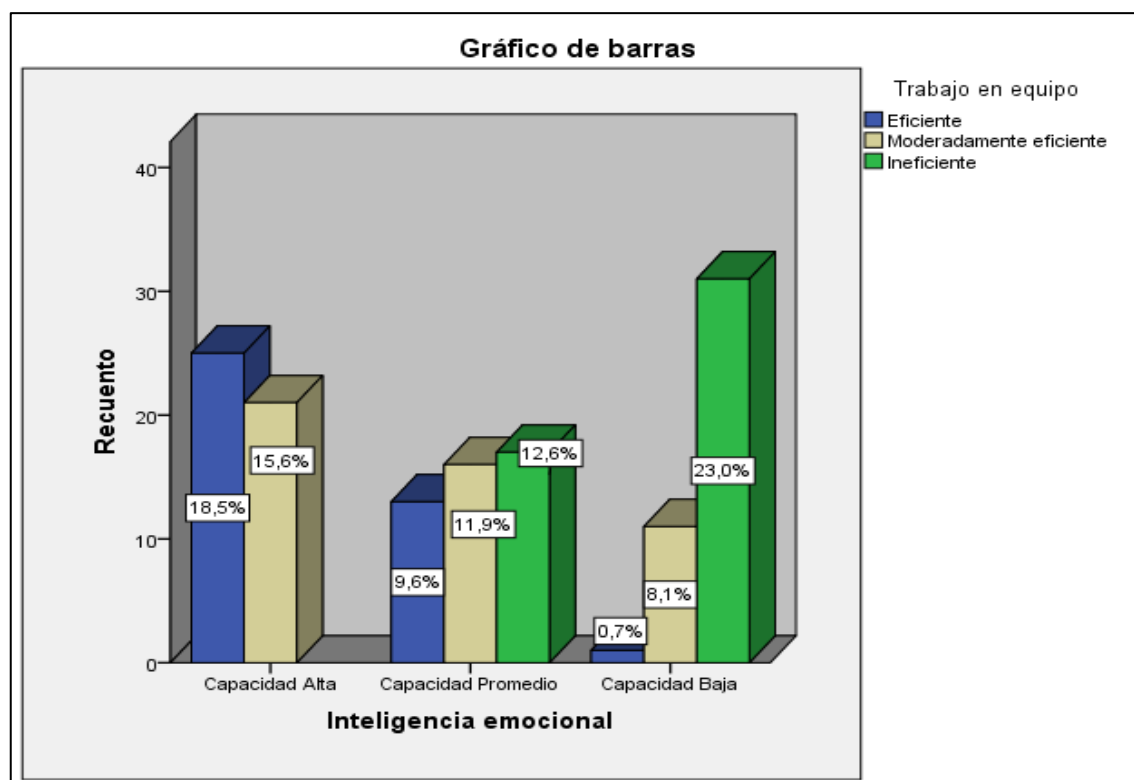


Figura 14. Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

Tabla 15

Pruebas de chi-cuadrado Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,885 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	73,678	4	,000
N de casos válidos	135		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 12,42.

Se muestra en la Tabla 15 que existe relación significativa entre la inteligencia emocional 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$.

Hipótesis específica 1

Ho: La autoconciencia no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Ha: La autoconciencia se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Tabla 16

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

		Trabajo en equipo			Total	
		Eficiente	Moderadamente eficiente	Ineficiente		
Autoconciencia	Capacidad	Recuento	21	11	2	34
	Alta	% del total	15,6%	8,1%	1,5%	25,2%
	Capacidad	Recuento	17	20	5	42
	Promedio	% del total	12,6%	14,8%	3,7%	31,1%
	Capacidad	Recuento	1	17	41	59
	Baja	% del total	0,7%	12,6%	30,4%	43,7%
Total		Recuento	39	48	48	135
		% del total	28,9%	35,6%	35,6%	100,0%

