UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS:

"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL HUANTA, 2019"

PRESENTADO POR:

BACH. AYALA GONZALES, YENNY

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Mg. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR

ID ORCID: 0000-0003-4769-0101

DNI: 47133978

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi familia, por su incondicional apoyo y soporte a lo largo de mi vida, por inspirar el logro de mis sueños y metas de realización personal, motivando en todo momento mi deseo de superación.

Especialmente, a mis padres, en virtud al esfuerzo realizado desde que inicié con mis anhelos profesionales, por velar siempre por mi bienestar y brindarme las herramientas necesarias para persistir en mi camino.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por su guía y compañía en mi vida, por brindarme una existencia de continuo aprendizaje y experiencias favorables a mi formación profesional.

A la Universidad Peruana de Ciencias e Informática y mis docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios, por inculcarme los conocimientos y valores necesarios para una formación integral, por su paciencia y preocupación constante en mi preparación como profesional.

PRESENTACIÓN

La investigación con título: “La inteligencia emocional y el trabajo en equipo del personal administrativo en la UGEL Huanta, 2019” es desarrollada para dar respuesta al problema ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el trabajo en equipo?, por ello se accedió a diversas fuentes para respaldar el problema de estudio respecto a las variables y con la ayuda de los instrumentos se logró dar respuesta y cubrir los vacíos de conocimiento principalmente a nivel local. Por tanto, servirá de guía a futuras investigaciones y al mismo tiempo beneficiará al personal administrativo de la UGEL Huanta debido a que el estudio se realizó en esta institución.

Esa investigación está estructurada de la siguiente manera:

El primer capítulo denominada “Introducción” está conformada por la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, hipótesis y objetivo general y específicos, variables, dimensiones e indicadores, justificación del estudio, trabajos previos a nivel internacional y nacional, teorías relacionadas al tema y definiciones de términos básicos.

El segundo capítulo denominado “Método” se encuentra conformado por el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas para la recolección de datos, validez y confiabilidad de instrumentos, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

El tercer capítulo llamado “Resultados” está conformado por los resultados descriptivos, prueba de normalidad y contrastación de hipótesis.

El cuarto capítulo es la discusión de resultados.

El quinto capítulo corresponde a las conclusiones de la investigación.

El sexto capítulo corresponde a las recomendaciones.

Finalmente está las referencias bibliográficas y los anexos conformado por la matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos, base de datos, declaratorio de autenticidad y la autorización de consentimiento de publicación.

ÍNDICE

DEDICATORIA ii

AGRADECIMIENTO iii

PRESENTACIÓN iv

ÍNDICE vi

RESUMEN x

ABSTRACT xi

I. INTRODUCCIÓN 12

1.1. Realidad problemática 13

1.2. Planteamiento del problema 14

1.3. Hipótesis de la investigación 15

1.4. Objetivos de la investigación 15

1.5. Variables, dimensiones e indicadores 17

1.6. Justificación del estudio 19

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales 20

1.8. Marco teórico 25

1.9. Definición de términos básicos 44

II. MÉTODO 46

2.1. Tipo y diseño de investigación 46

2.2. Población y muestra 47

2.3. Técnicas para la recolección de datos 48

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos 49

2.5. Procesamiento y análisis de datos 49

2.6. Aspectos éticos 49

III. RESULTADOS 51

3.1. Resultados descriptivos 51

3.2. Prueba de normalidad 63

3.3. Contrastación de hipótesis 63

IV. DISCUSIÓN 72

V. CONCLUSIONES 77

VI. RECOMENDACIONES 79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 81

ANEXOS 85

Anexo 1. Matriz de consistencia 86

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos 87

Anexo 3. Base de datos 90

Anexo 4. Evidencia de similitud digital 93

Anexo 5. Autorización para publicación repositorio 98

Anexo 6. Otras Evidencias **99**

Tablas

Tabla 1 Operacionalización de inteligencia emocional 17

Tabla 2 Operacionalización de trabajo en equipo..... 18

Tabla 3 Inteligencia emocional..... 51

Tabla 4 Autoconciencia 52

Tabla 5 Autocontrol..... 53

Tabla 6 Motivación..... 54

Tabla 7 Empatía..... 55

Tabla 8 Habilidades sociales..... 56

Tabla 9 Trabajo en equipo 57

Tabla 10 Comunicación..... 58

Tabla 11 Confianza..... 59

Tabla 12 Manejo de conflictos..... 60

Tabla 13 Compromiso 61

Tabla 14 Prueba de normalidad 63

Tabla 15 Correlación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo 64

Tabla 16 Correlación entre autoconciencia y trabajo en equipo..... 65

Tabla 17 Correlación entre autocontrol y trabajo en equipo 66

Tabla 18 Correlación entre motivación y trabajo en equipo..... 68

Tabla 19 Correlación entre empatía y trabajo en equipo 69

Tabla 20 Correlación entre habilidades sociales y trabajo en equipo..... 70

Figuras

Figura 1 Inteligencia emocional 52

Figura 2 Autoconciencia 53

Figura 3 Autocontrol 54

Figura 4 Motivación 55

Figura 5 Empatía 56

Figura 6 Habilidades sociales 57

Figura 7 Trabajo en equipo 58

Figura 8 Comunicación 59

Figura 9 Confianza 60

Figura 10 Manejo de conflictos 61

Figura 11 Compromiso 62

RESUMEN

La presente investigación de título “La inteligencia emocional y el trabajo en equipo del personal administrativo en la UGEL Huanta, 2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio, por ello su metodología fue: enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformado por 40 trabajadores y la muestra fue tipo censal por lo que se tomó el 100% de los trabajadores. La técnica e instrumento que se empleó fue la encuesta y cuestionario respectivamente para la recolección de datos, fueron 25 preguntas para la variable inteligencia emocional y sus dimensiones mientras que para la variable trabajo en equipo y sus dimensiones fue 17 preguntas. La conclusión a la que se llegó es que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019 puesto que se obtuvo mediante la prueba estadística de Pearson un coeficiente de correlación igual a 0.421 y p-valor = 0.003 siendo esta menor al nivel de significancia de 0.05. En función a estos resultados se puede inferir lo siguiente: si el personal administrativo de la institución estudiada presenta una alta inteligencia emocional existirá un trabajo en equipo bueno.

Palabras clave: Inteligencia emocional, trabajo en equipo.

ABSTRACT

This research entitled “Emotional intelligence and teamwork of administrative staff at UGEL Huanta, 2019” had as main objective to determine the relationship between the study variables, so its methodology was: quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental - cross-sectional design, the population was made up of 40 workers and the sample was census type, so 100% of the workers were taken. The technique and instrument that was used was the survey and questionnaire respectively for data collection, were 25 questions for the variable emotional intelligence and its dimensions while for the variable teamwork and its dimensions was 17 questions. The conclusion reached is that emotional intelligence is directly related to the teamwork of the administrative staff of the UGEL Huanta during the year 2019 since a correlation coefficient equal to 0.421 was obtained through the Pearson statistical test and p-value = 0.003 being less than the significance level of 0.005. Based on these results, the following can be inferred: if the administrative staff of the institution studied have high emotional intelligence, there will be good teamwork.

Keywords: Emotional intelligence, teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, como parte de la gestión del potencial humano dentro de las organizaciones se ha incrementado la preocupación por conocer el rol que desempeña la inteligencia emocional en el desenvolvimiento del personal y desarrollo de sus funciones ya que la mayoría trabaja para alcanzar el éxito personal sin tomar importancia al trabajo en equipo. En cualquier tipo de entidad, cada personal tiene sus propias destrezas, actitudes, habilidades, competencias y manifiestan sus emociones y sentimientos para interactuar con los demás miembros.

En este contexto, las personas que tienen una alta inteligencia emocional son conscientes de sus emociones y sentimientos que controlan de acuerdo a la situación en la que se encuentran, poseen la habilidad de enfocarse en metas interactuando con otras personas, entendiendo sus sentimientos, necesidades y preocupaciones. Sin embargo, el personal administrativo de la UGEL Huanta no presenta las características mencionadas para trabajar en equipo con los demás miembros de la institución estudiada razón por lo cual fue escogido para su estudio.