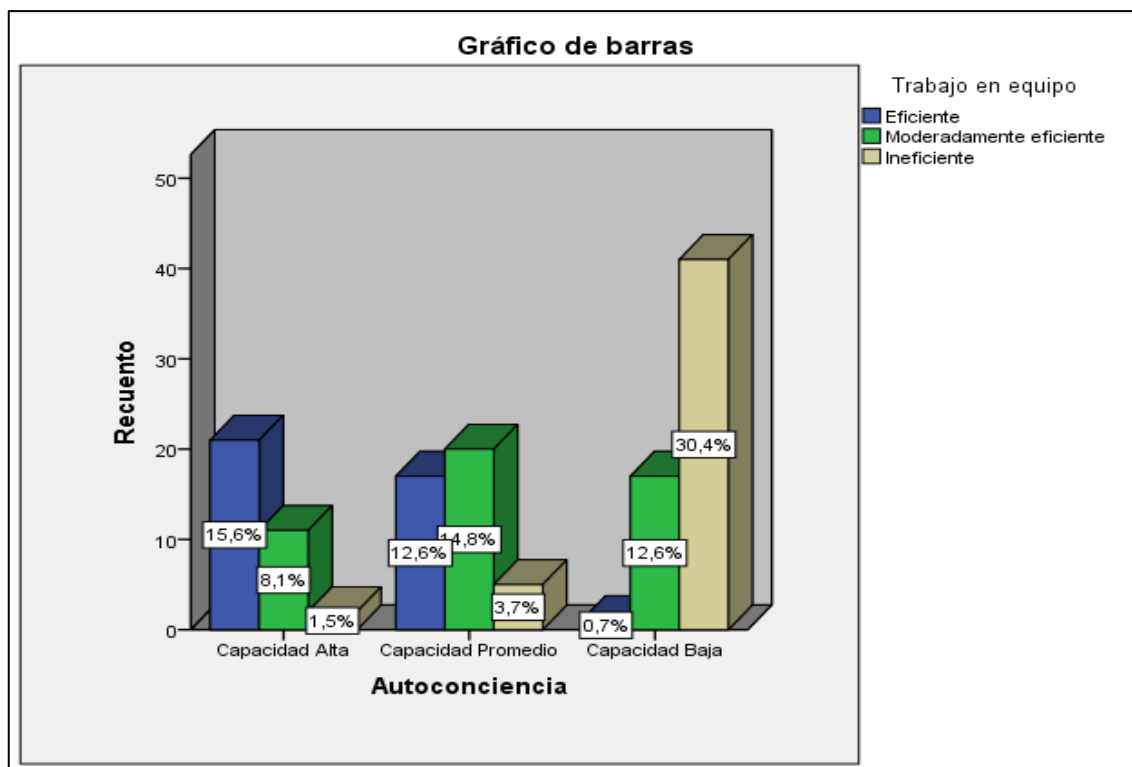


Figura 15. Autoconciencia y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

Tabla 17

Pruebas de chi-cuadrado Autoconciencia y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,484 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	76,981	4	,000
N de casos válidos	135		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,82.

Se observa en la Tabla 16 que el 30,4% de los encuestados que tienen una capacidad autoconciencia baja muestran un manejo ineficiente en el trabajo en equipo. Asimismo, se muestra en la Tabla 17 que existe relación significativa entre la autoconciencia 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$.

Hipótesis específica 2

Ho: La autorregulación no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Ha: La autorregulación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Tabla 18

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

			Trabajo en equipo			Total
			Eficiente	Moderadamente eficiente	Ineficiente	
Autorregulación	Capacidad Alta	Recuento	20	13	2	35
		% del total	14,8%	9,6%	1,5%	25,9%
	Capacidad Promedio	Recuento	14	23	14	51
		% del total	10,4%	17,0%	10,4%	37,8%
	Capacidad Baja	Recuento	5	12	32	49
		% del total	3,7%	8,9%	23,7%	36,3%
Total	Recuento	39	48	48	135	
	% del total	28,9%	35,6%	35,6%	100,0%	

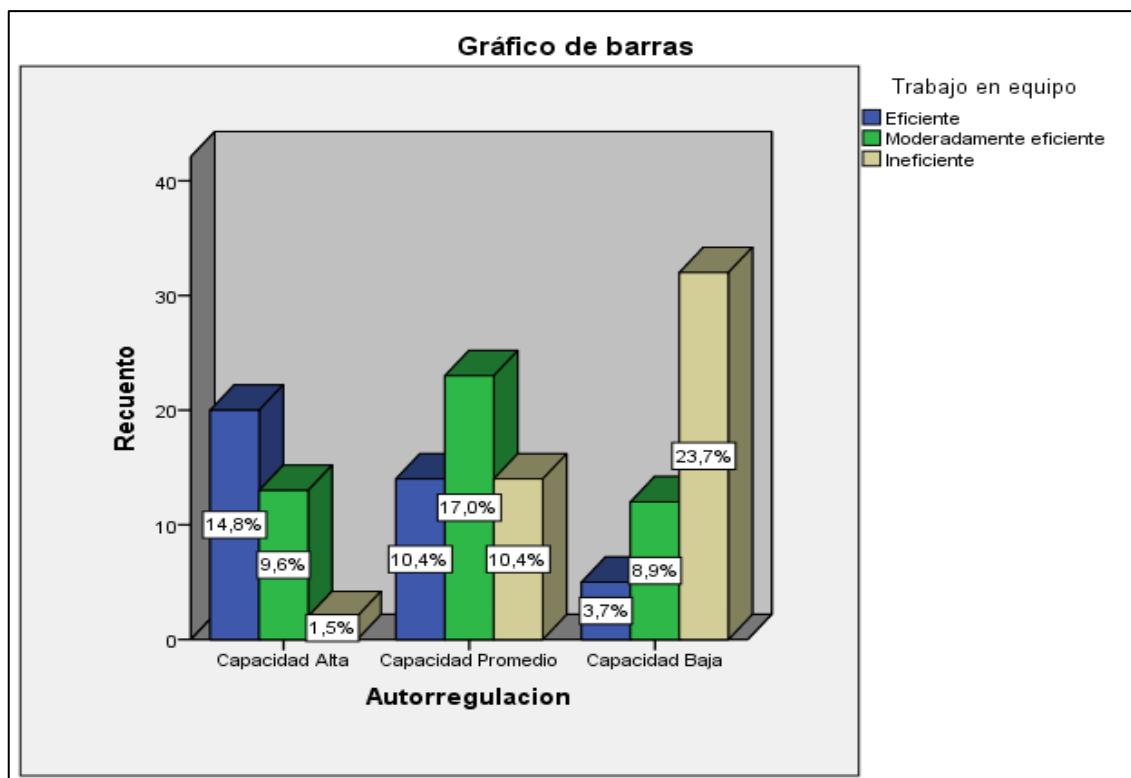


Figura 16. Autorregulación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

Tabla 19

Pruebas de chi-cuadrado Autorregulación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,554 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	42,927	4	,000
N de casos válidos	135		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 10,11.