1.1. Realidad problemática

La inteligencia emocional se vincula ineludiblemente con la inteligencia social, ésta a su vez está asociada a la destreza del control y dirección emocional, además de saber diferenciarlas para usarlas adecuadamente y entender el actuar y pensar de las otras personas, lo que resulta en beneficio de cada quien y a su vez al entorno laboral. Por lo tanto, para que un trabajador alcance el éxito suyo y de su equipo, resulta estar influenciado por la inteligencia emocional, éste último tiene gran participación en la percepción de lo que viene a ser el trabajo en equipo.

En el ámbito local, en la UGEL Huanta ha surgido una principal preocupación por el desarrollo del potencial humano, donde se impulsen estrategias que propicien una visión entusiasta de los trabajadores que permita potenciar su capacidad de autogestión a nivel de emociones y sentimientos; también se reconoce la necesidad de mejorar sus habilidades de empatía y socialización que den lugar a una ejecución eficiente de su trabajo, con la finalidad de evitar deficiencias en la realización de tareas específicas que involucran la interacción con otros miembros del grupo de trabajo, donde no pueda consolidar adecuadamente el trabajo en equipo en la institución, porque comúnmente se pone en manifiesto intenciones propias de superación personal, sin considerar en primer orden el deber y obligación respecto a los compañeros de trabajo.

En la entidad objeto de estudio, se busca comprobar si existen avances a nivel de cooperación en el personal, dado que es común que los trabajadores busquen resolver de manera independiente y autónoma las situaciones que se presentan, a pesar de que en muchos casos se requiera la participación e interacción de múltiples trabajadores, lo que dificulta la consecución de metas organizacionales, producto de la deficiente interacción entre sus áreas.

Por tanto, resulta de gran relevancia conocer el papel que desempeña la inteligencia emocional en la formación del equipo de trabajo en la UGEL Huanta, en busca del fortalecimiento de los lazos de cooperación y relaciones sociales efectivas que permitan concretar adecuadamente los objetivos propuestos por la entidad; así como es relevante ampliar la investigación sobre la relación manifiesta, con la finalidad de emprender acciones correctivas que permitan alcanzar resultados positivos en la gestión administrativa de la misma.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el trabajo en equipo manifestado por el personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera se relaciona la autoconciencia con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019?
2. ¿De qué manera se relaciona el autocontrol con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019?
3. ¿De qué manera se relaciona la motivación con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019?
4. ¿De qué manera se relaciona la empatía con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019?
5. ¿De qué manera se relacionan las habilidades sociales con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona de manera directa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas

1. La autoconciencia se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.
2. El autocontrol se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.
3. La motivación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.
4. La empatía se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.
5. Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Analizar la relación entre autoconciencia y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

2. Analizar la relación entre autocontrol y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.
3. Analizar la relación entre motivación y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.
4. Analizar la relación entre empatía y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.
5. Analizar la relación entre habilidades sociales y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1
Operacionalización de inteligencia emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Valoración	Escala
Inteligencia emocional	Viene a ser aquello que condiciona el comportamiento y acciones que tiene una persona, de acuerdo a sus habilidades, actitudes, conocimientos y destrezas, junto con el estado de ánimo por el que atraviese. (Goleman, 2005).	Es el conjunto de capacidades vinculadas a los tipos de emociones, considerados en sus dimensiones, de las que se plantearon preguntas aplicadas en un cuestionario a los trabajadores de la UGEL.	Autoconciencia	Sinceridad intrapersonal Seguridad emocional	1= "Totalmente insatisfecho" 2= "Insatisfecho" 3= "Aceptable" 4= "Satisfecho" 5= "Totalmente satisfecho"	Baja Normal Alta
			Autocontrol	Control de emociones Toma de decisiones		
			Motivación	Objetivos organizacionales Automotivación Estimulación laboral		
			Empatía	Comprensión emocional Simpatía		
			Habilidades sociales	Convivencia laboral Coordinación organizacional		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de trabajo en equipo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Valoración	Escala
Trabajo en equipo	Situación que plantea la convivencia de trabajadores con objetivos y misiones en común, que mediante la colaboración basado en el aporte de las destrezas y conocimiento que tenga cada uno de manera separada. (Gutiérrez, 2007).	Es la manera de trabajar en comunicación dentro de la institución, comprometiéndose en el manejo de conflictos organizacionales e individuales.	Comunicación	Claridad de información Elementos de comunicación	1= “Nada bien” 2= “Un poco” 3= “Moderadamente bien” 4= “Muy bien”	Mala Regular Buena
			Confianza	Sinceridad Competitividad		
			Manejo de conflictos	Conducta laboral Valores y principios		
			Compromiso	Identidad Lealtad		

Fuente: Elaboración propia

1.6. Justificación del estudio

El estudio presenta justificación práctica, dado que busca aportar a la resolución de problemas que pudieran presentarse en los niveles de trabajo en equipo, que tiene un efecto inmediato en el desempeño del personal administrativo de la UGEL Huanta, buscando establecer una relación directa con la inteligencia emocional de cada uno de ellos, que advierte como consecuencia a nivel de su interacción con el medio social donde se desenvuelven, con la finalidad de identificar los posibles ámbitos de mejora para alcanzar el mejor rendimiento del personal, dotando de información valiosa a los responsables de la toma de decisiones en la entidad, que garantice que emprendan acciones con resultados en el corto y mediano plazo.

La importancia del presente estudio radica en su aporte al fortalecimiento de capacidades del recurso humano en las entidades públicas, puesto que en su mayoría no se brinda la importancia necesaria a dicho factor, siendo éste un error recurrente en múltiples instituciones que no logran la eficiencia en sus operaciones. El trabajo en equipo es primordial para el logro de objetivos organizacionales, para la mejora del clima laboral y para el desarrollo personal de sus integrantes, por ello resulta conveniente analizarlo desde una perspectiva integral, identificando su posible vinculación con la inteligencia emocional de los miembros del equipo.

El estudio presenta justificación teórica puesto que se apoya en teorías existentes como Goleman (2005) y Gutierrez (2007) brindando el conocimiento preexistente suficiente para entender las variables y orientarnos en su análisis en busca de la relación ambas. Además, el estudio brinda utilidad como precedente para futuras investigaciones respecto al tema.

También presenta justificación metodológica dado que brinda una secuencia específica de actividades a realizar, que permite la conceptualización, delimitación y medición de las variables, mediante el uso de instrumentos debidamente validados a fin de lograr los objetivos

propuestos en la investigación; para reflejarlos en los resultados y procesamiento a nivel estadístico tras valorarlas permitieron la comprobación de la hipótesis de la investigación.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. En el ámbito internacional

Sarmiento (2018). "*Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una Red de Gimnasios de Guatemala"*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. El estudio se basó en el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de diseño no experimental y correlacional, donde consideró una muestra compuesta por 30 trabajadores de entre el supervisor, gerente y personal administrativo de los ya mencionados Gimnasios, en tanto el autor recabó la información necesaria aplicando el Test de "Inteligencia Emocional" que considera el autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales, mientras que para el trabajo en equipo se consideró a las tendencias actitudinales, de aprendizaje y de relaciones personales. Es decir, bajo esos factores se midió cada una de las variables, llegando a concluir que el 80% de encuestados opina que en estos establecimientos prima un nivel óptimo de inteligencia emocional, por otro lado, solo el 3% de los encuestados opinó que existe un nivel óptimo de trabajo en equipo, dejando a la mayoría 97% de encuestados los ubicó en un nivel medio alto. Finalmente, el autor logró identificar que no existe relación estadística entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de trabajo en equipo en esta red de establecimientos de distracción.

González (2015). *"Trabajo en equipo y satisfacción laboral"*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Realizó un estudio de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, considerando como muestra conformado por 25

individuos entre hombres y mujeres, de 23 a 28 años de edad. El autor utilizó la técnica de la encuesta e instrumento con la Escala Likert que permitió evidenciar el comportamiento y opiniones de los individuos

donde se pueden conocer las actitudes y opiniones de los individuos y así conocer la relación que existe entre trabajo en equipo y satisfacción laboral. Se concluye que existe satisfacción laboral y trabajo en equipo con niveles adecuados, donde la mayoría de empelados se siente identificado con su equipo de trabajo y realizan actividades para relacionarse con ellos, percibiendo que el componente a mejorarse es la comunicación entre el personal.

Hernández (2014). *"Inteligencia Emocional y servicio al cliente, estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperativa Salcajá R.L".* Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Corresponde a un estudio de tipo descriptivo correlacional, donde la muestra fue de 50 personas quienes laboran en el área de servicio al cliente con un rango de edad de 20 a 57 años de edad, ambos géneros. Se realizaron encuetas utilizando dos instrumentos: el primero fue para la inteligencia emocional el Test T.I.E diseñado con base en un cuestionario C.E de Cooper, el cual mide el nivel de inteligencia emocional en cinco dimensiones: vulnerable, vulnerable externo, óptimo, nivel diestro y control extremo. De igual forma, se utilizó otro instrumento para medir el servicio al cliente, el instrumento llamado escala de Likert conformada por 12 afirmaciones. Se llegó a la conclusión que el nivel de servicio al cliente es satisfactorio pues los empleados se esfuerzan por agradar a los clientes, así como tienen un buen control de sus emociones, manifestando un nivel

adecuado de inteligencia emocional; se evidencia que la inteligencia emocional influye en el servicio al cliente.

Viera (2015). En su tesis "*Inteligencia emocional y rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Hidro tecnológica en la ciudad de Ambato"*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación se basó en una metodología de enfoque cuantitativa, diseño no experimental, nivel explicativo, tipo aplicada. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa. Para la recolección de los datos, empleó como instrumento dicotómico. El autor concluye que: La empresa no cuenta con estrategias de manejo de inteligencia emocional, los cuales vienen afectando el rendimiento laboral de los trabajadores y el trabajo en equipo, además, presentan deficiencias en la resolución de problemas.

Férreo (2016) Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas. Universidad Complutense de Madrid. España. Se basó en una metodología cuantitativa, diseño experimental, nivel explicativo, tipo aplicada. La muestra de estudio estuvo conformada por 400 trabajadores. Para la recolección de los datos empleó como instrumento cuestionario, guía de análisis documental. El autor concluye que: El programa PIEI si presenta un impacto significativo sobre el trabajo en equipo y desempleo laboral de los trabajares, ya que se evidencia variaciones significativas.

1.7.2. En el ámbito nacional

Bustamante (2017). *"Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa publica en la provincia de Huaraz, 2017"*. Universidad César Vallejo, Lima. Corresponde a un estudio de tipo no experimental y un diseño correlacional, donde se utilizó una muestra censal de 49 trabajadores a través de un muestreo no probabilístico y se aplicó como técnica la encuesta y 2 instrumentos, uno para la variable inteligencia emocional y otro instrumento para el trabajo en equipo. Por otra parte, previo a la aplicación de los instrumentos se realizó el proceso de validez y confiabilidad a través de la aplicación de una prueba piloto. Se concluyó que existe una relación alta, directa y significativa a un grado de correlación de r= 0,654, entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa publica en la provincia de Huaraz, puesto que un trabajador que posee un alto desarrollo cognitivo y de control de sus emociones a la hora de expresarse es de suma importancia dentro de la institución, debido a que aporta al trabajo en equipo.

Elera (2016) *"Tesis estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Sechura - año 2016*". Universidad Nacional de Piura, Piura. El tipo de investigación es descriptiva transversal, ya que busca medir en qué estado se encuentra la inteligencia emocional y la información recolecta de esta variable seda en un momento determinado, es decir en un tiempo único, el diseño usado es no experimental. La muestra se conforma por 15 trabajadores de la Agencia- Sechura del Banco de Crédito del Perú. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de inteligencia emocional que se aplicó a los trabajadores, este cuestionario consta de cinco dimensiones: autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y

habilidades sociales, basado en la teoría de Daniel Goleman. Se concluyó que los trabajadores evaluados presentan una inteligencia emocional aceptable, evidenciados un nivel aceptable en las dimensiones autoconciencia, empatía y habilidades sociales; las dimensiones autocontrol y empatía igualmente logran niveles aceptables en la mayoría de los trabajadores. Ello indica que los trabajadores tienen el potencial para aprender diferentes habilidades prácticas como saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar de forma correcta.

Aguado (2016). *"Inteligencia emocional en docentes de instituciones educativas de la ciudad de Pampas".* Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Es una investigación básica, con un diseño descriptivo comparativo, empleando una muestra de 124 docentes de los tres niveles (inicial, primaria, secundaria) seleccionada a través del muestreo no probabilístico. La técnica utilizada para la recolección de la información fue la psicométrica; se aplicó el "Inventario Emocional Bar-On ICE" para evaluar la inteligencia emocional. El procesamiento de datos se realizó con la estadística descriptiva y la Prueba X2 cuadrado de Pearson para el análisis comparativo. Se concluyó que no existen diferencias significativas en la inteligencia emocional según nivel educativo, género, estado civil y condición laboral, observándose sin embargo de acuerdo al análisis descriptivo que la mayoría de docentes de los tres niveles educativos de la ciudad de Pampas muestran una inteligencia emocional baja.

Canaza, Larriviere y Ramirez (2015). *"Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015".* Neumann Business School Escuela de Postgrado, Tacna. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo y al tipo descriptivo no experimental.

La muestra se conformó por 11 docentes de los tres niveles de la educación básica regular (Inicial, Primaria y Secundaria), a los cuales se aplicaron cuestionarios empleando la técnica de encuesta. Se concluye que existen altos niveles favorables de las variables de estudio en el personal docente, se recomienda evaluar de forma periódica la competencia laboral y su capacidad en inteligencia emocional para fortalecerlos con talleres que les permita mejorar la capacidad de transmitir valores y desarrollar competencias en sus estudiantes relacionadas en el aspecto de inteligencia emocional y motivacional.

Tello (2019) en su tesis *"Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operaciones de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019"*. Universidad César Vallejo. Perú. La investigación se basó en una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, tipo aplicada, nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 165 operarios de la empresa. Para la recolección de los datos empleo como técnica encuesta y cuyo instrumento fue escala de tipo Likert. El autor concluye que: la inteligencia emocional y trabajo en equipo en la empresa retail, presenta una relación baja positiva, lo cual indica que si los trabajadores presentan mayor inteligencia emocional mayor será el trabajo en equipo entre los operarios en la empresa retail.

1.8. Marco teórico

1.8.1. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es uno de los conceptos modernos más revolucionarios vinculados con la manifestación de emociones y sentimientos, dado que permite a la

persona desarrollar el autocontrol y autodominio de las mismas, para que pueda desenvolverse adecuadamente en todos los aspectos de su vida.

Para conceptualizar adecuadamente el término inteligencia emocional, se tiene como punto de partida la palabra inteligencia, que proviene del latín inteligencia (inter = entre; legere = escoger). Es por esta razón que la inteligencia está vinculada a la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. Es posible distinguir entre diversos tipos de inteligencia, según las habilidades que entran en juego. En cualquier caso, la inteligencia aparece relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para usarla de manera adecuada (Goleman, 2004).

De acuerdo con Chapman (2011), la inteligencia emocional "es un modelo de comportamiento reciente y relevante para el desarrollo organizacional y personal porque sus principios proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento de las personas, actitudes habilidades interpersonales y el potencial humano".

Con ello, puede mejorarse el entendimiento del aspecto conductual de los individuos, lo cual provee las herramientas adecuadas para incentivar el desarrollo de habilidades interpersonales, con resultados directos en la gestión de las organizaciones.

Goleman (2005), define a la inteligencia emocional como "el conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de la persona y sus reacciones de acuerdo a su estado de ánimo" (p. 68).

Además, Arrabal (2018) afirma que la inteligencia emocional es la "capacidad de aceptación y gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tiene en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello" (p. 7).

A partir de los conceptos manifiestos previamente, se puede entender la inteligencia emocional como la presencia de cualidades en el individuo que lo facultan para desenvolverse adecuadamente a través del control de sus emociones, de tal forma que pueda tomar las mejores decisiones con absoluta convicción.

1.8.1.1.Áreas de la inteligencia emocional.