Se observa en la Tabla 18 que el 23,7% de los encuestados que tienen una capacidad autorregulación baja muestran un manejo ineficiente en el trabajo en equipo. Asimismo, se muestra en la Tabla 19 que existe relación significativa entre la autorregulación 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$.

Hipótesis específica 3

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Ha: La motivación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Tabla 20

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

			Trabajo en equipo			Total
			Eficiente	Moderadamente eficiente	Ineficiente	
Motivación	Capacidad Alta	Recuento	37	26	1	64
		% del total	27,4%	19,3%	0,7%	47,4%
	Capacidad Promedio	Recuento	1	10	13	24
		% del total	0,7%	7,4%	9,6%	17,8%
	Capacidad Baja	Recuento	1	12	34	47
		% del total	0,7%	8,9%	25,2%	34,8%
Total	Recuento	39	48	48	135	
	% del total	28,9%	35,6%	35,6%	100,0%	

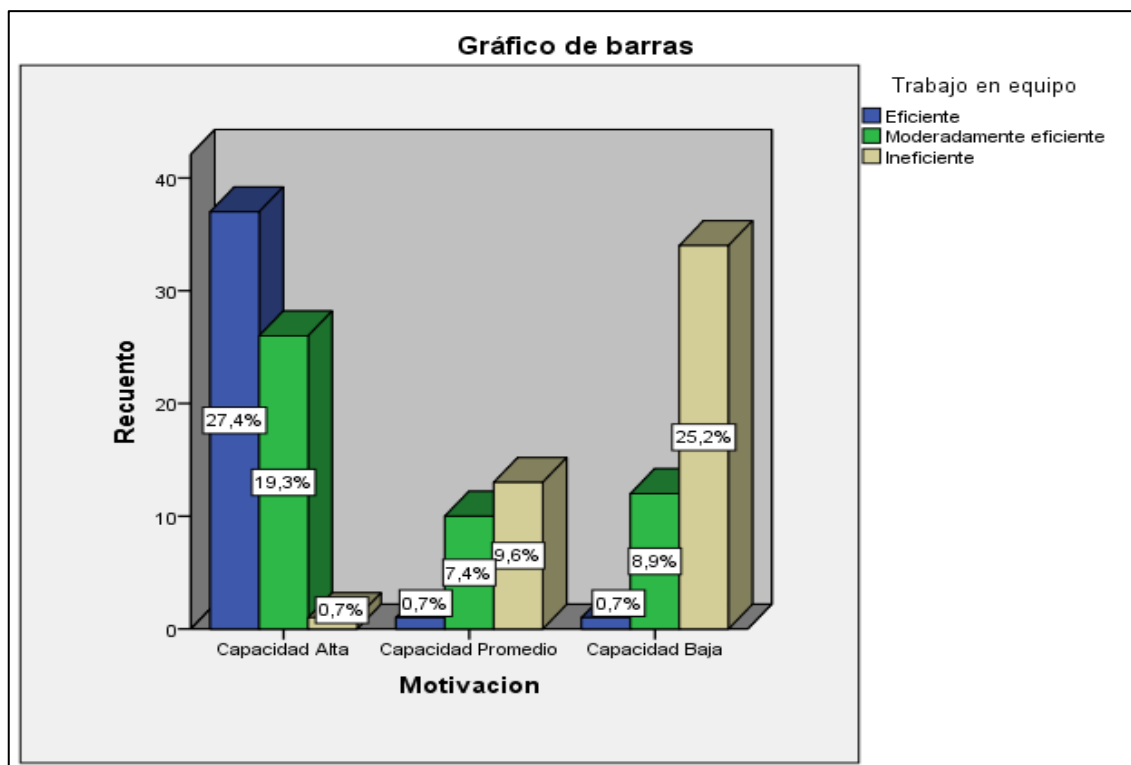


Figura 17. Motivación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

Tabla 21

Pruebas de chi-cuadrado Motivación y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,329 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	97,398	4	,000
N de casos válidos	135		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,93.

Se observa en la Tabla 20 que el 25,2% de los encuestados que tienen una capacidad de motivación baja muestran un manejo ineficiente en el trabajo en equipo. Asimismo, se muestra en la Tabla 21 que existe relación significativa entre la motivación 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$.