De acuerdo con Chiavenato (2011) existen ciertos aspectos que intervienen directamente en la inteligencia emocional, que son:

a. Percepción: esta depende demasiado de la forma de ver la vida de cada individuo, ya que la percepción se determina según el atribuyo que le dé a su vida tal aspecto. Las personas por medio de su percepción es la forma en la que miran al mundo, analiza las situaciones, e interpreta las cosas. La percepción permite que cada ser humano tenga su propio punto de vista de acuerdo a algo. Es decir, si varias personas están observando un mismo objeto, cada uno lo describirá y mencionará aspectos distintos dependiendo de su percepción. Esta es desarrollada según el pasado de la persona y según su experiencia (Newstrom, 2011).
b. El contexto: es el espacio donde sucede todo. Suele ser el entorno donde se da lugar que ocurran los distintos actos o situaciones. (Newstrom, 2011).
c. Integridad de las personas: la integridad de las personas es la mezcla entre las habilidades de las personas, sus competencias, sus características, los rasgos humanos que tiene el individuo, sus sentimientos, pero sobre todo las emociones. No se puede dividir ciertos aspectos de las personas para que puedan trabajar mejor, sino unificar todo como un ser íntegro (Newstrom, 2011).

d. Comunicación: el ser humano por naturaleza se comunica, encuentra la manera de realizarlo, el objetivo de la comunicación es darles un mensaje a las demás personas. Al momento de lograr que la otra persona entienda el mensaje que se le está dando se crea una relación estrecha. Existen unas ciertas barreras que impiden la comunicación asertiva entre individuos (Newstrom, 2011):

- Barreras de la comunicación: son características que obstruyen la comunicación, suelen ser físicos como el ruido, el instrumento que se esté utilizando, entre otras.
- Barreras personales: en estas barreras ya se encuentran involucradas las emociones de las personas, los valores, la raza y educación de las personas.

e. Inteligencia Personal: son aptitudes que establecen la manera en cómo las personas se relacionan con ellos mismos, manifestándose a través de tres módulos (Torres, 2009): automotivación, es la destreza que tiene la persona de estar en una fase de búsqueda constante y perseverancia en lograr sus objetivos, sobrellevando las situaciones y encontrando siempre la mejor solución ante los problemas. Generalmente se puede observar este tipo de actitudes en personas que realizan muy bien su trabajo no solo porque se les pagará de alguna forma, sino porque quieren hacerlo, y siempre quieren ir más allá de la meta establecida; autoconciencia: es la habilidad de identificar y comprender en uno mismo el estado de ánimo, sus fortalezas, debilidades, impulsos, emociones y el efecto que causa en las demás funciones de la inteligencia emocional; autocontrol: es la destreza que tiene el ser humano de controlar sus impulsos y emociones para

ajustarlos a un mismo objetivo, es la forma en la que se piensa antes de actuar, se hace responsable de sus actos.

f. Introspección: es la idea concreta de los propios estados mentales, así como las emociones, sensaciones, pensamientos, recuerdos y creencias, tangible y directo (Greenwood, 2009).

En párrafos anteriores, el autor hace mención a ciertos elementos que favorecen la generación de la inteligencia emocional en los individuos, partiendo de cualidades personales innatas o adquiridas, con influencia relevante del entorno donde se desenvuelve.

1.8.1.2.Dimensiones.

La variable se medirá a partir del enfoque de Goleman (2005) quien manifiesta que la inteligencia emocional es aquello que condiciona el comportamiento y acciones que tiene una persona, de acuerdo a sus habilidades, actitudes, conocimientos y destrezas, junto con el estado de ánimo por el que atraviese. Además, indica que la inteligencia emocional se mide a partir del autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y habilidad social.

De acuerdo con López y Gonzáles (2018), los componentes de la inteligencia emocional son los siguientes:

- **Autoconciencia:** Es la habilidad humana para monitorear las emociones, pensamientos o creencias y generar un óptimo desarrollo personal.

  Es la capacidad de conocer los propios estados emocionales que se manifiestan a través de las emociones. Cuando esto la persona adquiere

capacidad para reconocer cuales de las emociones son propias y cuáles son las de los demás, de forma que pueda controlarlas. Este autoconocimiento le proporciona seguridad en su propio desempeño y le permite acceder a las opciones para reaccionar frente a la emoción (López y Gonzáles, 2018, p. 22).

Es reconocer los estados emocionales de uno mismo, y de esta manera generar capacidad de control frente a situaciones que se puedan presentar. La autoconciencia es una de las mejores habilidades personales que te permite aprender más sobre uno mismo, asimismo te enseña cómo manejarte y como interactuar amigablemente con las demás personas.

Del mismo modo, Romero (2017) "Es un proceso el cual permite al sujeto reconocerse o no ante una serie de creencias, valores juicios, entre otros que caracterizan y fundamentan el trabajo social" (p .15).

Finalmente, la autoconciencia es un proceso que mejora la capacidad personal para lograr identificarse, reconocerse y lograr comunicarse con sus propias emociones, de esta manera se logra tener seguridad frente a su desempeño. Esta identificación engloba características como fortalezas y debilidades personales para la realización de actividades conscientemente.

- **Autocontrol:** Se define como la habilidad de generar emociones, impulsos o comportamientos de la persona para realizar planeaciones y toma de decisiones para lograr cumplir objetivos al largo plazo.

  Es la capacidad de manejar y controlar los propios estados emocionales internos en aras de asumir la responsabilidad de los propios actos y

reacciones. Cuando las personas sienten que no tienen control sobre sus emociones experimentan una vivencia limitada y debilitante dado que no pueden asumir la responsabilidad de sí mismos, sino que se la asignan a las emociones descontroladas y desorganizadas (López y Gonzáles, 2018, p. 23).

Con respecto al autor, el autocontrol es la habilidad personal para poder controlar las emociones y lograr asumir responsabilidades acordes a las reacciones a las que se tomó una decisión, sin embargo, sino se tiene la adecuada habilidad para tener esta capacidad conlleva a tener emociones desorganizadas y descontroladas.

De acuerdo a (Serrano, 2010) "Es la capacidad emocional que posee una persona para manejar los sentimientos de manera adecuada, o, en otras palabras, la habilidad para administrar las respuestas que se originen" (p .275).

Con esto concluimos que el autocontrol es una habilidad o capacidad de la inteligencia intrapersonal que pueda controlar emociones y posibles impulsos conflictivos originados por una decisión, sin embargo, esta capacidad no tendrá que poner en riesgo la coherencia e integridad personal para así conseguir desempeño laboral dentro de la organización.

- **Motivación:** Es el proceso de lograr estimular a los humanos para que lograr objetivos, es decir, estimular el comportamiento personal para lograr obtener éxito, reconocimiento, satisfacción laboral o trabajo en equipo.

  Es la energía que permite lograr un determinado propósito o sacar adelante un reto o proyecto. Considerando principalmente la motivación

intrínseca, se considera como la habilidad de enfocar las propias emociones y experiencias al servicio de la consecución de los objetivos propios (López y Gonzáles, 2018, p. 25).

Es aquella habilidad humana que direcciona las emociones para el cumplimiento de un proyecto para alcanzar los objetivos que se determinaron, además, se le considera como un comportamiento humano.

Asimismo, Cera, Almagro, & Conde (2015) consideran que "Es considerado como un concepto abstracto, multidimensional y explicativo del comportamiento humano de donde numerosos autores han tratado de definir a la motivación dentro de la dirección, intensidad y persistencia de la conducta" (p. 9).

En consecuencia, la motivación es una habilidad relacionada con el comportamiento humano para lograr y cumplir objetivos de un proyecto. Estos objetivos se lograrán canalizando experiencias y emociones y hacer frente a obstáculos o contratiempos que se puedan presentar durante la elaboración de actividades.

- **Habilidades sociales:** Son habilidades que se usa para interactuarse y comunicarse entre las personas, ya sean verbal y no verbal haciendo uso de lenguaje corporal, gestos y lo más importante que es la apariencia personal.

  Es la capacidad para interactuar con el medio social, que permite vivir de manera más productiva las relaciones con todo individuo que conforma su entorno. Entre ellas destaca la comunicación, la convivencia y el liderazgo (López y Gonzáles, 2018, p. 26).

Son el conjunto de capacidades que permite la conexión e interacciones dentro de la sociedad o una organización con la finalidad de tener un ambiente laboral más relacionado. Para cumplir con el objetivo de las habilidades sociales se debe mejorar la calidad de comunicación, la convivencia laboral en la organización y tener habilidades de liderazgo.

De acuerdo a Zavala, Valadez, & Vargas, (2008) "Son conductas observables, aprendidas y utilizadas en los intercambios para obtener fines concretos que parte de una rutina cognitiva o conducta concreta que forma parte de una estrategia más amplia" (p. 326).

Es decir, que las habilidades sociales es la conducta que se encuentra relacionada con las capacidades de interacción dentro de un ambiente para lograr un clima laboral adecuado y así seguir con las actividades organizativas evitando conflictos interpersonales con los trabajadores.

- **Empatía:** Es un término que se usa para describir una amplia gama de experiencias, los investigadores lo utilizan como las emociones que siente el ser humano para entender las emociones de las otras personas.

  Es la habilidad para tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros y, por lo tanto, estar en capacidad de responder adecuadamente frente a éstos. La empatía se fundamenta en la autoconciencia, de forma que se puede marcar una diferencia clara entre las emociones personales y la de otro (López y Gonzáles, 2018, p. 26-27).

  Es el conjunto de emociones que están relacionadas con las

preocupaciones, sentimientos y bienestar de la otra persona, además tener la habilidad positiva de sentirse en el lugar de la misma persona. De acuerdo con (Balart, 2007)

> Es la capacidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales que se logra cuando se combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional, la comprensión y a nivel conductual asertividad (p. 1).

Asimismo, la empatía es la habilidad de las personas para tener la capacidad de entender los problemas, preocupaciones y necesidades de las demás personas intentando de vivir esa experiencia. Para lograr esta habilidad se debe combinar intelectualmente las emociones, compresión, escucha activa y finalmente una conducta asertiva frente al problema.

Respecto de las dimensiones de inteligencia emocional, se alude en primer lugar al autoconocimiento de las emociones, un constructo ligado a la autoconciencia, lo que permite al individuo desarrollar el autocontrol a nivel conductual, con lo que manifiesta ser responsable de sus actos y capaz de asumir las consecuencias de sus propios actos. Una motivación adecuada y habilidades sociales, así como la empatía son necesarias para la formación de inteligencia emocional, siendo las ultimas relevantes en el contexto social que se desenvuelve el individuo, donde la empatía puede concebirse como una manifestación propia del manejo adecuado de las emociones.

1.8.2. Trabajo en equipo

Uno de los aspectos de mayor relevancia en las organizaciones, alude a la forma en que interactúan los individuos unos con otros, con la finalidad de resolver problemas propios de su actividad, o para el logro de metas específicas, por ello se introduce el concepto de trabajo en equipo, que parte desde la concepción de grupo y de equipo, siendo las raíces fundamentales de dicho constructo.

Partiendo de la concepción de grupo, según Robins (2009) un grupo lo conforman dos o más personas que interactúan y son interdependientes, pero se han unido para cumplir un objetivo en común.

Para Katzenbach & Smith (1993), un equipo es un grupo de individuos menor de veinte aproximadamente con habilidades que se complementan entre sí y están unidos para cumplir un mismo objetivo. Desde que empieza la vida del ser humano se ha podido observar la manera cómo funciona la conducta humana y las relaciones sociales. El ser humano está acostumbrado a convivir, a estar siempre o la mayoría de veces en grupo o por lo menos acompañado de ciertas personas. Se ha determinado que dicha acción o costumbre es para la sobrevivencia del hombre en la tierra. Es un instinto del ser humano mantenerse en conjunto para poder interactuar entre sí, así como lograr los objetivos establecidos de cada persona. En la infancia se les enseña a los niños a jugar con sus compañeros, a compartir con los hermanos, cuando van creciendo en el colegio, se les educa a hacer tareas en conjunto y proyectos para saber convivir con diferentes actitudes y personalidades. En la universidad ya hay más independencia, dándoles a los individuos la oportunidad de trabajar con las personas por afinidad, y así en el mundo laboral poner en práctica las distintas funciones que se pueden manejar en un trabajo en equipo.

Con los conceptos manifiestos previos, se puede arribar en el concepto de trabajo en equipo, tal es así que Landy y Conte (2005) indican que el trabajo en equipo es un conjunto de 2 o más personas quienes se encuentran en constante relación, se juntan para llegar a un mismo objetivo, pero sobre todo son independientes. Para que los trabajos de equipo crezcan es necesario que se desarrollen por medio de los modelos. El fin de dichos modelos es la realización de labores específicos en un tiempo definitivo, sin embargo, otros individuos no se rigen a estas normas. Un equipo se puede especificar como un grupo de individuos quienes van hacía los mismos objetivos dentro de un mismo círculo. Son un grupo de personas que en conjunto atribuyendo con sus capacidades, aptitudes y talentos.

Además, otro concepto lo aporta Gutiérrez (2007), quien indica que el trabajo en equipo es cuando un grupo de personas interactúan y colaboran para lograr objetivos en común estableciéndose en la unidad de una misma misión a través de aportaciones, habilidades, y conocimientos de cada uno de los integrantes.

Finalmente, para Ander y Aguilar (2001), el trabajo en equipo se compone de una reunión de individuos que se organizan para la ejecución de una tarea específica, que propicia el logro de un objetivo de la colectividad.

De los conceptos presentados previamente, se puede aseverar que el trabajo en equipo se refiere al acto de colaboración e interacción de un grupo humano, el cual considera actividades sincronizadas adecuadamente con el fin de alcanzar objetivos comunes establecidos previamente, de tal forma que cada uno realice sus funciones de acuerdo a lo establecido, haciendo uso de sus conocimientos y destrezas personales.

Para mejorar la compresión del constructo trabajo en equipo, se establece ciertos

elementos o condiciones que permiten su generación, aquellos que son propios de los elementos del grupo de trabajo o que surgen producto de la interacción entre ellos. De acuerdo con Acover (2015) se mencionan las siguientes dimensiones que permiten la formación del equipo de trabajo:

- Formación del equipo: el primer paso es asignar a la persona que estará encargado del grupo, el coordinador, para que se pueda cumplir con el objetivo establecido. Este coordinador debe tener las características de un líder, debe ser alguien confiable y con un alto grado de motivación, excelente actitud, tener la capacidad de negociar, así como lograr que todo el equipo salga adelante y trabaje.
- Establecer y aclarar objetivos: Cada miembro del grupo debe estar claro cuál es el objetivo. Se designan las actividades, así como lo que se espera de cada miembro.
- Buenos procedimientos de trabajo: tener las habilidades y conocimientos que los miembros deben tener para que puedan guiarse y tomar decisiones de forma correcta. El líder debe saber resolver problemas.
- Participación y buenas relaciones interpersonales: Uno de los temas mayormente importantes en esta investigación, pues se necesita de buenas relaciones interpersonales para poder trabajar en conjunto con respeto y confianza.
- Comunicación y manejo de conflicto: Tener una buena relación entre miembros del grupo, comunicándose de forma efectiva, así como saber de la forma correcta de resolver los problemas y manejar cualquier conflicto.

Para generar un ambiente de trabajo en equipo se inicia con la formación del equipo, donde se considera la selección adecuada de sus elementos, luego se procede con la definición de los objetivos comunes que servirán de guía para el desarrollo de las actividades de cada uno de sus integrantes, considerando además la correcta definición de los procedimientos de trabajo, que facilitan el desempeño del equipo.

Además, como uno de los elementos principales del trabajo en equipo se considera al espíritu participativo y las buenas relaciones interpersonales, con los cuales se puede generar valores como la confianza y el respeto, lo cual surge a partir de la constante comunicación y el adecuado manejo de los conflictos.

1.8.2.1.Dimensiones de trabajo en equipo.

El trabajo en equipo se puede manifestar mediante algunos componentes, lo cual no solo mejora la comprensión, sino que permite cuantificar la información.

- **Comunicación:** Es una habilidad que influye en las diversas áreas de una organización, incluidas las relaciones laborales dentro de un ámbito de trabajo.

  Es la disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. Es realmente importante para el funcionamiento interno de las organizaciones debido a que integra las actividades gerenciales (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, p. 456).

  Dentro de la comunicación organizacional, es importante mantener la relación verbal y de información para poder crear bienestar en el trabajo, de esta manera se logrará cumplir los objetivos organizaciones.

  De acuerdo con Acosta (2011) La comunicación entre el personal de una

entidad refleja la claridad de su relación que resulta importante para realizar las actividades. Para la eficacia de la organización es importante que todos los miembros sean sencillo, conciso y claro. La comunicación es necesaria para tener armonía laboral debido a que es muy importante para cumplir metas y objetivos.