Hipótesis específica 4

Ho: La conciencia social no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Ha: La conciencia social se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Tabla 22

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

			Trabajo en equipo			Total
			Eficiente	Moderadamente eficiente	Ineficiente	
Conciencia social	Capacidad Alta	Recuento	21	11	2	34
		% del total	15,6%	8,1%	1,5%	25,2%
	Capacidad Promedio	Recuento	17	20	5	42
		% del total	12,6%	14,8%	3,7%	31,1%
	Capacidad Baja	Recuento	1	17	41	59
		% del total	0,7%	12,6%	30,4%	43,7%
Total	Recuento	39	48	48	135	
	% del total	28,9%	35,6%	35,6%	100,0%	

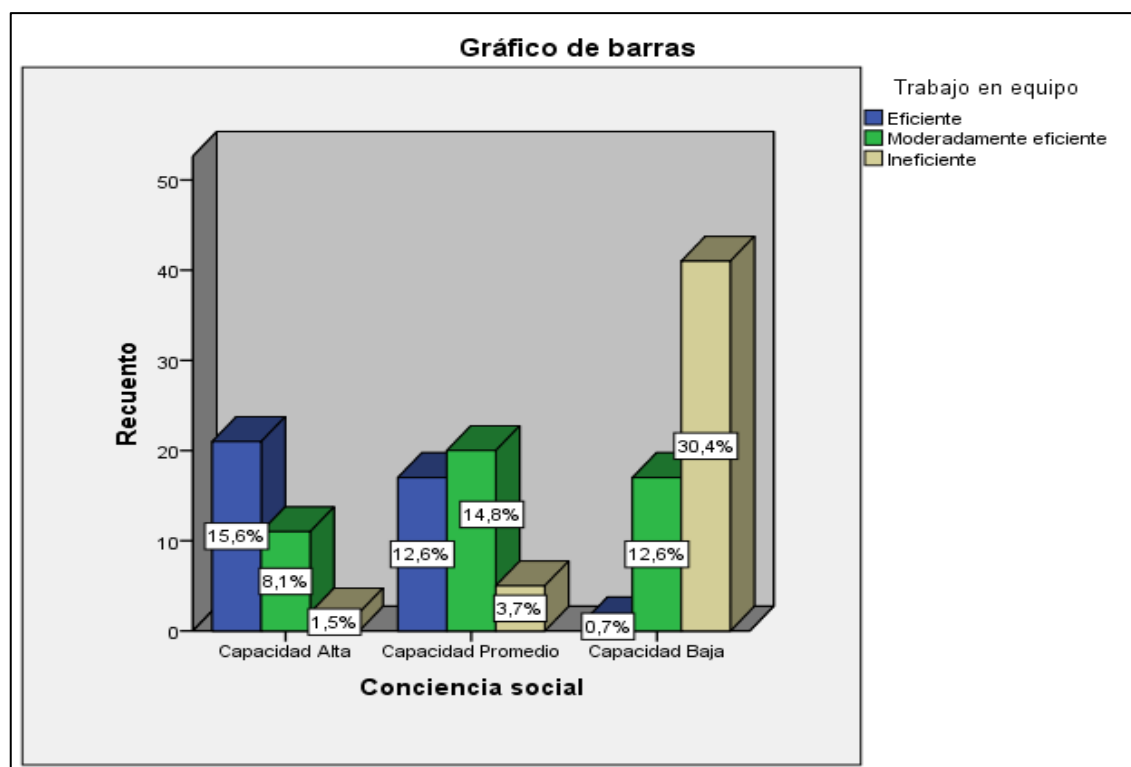


Figura 18. Conciencia social y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

Tabla 23

Pruebas de chi-cuadrado Conciencia social y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,484 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	76,981	4	,000
N de casos válidos	135		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,82.

Se observa en la Tabla 22 que el 30,4% de los encuestados que tienen una capacidad de conciencia social baja muestran un manejo ineficiente en el trabajo en equipo. Asimismo, se muestra en la Tabla 23 que existe relación significativa entre la conciencia social 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$.

Hipótesis específica 5

Ho: El manejo de las relaciones no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Ha: El manejo de las relaciones se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.

Tabla 24

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

			Trabajo en equipo			Total
			Eficiente	Moderadamente eficiente	Ineficiente	
Manejo de relaciones	Capacidad Alta	Recuento	23	13	0	36
		% del total	17,0%	9,6%	0,0%	26,7%
	Capacidad Promedio	Recuento	16	23	15	54
		% del total	11,9%	17,0%	11,1%	40,0%
	Capacidad Baja	Recuento	0	12	33	45
		% del total	0,0%	8,9%	24,4%	33,3%
Total		Recuento	39	48	48	135
		% del total	28,9%	35,6%	35,6%	100,0%