Es decir que la comunicación es un proceso entre el destinatario y remitente en una forma clara. Además, el uso adecuado de este proceso permite ofrecer, intercambiar o transmitir información entre las áreas de la organización.

- **Confianza:** Es la parte central de todas las relaciones personales, está relacionado con el comportamiento y expresiones verbales de forma adecuada con las demás personas.

Gómez (2014) afirma "Es el elemento principal del trabajo en equipo. Impulsa un ambiente donde todos los participantes conozcan las habilidades de los demás, entiendan sus roles y sepan cómo ayudarse mutuamente" (p. 4).

De acuerdo a lo mencionado por el autor, la confianza es el elemento más importante en un trabajo de equipo, debido a que es un término que refiere a una buena valuación de una persona, esto engloba criterios que se mencionara a continuación.

Freundt (2014) afirma que engloba criterios como fiabilidad, optimismo y seguridad en los demás y uno mismo, además, es la fe en que las personas puedan cumplir sus necesidades, obtención de deseos y tener un sentimiento de esperanza pese a las negativas circunstancias que se puedan presentar.

Finalmente, la confianza es la sinceridad que se tiene con cada una de los miembros en una institución, para mejorar la competitividad organizacional

poniendo en práctica ciertos valores claves de superación personal.

- **Manejo de conflictos:** Es la implementación de ideas o técnicas para minimizar efectos negativos dentro de la organización y así poder mejorar los resultados.

> Es un proceso interactivo que se da en un contexto ya sea organizacional o laboral. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia, que puede ser positivo o negativo según como se aborde y termine, con posibilidades de ser concluido, transformado y superado (Fisas, 2006, p. 30).

Es el direccionamiento de los miembros de una organización, tratando de evitar problemas o diferencias que puedan surgir dentro del ambiente laboral. El manejo de conflictos tiene como finalidad evitar discrepancias que se originen dentro de la empresa, es preciso mencionar que está compuesto de ciertos elementos que se mencionara a continuación.

Rocha (2000) Es el manejo de tres elementos que son: la cognición, percepción y conducta, estos interactúan con los actores sociales que generan actividades intencionales y racionales. Además, son conductas que involucra creencias, deseos y metas, o simplemente son aquellas conductas negativas que se genera personalmente para lograr un objetivo.

Es decir, que el manejo de conflictos es la capacidad organizacional frente al origen de efectos negativos en la entidad mediante reuniones donde se abarque temas de conflictos laborales y lograr disminuirlos.

- **Compromiso:** Es la dedicación personal que se destina a una actividad u organización, además se le considera como la columna vertebral de un grupo de

personas que tienen objetivos en común.

Hatum (2011) Es la identidad organizacional que viene a ser lo primordial para una entidad, asimismo, el compromiso hace que la organización sea distinta y perdurable, de donde los valores es el núcleo clave para que los miembros actúen de forma particular.

Es decir, es la intensidad con el que el empleado se identifica con la organización y el nivel con el cual se encuentra comprometido cumpliendo valores de relaciones personales.

Jericó (2012) Son las motivaciones de ser parte, aportar valor y es codiciado por que crear un esfuerzo en el trabajador, además evidencia las actividades como prescriptor de la organización con el objetivo que el personal se sienta comprometido con la empresa.

Es la capacidad personal para cumplir la ejecución de un trabajo en un tiempo para el cual fue estipulado. La actividad finalizada debe tener habilidades de fidelidad y obligación que logren satisfacer las perspectivas planteadas por los clientes.

1.8.2.2.Conducta de los equipos

Para Newstron (2011) el ser humano cuenta con distintas necesidades para poder sobrevivir dentro de una sociedad. Los grupos permiten que los individuos puedan desarrollar las características necesarias para satisfacer sus necesidades sociales y psicológicas y así llegar a su meta en común, así como crear una identidad social. Al momento de interactuar con los demás individuos aprenden cosas que serían imposibles aprender de otra forma. El autor menciona ciertos aspectos que se podrían indicar como

parte fundamental del rol de todo participante de un equipo, los cuales se describen a continuación.

- Estatus: es la posición que un individuo domina dentro de un grupo social.
- Roles: son las funciones que una persona desempeña.
- Cohesión: es la unión que existe entre los participantes del grupo.
- Normas: son las medidas o reglas determinadas para concretar la conducta de los individuos.

Al momento de unir a varios individuos en un mismo equipo se busca que todos tengan la capacidad de disfrutar y aprender de las diferencias que rigen entre cada persona. El ser humano como persona tiene su propia personalidad la cual lo hace único ante los demás individuos. Entonces al reunir a distintas personas para que estas logren un mismo objetivo se combinan infinidad de personalidades que en ciertas ocasiones provocan conflictos en el equipo y es por ello que se deben tener normas y roles en los equipos para llevar el trabajo a otro nivel (Caruso y Salovey, 2005).

Dentro de los equipos de trabajo, los elementos como el estatus, los roles, la cohesión y las normas, facilitan el adecuado desarrollo de sus integrantes, manteniendo roles definidos y el grado de responsabilidad de cada uno de sus elementos dentro del equipo, teniendo en consideración el nivel de cohesión entre sus integrantes, que permite su actuar coordinado en pro de los objetivos comunes, con absoluto respeto a las normas de convivencia y reglas de conducta que confluyan para ordenar su acción.

1.8.2.3.Principios básicos del trabajo en equipo

Según Torres (2009) existen seis principios los cuales debe seguir todo participante del trabajo en equipo. El objetivo de dichos principios es el bienestar como compañeros,

llegar al objetivo de una manera directa y correcta; promover la identidad de cada individuo dentro del grupo y mantener un excelente clima dentro del equipo. A continuación, se describen los siguientes principios:

- Todos y cada uno de los participantes está en su obligación de acceder y conocer los objetivos hacia los cuales camina el trabajo en equipo que se planea o ya se está realizando. Deben estar enterados y aceptarlos porque de tal manera irán directo al objetivo a seguir.
- Cada uno de los integrantes del equipo tiene que saber cuál es su responsabilidad y cuáles son las funciones que debe cumplir.
- En este principio entra el liderazgo, compartido el cual permite que los participantes del equipo se vayan apoyando entre sí para llegar a su meta claramente con el compromiso que deben cumplir.
- Es necesaria la comunicación interna dentro del equipo de trabajo, pues se conoce que la comunicación es útil en básicamente cualquier proceso que cumpla el ser humano; por ello es indispensable que exista comunicación entre todos los participantes del equipo.

Resulta relevante establecer ciertos principios básicos para el desarrollo de actividades dentro de los equipos de trabajo, con lo cual se considera valores como el liderazgo, el compromiso, la responsabilidad y se priorice la comunicación entre los integrantes del equipo.

1.8.3. Unidad de estudio

La inteligencia emocional y el trabajo en equipo se evaluará en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanta, sitio en el distrito y provincia del mismo nombre, perteneciente al departamento de Ayacucho.

1.9. Definición de términos básicos

1.9.1. Autoconocimiento emocional:

Capacidad de conocer los propios estados emocionales que se manifiestan a través de las emociones (López y Gonzáles, 2018)

1.9.2. Autocontrol:

Capacidad de manejar y controlar los propios estados emocionales internos en aras de asumir la responsabilidad de los propios actos y reacciones (López y Gonzáles, 2018).

1.9.3. Coeficiente emocional:

Referido al nivel de desarrollo y capacidad de gestión controlada por parte de nuestras propias emociones, con el fin de que nos ayuden de manera positiva en nuestras decisiones y nuestra felicidad (Arrabal, 2018).

1.9.4. Empatía:

Capacidad para comprender aquellas circunstancias y problemas de las otras personas, a partir de lo cual se toman decisiones no solo a partir de intereses propios, sino que se considere el entorno inmediato (Dreiffuss, 2003).

1.9.5. Habilidades sociales:

Facultades que facilitan la relación con el resto de individuo, considerando sus circunstancias particulares y emociones propias (Dreiffuss, 2003).

1.9.6. Inteligencia emocional:

Conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de la persona y sus reacciones de acuerdo a su estado de ánimo. (Goleman, 2005).

1.9.7. Motivación:

Cualidad para el incentivo al logro de uno o varios objetivos propuesto, que surge una fuente interna o externa (Arrabal, 2018).