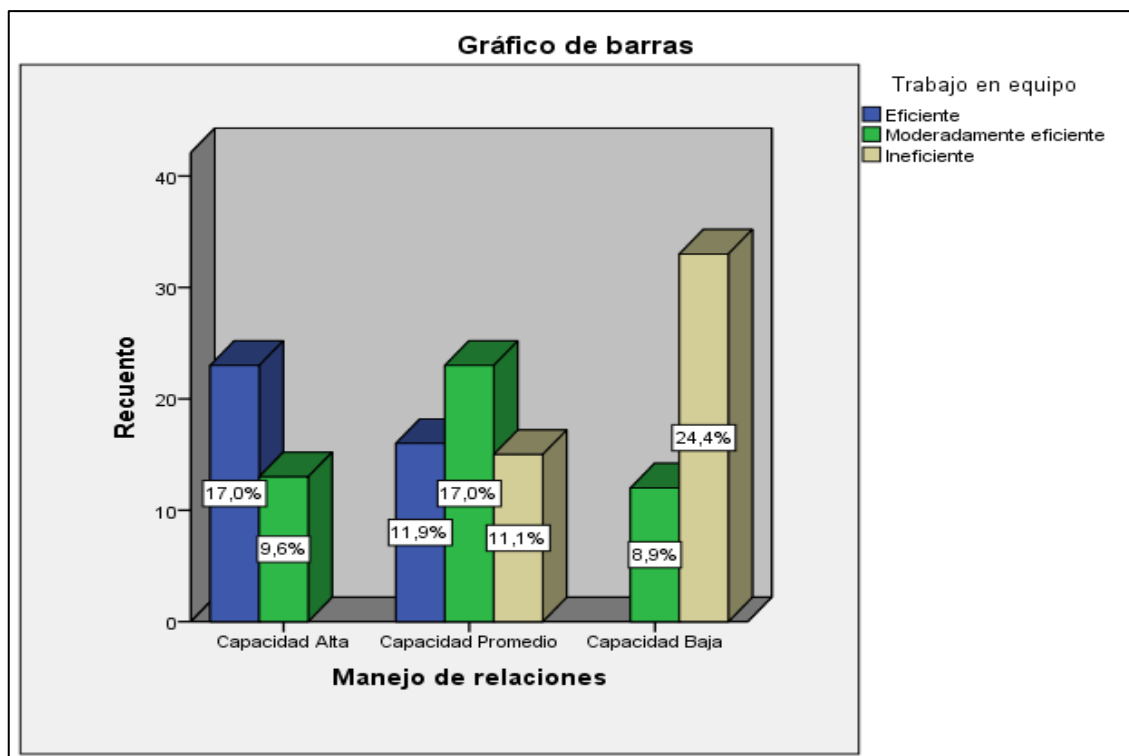


Figura 19. Manejo de relaciones y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral.

Tabla 25

Pruebas de chi-cuadrado Manejo de relaciones y trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,812 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	79,498	4	,000
N de casos válidos	135		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 10,40.

Se observa en la Tabla 24 que el 24,4% de los encuestados que tienen una capacidad de manejo de sus habilidades baja muestran un manejo ineficiente en el trabajo en equipo. Asimismo, se muestra en la Tabla 25 que existe relación significativa entre el manejo de las relaciones 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo un nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el trabajo de equipo de los trabajadores, por cuanto se rechaza la hipótesis nula, lo que se relaciona con el estudio de (Bueno, 2018) donde se precisa en su trabajo de investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017 que el desarrollo de la inteligencia emocional va permitir tener trabajadores comprometidos con su institución y además permitirá desarrollar otros aspectos importantes como: liderazgo, comunicación, resolución de conflictos, motivación, trabajo en equipo, manejo del estrés, etc. Asimismo, de la evaluación de los resultados obtenidos se puede observar que el 23% de los trabajadores que poseen una capacidad baja en inteligencia emocional manejan un ineficiente trabajo en equipo.

Con respecto a la hipótesis 1 se obtuvo un nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina se determina que existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la autoconciencia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, esto contradice al estudio realizado por (Roman, 2016) en su investigación

titulada “Nivel de inteligencia emocional en los mandos medios de una entidad bancaria del departamento de Huehuetenango”, donde concluye que el 75% de los colaboradores maneja un adecuado control en sus emociones ubicándose en el nivel diestro y en el nivel óptimo. Sin embargo, de la evaluación de los resultados obtenidos se puede observar que el 30,4% de los trabajadores que poseen una capacidad baja en autoconciencia manejan un ineficiente trabajo en equipo.

Con respecto a la hipótesis 2 se obtuvo un nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina se determina que existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la autorregulación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Al respecto (Rivas, 2014) en su investigación titulada “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A.”, menciona que los trabajadores deben poseer la capacidad de controlar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.

Con respecto a la hipótesis 3 se obtuvo un nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina se determina que existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la motivación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Al respecto (Rivas, 2014) en su investigación titulada “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A.”, menciona que los trabajadores deben poseer características emocionales, que fomentan el logro y alcance de los objetivos.

Con respecto a la hipótesis 3 se obtuvo un nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina se determina que existe relación significativa entre

el trabajo en equipo y la conciencia social, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Al respecto (Rivas, 2014) en su investigación titulada “La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A.”, menciona que los trabajadores deben poseer características emocionales, que fomentan el logro y alcance de los objetivos.

Con respecto a la hipótesis 4 se obtuvo un nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina se determina que existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la conciencia social, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Al respecto Schermerhorn (2010) señala que los trabajadores Capacidad de entender las emociones de otros y de utilizarlas para relacionarse mejor con ellos

Con respecto a la hipótesis 5 se obtuvo un nivel de significancia 0,000 menor de 0,05, por lo tanto, se determina se determina que existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el manejo de relaciones, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Al respecto Schermerhorn (2010) señala que los trabajadores Capacidad de entender las emociones de otros y de utilizarlas para relacionarse mejor con ellos.

CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre la autoconciencia 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$. Es decir que a medida que el personal identifique sus propias emociones ante escenarios de los trabajadores mejorara el trabajo en equipo.

Existe relación significativa entre la autorregulación 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$. Es decir, a medida que a medida que el personal maneje de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo, mejorara el trabajo en equipo.

Existe relación significativa entre la motivación 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$. Es decir

que a medida que el personal este comprometido con el trabajo que realizas en la CMAC Sullana mejorara el trabajo en equipo.

Existe relación significativa entre la conciencia social 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$. Es decir que a medida que el personal comprenda los sentimientos y las percepciones que muestran mejorara el trabajo en equipo.

Existe relación significativa entre el manejo de las relaciones 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$. Estos resultados permitieron sostener que a medida que los trabajadores manejen de manera adecuada los conflictos que sucedan en su centro laboral mejorara el trabajo en equipo.

Por lo tanto:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional 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 un nivel de significancia de $p = 0,00 < 0,05$.

RECOMENDACIONES

Implementar programas con la finalidad de fomentar, mejorar y mantener una capacidad alta en la autoconfianza de los trabajadores y que puedan identificar sus propias emociones que existan en diferentes escenarios, a efectos de obtener una mayor eficiencia en el desarrollo de trabajo en equipo.

Desarrollar talleres haciendo énfasis en el desarrollo de colaboración y cooperación para los cambios positivos que se realizan dentro de la empresa, a efectos de obtener una mayor eficiencia en el desarrollo de trabajo en equipo.

Desarrollar en el nivel directivo lineamientos para que influyan en los trabajadores bajo su mando compromiso e identificación con la empresa, obteniendo una mayor eficiencia en el desarrollo de trabajo en equipo.

Implementar programas con la finalidad de fomentar en los miembros del personal la capacidad para poder comprender los sentimientos y las percepciones

de los demás o para poder ayudar a los demás a desarrollarse, a efectos de obtener una mayor eficiencia en el desarrollo de trabajo en equipo.

Desarrollar talleres con la finalidad de reforzar la colaboración entre compañeros para alcanzar metas compartidas, fortaleciendo el desarrollo de trabajo en equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bibliográficas

1. Bateman, T & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
2. Benjamín E. & Fincowsky, F. (2014). *Organización De Empresas*. (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
3. Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
4. Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la Administración*. (6ª Ed.). México: CENGAGE Learning.
5. Griffin, R. (2011). *Administración*. (10º Ed.). México: Cengage Learning.
6. Huerta, J. & Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas*. (2º Ed.). México: Pearson educación.

7. Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14ª Ed.) México: Mc Graw Hill.
8. Louffat, E. (2013). *Administración del potencial humano*. (2º Ed.). Argentina: Cengage Learning.
9. Lussier, R. & Achua, C. (2016). *Liderazgo. Teoría, Aplicación y Desarrollo de habilidades*. (6ª Ed.). México: Thomson Learning.
10. Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores*. España: Díaz de Santos.
11. Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. (12ª Ed.). Mexico: McGraw Hill.
12. Ramos, N., Enriquez, H. & Recondo, O. (2012). *Inteligencia emocional plena*. España: Kairos.
13. Schermerhorn, J. (2010). *Administración*. (2ª Ed.). México: Limusa Wiley.
14. Whetten, D. & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. (8º Ed.). México: Pearson educación.
15. Whetten, D. & Cameron, K. (2015). *Desarrollo de habilidades directivas*. (8ª Ed.). España: Addison – Wesley.

- **Páginas web**

1. Bueno, W. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. Tesis, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Recuperado el 23 de julio 2018, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf>

2. Castillo, D. (2017). Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima- Perú. Recuperado el 23 de julio 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12285/Castillo_CDD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Dávila, D., & Inga, J. (2018). Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo. Tesis, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado el 23 de julio de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21346/davila_chd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Gonzalez, K. (2015). Trabajo en equipo y satisfacción laboral. Estudio realizado con el personal de operaciones de telemercado de Transactel. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado el 28 de febrero de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
5. Leyton, J. (2017). Habilidades directivas de los jefes de grupo y el trabajo en equipo desde la percepción de los funcionarios pymes de las agencias de una entidad financiera de la región norte 2 y 3 del Perú en el 2016. Tesis, Universidad César Vallejo. Recuperado el 23 de julio 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8677/Leyton_BJE.PDF?sequence=1&isAllowed=y
6. Muela, S. (2015). El trabajo en equipo y su incidencia en la toma de decisiones del departamento de negocios de la Cooperativa Cacpet. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. Recuperado el 23 de

- julio 2018, de
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20354/1/T3401M.pdf>
7. Rivas, V. (2014). La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A.". Tesis, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 23 de julio 2018, de La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en rel<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3690/1/T-UCE-0007-167.pdf>ción con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A.",
 8. Roman, M. (2016). Nivel de inteligencia emocional en los mandos medios de una entidad bancaria del departamento de Huehuetenango. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Ecuador. Recuperado el 23 de julio 2018, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3873/1/T1390-MDTH-Troya-Analisis.pdf>
 9. CNNExpansión (2015). La inteligencia emocional impulsa la productividad en las empresas (28.11.2015). CNN español. Recuperado de <https://cnnespanol.cnn.com/2015/12/28/la-inteligencia-emocional-impulsa-la-productividad-en-las-empresas/>
 10. Gutiérrez, M. (2018). La inteligencia emocional, un pilar fundamental para trabajar en las empresas del futuro (24.07.2018). El Mundo. España. Recuperado de <http://www.elmundo.es/economia/2018/07/24/5b55eb0c268e3ee4288b456e.html>

11. Sánchez, C. (2009). La inteligencia emocional mejora el trabajo en equipo (20.09.2009). El País. España. Recuperado de https://elpais.com/diario/2009/09/20/negocio/1253454448_850215.html

ANEXOS

TITULO: 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.