1.9.8. Trabajo en equipo:

El trabajo en equipo se compone de una reunión de individuos que se reúnen para organizar la ejecución de una tarea específica, que propia el logro de un objetivo del grupo (Ander y Aguilar, 2001).

II. MÉTODO

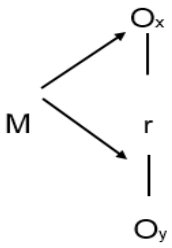
2.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, debido a que "utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (Hernández, Fernández, & Baptita, 2014, p.4). Puesto, que se comprobó la hipótesis planteada.

El tipo de investigación fue aplicada, debido a que "se distingue por tener un propósito inmediato bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad" (Díaz, 2008, p. 43). Ya que, mediante la aplicación de teoría y conceptos generados sobre inteligencia emocional y trabajo en equipo, se busca solucionar el problema que se evidenciado en la unidad de estudio.

El nivel de investigación fue correlacional, porque buscó determinar la existencia de una relación entre las variables empleando métodos estadísticos a partir de la valoración numérica de cada variable (Hernández, et al., 2014). Con el nivel de investigación se logró determinar la relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en el personal administrativo de la

UGEL Huanta. Representación del esquema:



M: Muestra del personal administrativo de la UGEL Huanta

Ox: Inteligencia emocional

Oy: Trabajo en equipo

r: relación

La presente investigación se basó en un diseño no-experimental - transversal, debido que no se manipulo ninguna de las variables en estudio. Asimismo, se recolecto y medio por única vez las variables en estudio.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Moisés, Ango, Palomino, & Feria (2018) afirmaron que la población es el "conjunto total de elementos (personas, familias, viviendas, objetos, etc.) que comparten al menos una propiedad en común, circunscritos en un espacio y tiempo definido, es decir, dónde y cuándo" (p. 124).

Por lo tanto, la población de estudio estuvo conformada por el personal administrativo de la UGEL Huanta con contrato vigente durante el año 2019, siendo un número de 40 trabajadores.

2.2.2. Muestra

Según Moisés, et al. (2018) la muestra "es una fracción finita o parte de la población. Se emplea la muestra cuando no es posible realizar el censo" (p. 126). siendo así que la muestra se conformó por los 40 trabajadores administrativos de la UGEL Huanta, que mantienen vínculo laboral con la entidad en cuestión.

Muestreo

La muestra del estudio corresponde al tipo censal puesto que se seleccionó el 100% de la población por considerarse un número manejable de sujetos, es decir los 40 trabajadores administrativos que mantiene una relación laboral con la institución.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

La encuesta es una técnica de carácter exploratorio donde se encuentran las preguntas que necesita la investigación para poder recaudar información, es utilizada ya que permite la obtención de prácticas, conclusiones y estados de ánimo de las personas que fueron encuestadas (Valderrama, 2015).

Para el proceso de recolección de datos de las variables de estudio (inteligencia emocional y trabajo en equipo) se utilizó la encuesta, lo cual implicó el contacto directo con los trabajadores de la UGEL estudiada, a quienes se les proporcionó mediante el instrumento del cuestionario, un conjunto de interrogantes con orientación positiva y alternativas de respuesta de escala Likert.

Se utilizó cuestionarios para Inteligencia emocional compuesto por 25 ítems de orientación positiva, al cual le corresponde una respuesta en escala de Likert de 5 escalas de respuesta: 1= Totalmente Insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Aceptable, 4= Satisfecho y 5= Totalmente Satisfecho; mientras que la valoración de cada dimensión y la variable en general corresponde a los niveles Insatisfactorio, Aceptable y Satisfactorio.

Se empleó cuestionario para Trabajo en equipo compuesto por 17 ítems de orientación positiva, al cual le corresponde una respuesta en escala de Likert de 4 escalas de respuesta: 1= Nunca, 2= Algunas veces, 3= Bastantes veces, 4= Siempre; mientras que la valoración del trabajo en equipo corresponde a los niveles Bajo, Medio y Alto.

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1. Validez

Arias (2012) “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultaran solo aquello que se pretende conocer o medir” (p. 79). Los instrumentos de recolección de datos utilizados en el presente estudio fueron validados mediante criterio de jueces los cuales fueron tres expertos en la materia y evaluaron los instrumentos empleando criterios específicos de objetividad y coherencia de los ítems propuestos.

2.4.2. Confiabilidad

Valderrama (2015) un instrumento es fiable “si produce resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones” (p. 215) en reproducibilidad o estabilidad.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante prueba estadística alfa de Crombach, obteniéndose así un coeficiente de 0.989 para la variable inteligencia emocional y 0.917 para trabajo en equipo.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis descriptivo de los datos, se elaboró tablas de frecuencias y figura de barras en el software estadístico SPSS versión 26, que permitió analizar las variables inteligencia emocional y trabajo en equipo en la institución objeto de estudio. El análisis correlacional del estudio, se realizó mediante la prueba de correlación paramétrica Pearson.

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio se fundamenta en los principios de respeto por la confidencialidad de la información personal expuesta, para lo cual se solicita el permiso expreso de la fuente de

información; sin exponer su identidad y empleando los datos recolectados específicamente en el presente estudio.

Además, se prioriza el cuidado por la dignidad e integridad personal, sin ocasionar consecuencias de ningún tipo a los participantes del estudio. Finalmente, se busca mantener la originalidad y objetividad en la investigación realizada.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Análisis descriptivo de la variable: Inteligencia emocional

Tabla 3
Inteligencia emocional

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	27,5
Normal	17	42,5
Alta	12	30,0
Total	40	100

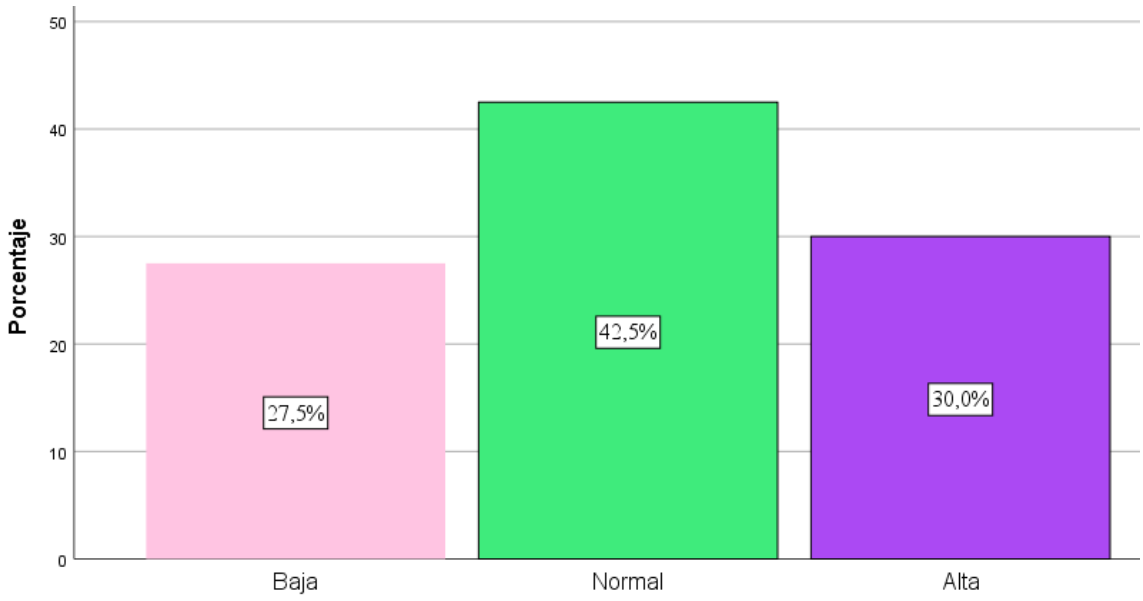


Figura 1 Inteligencia emocional

Interpretación:

La tabla 3 y la figura 1 nos muestra el resultado respecto a la inteligencia emocional del personal administrativo en la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, el 27.5% del personal administrativo presenta una baja inteligencia emocional, 42.5% normal y 30% alta. La inteligencia emocional normal predomina en los trabajadores debido a que la capacidad de reconocer sus emociones, asumir responsabilidad de sus actos y crear sinergia grupal en la consecución de metas colectivas son aceptables.