A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p align="center">PROBLEMA PINCIPAL</p> <p>¿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?</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer de que 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.</p>	<p align="center">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.</p>	<p>VARIABLE X: INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>DIMENSIONES: Autoconciencia. Autorregulación. Motivación. Conciencia social. Manejo de las relaciones.</p> <p>INDICADORES: Autoconfianza. Conciencia emocional. Correcta autovaloración. Adaptabilidad. Conciencia. Confiabilidad. Innovación. Afán de triunfo. Compromiso. Iniciativa. Optimismo. Comprensión de los otros. Desarrollo de los otros. Diversificación. Servicio de orientación Catalizar el cambio. Colaborar y cooperar. Comunicación. Construir lazos.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Relacional.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p> <p>POBLACIÓN: Consta de 135 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico.</p> <p>MUESTRA: No se realizó.</p>
<p align="center">PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>a) ¿De qué manera la autoconciencia 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?</p> <p>b) ¿De qué manera la autorregulación se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja</p>	<p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Establecer de que manera la autoconciencia 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.</p> <p>b) Establecer de que manera la autorregulación se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en</p>	<p align="center">HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>a) La autoconciencia se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.</p> <p>b) La autorregulación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja</p>		

<p>Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018?</p> <p>c) ¿De qué manera la motivación 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?</p> <p>d) ¿De qué manera la conciencia social 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?</p> <p>e) ¿De qué manera el manejo de las relaciones 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?</p>	<p>la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.</p> <p>c) Establecer de que manera la motivación 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.</p> <p>d) Establecer de que manera la conciencia social 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.</p> <p>e) Establecer de que manera el manejo de las relaciones 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.</p>	<p>Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.</p> <p>c) La motivación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.</p> <p>d) La conciencia social se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.</p> <p>e) El manejo de las relaciones se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Huaura y Huaral, 2018.</p>	<p>Influencia. Liderazgo. Manejo de conflictos.</p> <p>VARIABLE Y: TRABAJO EN EQUIPO</p> <p>DIMENSIONES: Nivel del contexto organizacional. Nivel interno propio.</p> <p>INDICADORES: Nivel de contenido del equipo. Nivel de procedimientos del equipo. Nivel socioemocional o afectivo del equipo. Normas del equipo. Roles de los miembros del equipo. Tamaño del equipo.</p>	
---	---	---	---	--

B. Cuestionario sobre inteligencia emocional



CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

PRESENTACION:

Estimado (a) el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la inteligencia emocional en la CMAC Sullana, sedes Chancay y Huaral. Cuyas opiniones son de gran importancia para la investigación.

Siendo el objetivo de nuestro estudio establecer de que manera la inteligencia emocional influye en el trabajo en equipo, CMAC Sullana, sedes Chancay y Huaral.

A. DATOS GENERALES:

1. Área a la que pertenece:
2. Profesión u ocupación:
3. Sexo: Femenino Masculino
4. Tiempo de servicios:
 0 – 2 años 3 – 6 años 7 – 9 años

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es anónimo. por favor responder con sinceridad.
- Leer detenidamente cada ítem.
- Contesta a las preguntas marcando con una “x” en un solo recuadro, según sea tu opinión.

La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Nunca
2	=	Casi nunca
3	=	A veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

ITEM	VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Escala valorativa				
		5	4	3	2	1
I	DIMENSIÓN: AUTOCONCIENCIA					
1	¿Sientes autoconfianza de tus capacidades?					
2	¿Identificas tus propias emociones que sientes en distintos escenarios?					
3	¿Eres consciente de tus fortalezas y limitaciones?					
II	DIMENSIÓN: AUTOREGULACIÓN					
4	¿Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo?					
5	¿Asumes las responsabilidades de tu desempeño laboral?					
6	¿Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral?					
7	¿Recibes de manera positiva las nuevas ideas que surgen en tu centro laboral?					
III	DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN					
8	¿Sientes el afán de triunfar en las actividades que realizas dentro de tu centro laboral?					
9	¿Estas comprometido con el trabajo que realizas en la CMAC Sullana?					
10	¿Tomas la iniciativa en algunas ocasiones?					

11	¿Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo?					
IV	DIMENSIÓN: CONCIENCIA SOCIAL					
12	¿Comprendes los sentimientos y las percepciones que muestran tus compañeros de trabajo?					
13	¿Apoyas a tus compañeros de trabajo a desarrollar y reforzar sus habilidades?					
14	¿Cultivas las oportunidades laborales en distintos tipos de personas?					
15	¿Cumples adecuadamente con las laborales que te asignan?					
V	DIMENSIÓN: MANEJO DE LAS RELACIONES					
16	¿Tomas la iniciativa para realizar cambios positivos en tu centro laboral?					
17	¿Colaboras con tus compañeros de trabajo para alcanzar metas compartidas?					
18	¿Escuchas abiertamente a tus compañeros de trabajo?					
19	¿Intentas crear relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo?					
20	¿Influyes en tus compañeros de trabajo para realizar cosas positivas en favor de la CMAC?					
21	¿Guías a tus compañeros de trabajo en la búsqueda de lograr los objetivos?					
22	¿Manejas los conflictos ocurridos en tu centro laboral de manera adecuada?					

Fuente: Adaptado de Schermerhorn (2010).

C. Cuestionario sobre trabajo en equipo



CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA EL TRABAJO EN EQUIPO

PRESENTACION:

Estimado (a) el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del trabajo en equipo en la CMAC Sullana, sedes Chancay y Huaral. Cuyas opiniones son de gran importancia para la investigación.

Siendo el objetivo de nuestro estudio establecer de que manera la inteligencia emocional influye en el trabajo en equipo, CMAC Sullana, sedes Chancay y Huaral.

A. DATOS GENERALES:

1. Área a la que pertenece:
2. Profesión u ocupación:
3. Sexo: Femenino Masculino
4. Tiempo de servicios:
 0 – 2 años 3 – 6 años 7 – 9 años

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es anónimo. por favor responder con sinceridad.
- Leer detenidamente cada ítem.
- Contesta a las preguntas marcando con una “x” en un solo recuadro, según sea tu opinión.

La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Nunca
2	=	Casi nunca
3	=	A veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

ITEM	VARIABLE Y: TRABAJO EN EQUIPO	Escala valorativa				
		5	4	3	2	1
I	DIMENSIÓN: NIVEL DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL					
1	¿Tu equipo de trabajo tiene claro cuáles son sus objetivos a lograr en la CMAC?					
2	¿Tu equipo de trabajo realiza los procedimientos adecuados para poder realizar de manera eficiente su trabajo?					
3	¿Mantienes buenas relaciones con los miembros de tu área de trabajo?					
II	DIMENSIÓN: NIVEL INTERNO PROPIO					
4	¿Tu equipo de trabajo mantiene adecuadamente los parámetros de comportamiento?					
5	¿Tu equipo de trabajo cumplen con sus funciones o roles que les corresponde?					
6	¿El número de integrantes de tu área es el adecuado para poder lograr los objetivos planteados la CMAC Sullana?					

Fuente: Adaptado de Louffat (2013).

D. Aplicación de la fórmula Stanones para la obtención de intervalos en la inteligencia emocional

Para la clasificación del nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico se categorizo mediante la escala de Stanones: Capacidad baja, capacidad promedio y capacidad alta.

Variables	Intervalos	Nivel
Inteligencia emocional	Menor que 55	Capacidad Baja
	Entre 55 a 90	Capacidad Promedio
	Más de 90	Capacidad Alta
Autoconciencia	Menor que 5	Capacidad Baja
	Entre 5 a 13	Capacidad Promedio
	Mayor a 13	Capacidad Alta
Motivación	Menor a 10	Capacidad Baja
	Entre 10 a 19	Capacidad Promedio
	Más de 19	Capacidad Alta
Conciencia social	Menor a 10	Capacidad Baja
	Entre 10 a 16	Capacidad Promedio
	Mayor a 16	Capacidad Alta
Manejo de las relaciones	Menor a 18	Capacidad Baja
	Entre 18 a 27	Capacidad Promedio
	Mayor a 27	Capacidad Alta

E. Aplicación de la fórmula Stanones para la obtención de intervalos en el trabajo en equipo

Para la clasificación del nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Zona III B – Norte Chico se categorizo mediante la escala de Stanones: Capacidad baja, capacidad promedio y capacidad alta.

Variables	Intervalos	Nivel
Trabajo en equipo	Menor que 14	Ineficiente
	Entre 14 a 24	Moderadamente eficiente
	Más de 24	Eficiente
Nivel del contexto organizacional	Menor que 5	Ineficiente
	Entre 5 a 12	Moderadamente eficiente
	Mayor a 12	Eficiente
Nivel interno propio	Menor a 8	Ineficiente
	Entre 8 a 13	Moderadamente eficiente
	Más de 13	Eficiente

F. Validación de instrumentos por juicio de expertos

La validez de este instrumento se determinará elaborando un oficio de consistencia, el cuestionario y la hoja de validez y se determinará mediante juicio de expertos mediante juicio de expertos (3 profesionales) para realizar los reajustes necesarios en base a las observaciones respectivas.

Validez del cuestionario de la inteligencia emocional		
Experto	Apellido y nombre del experto	Determinación
Exp. 1	Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga	Válido
Exp 2	Mg. Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez	Válido
Exp 3	Mg. Elvis Richar Sánchez Garcia	Válido

Validez del cuestionario de trabajo en equipo		
Experto	Apellido y nombre del experto	Determinación
Exp.1	Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga	Válido
Exp 2	Mg. Daniel Alberto O. Valenzuela Narváez	Válido
Exp 3	Mg. Elvis Richar Sánchez Garcia	Válido

Se consiguieron calificaciones aplicables acerca del cuestionario propuesto por cada variable, consiguiendo adecuar cada cuestionario de acuerdo con las recomendaciones y sugerencias de los expertos.