Análisis descriptivo de la dimensión 1: Autoconciencia

Tabla 4
Autoconciencia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	27,5
Normal	17	42,5
Alta	12	30,0
Total	40	100

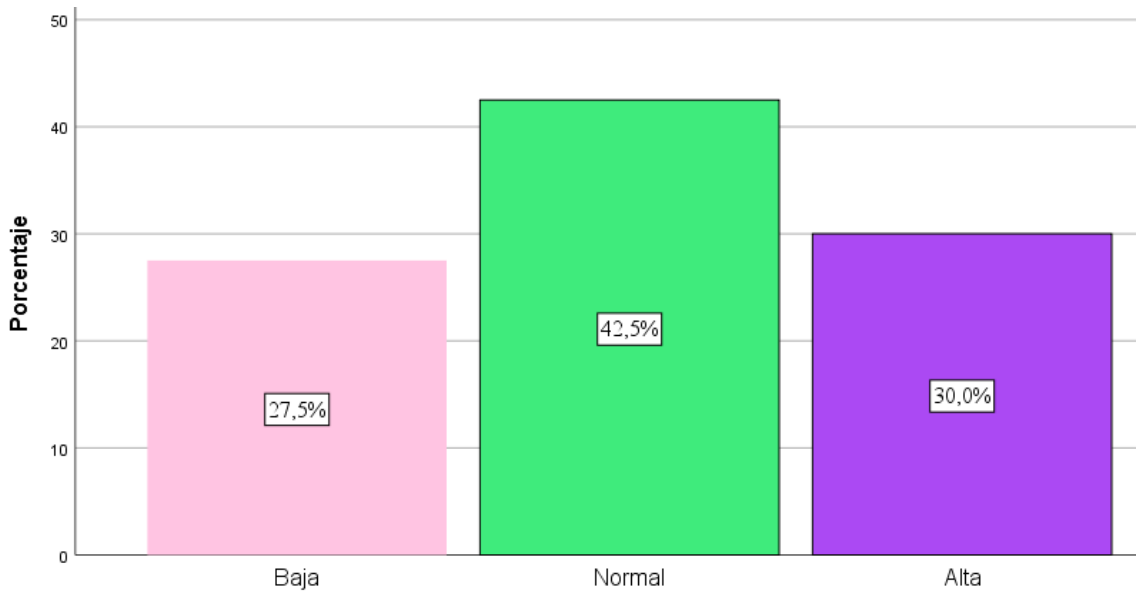


Figura 2 Autoconciencia

Interpretación:

La tabla 4 y la figura 2 nos muestra el resultado de la autoconciencia del personal administrativo de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, el 27.5% del personal administrativo muestra una autoconciencia baja, 42.5% normal y 30% alta. Autoconciencia normal predomina en los trabajadores debido a que la capacidad de reconocer sus emociones y su actuar con ética son aceptables.

Análisis descriptivo de la dimensión 2: Autocontrol

Tabla 5
Autocontrol

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	27,5
Normal	17	42,5
Alta	12	30,0
Total	40	100

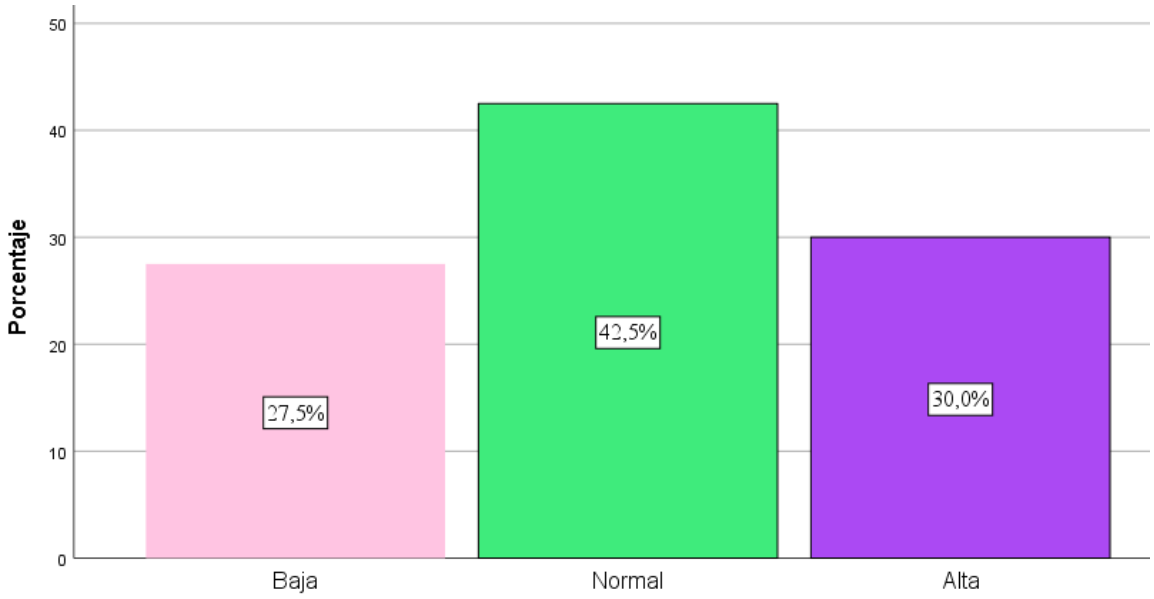


Figura 3 Autocontrol

Interpretación:

La tabla 5 y la figura 3 nos muestra el resultado del autocontrol del personal administrativo de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, el 27.5% del personal administrativo muestra un bajo autocontrol, 42.5% normal y 30% alto. El autocontrol normal predomina en los trabajadores debido a que la capacidad de asumir responsabilidad de sus actos es aceptable.

Análisis descriptivo de la dimensión 3: Motivación

Tabla 6
Motivación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	27,5
Normal	15	37,5
Alta	14	35,0
Total	40	100

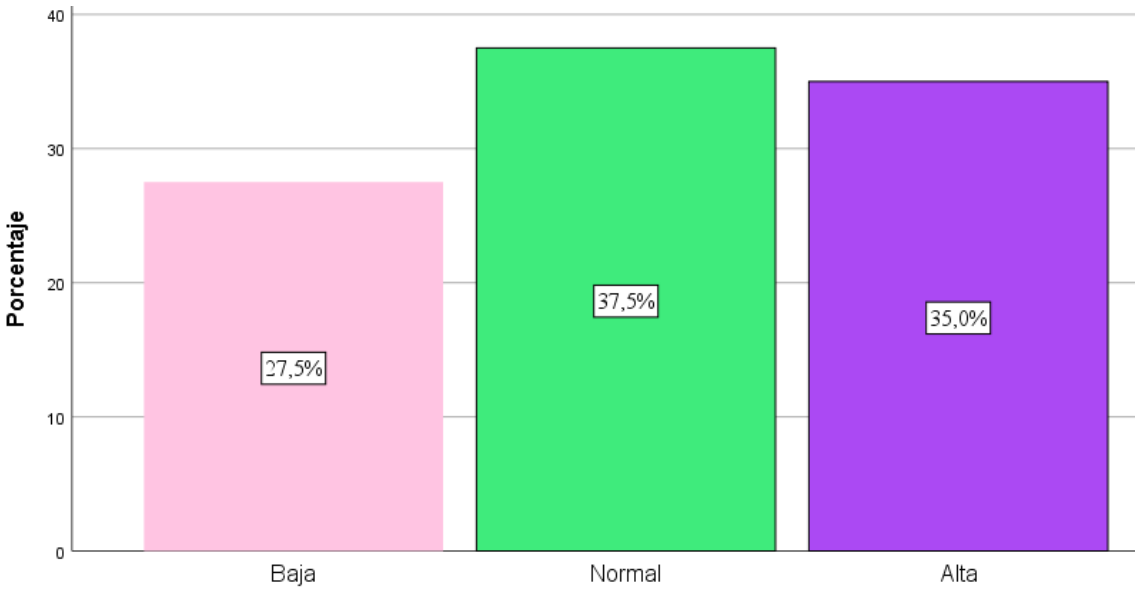


Figura 4 Motivación

Interpretación:

La tabla 6 y la figura 4 nos muestra el resultado de la motivación del personal administrativo de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, el 27.5% del personal administrativo muestra una baja motivación, 37.5% normal y 35% alta. La motivación normal predomina en los trabajadores debido a que sus esfuerzos por mejorar o satisfacer un determinado criterio de calidad es aceptable.

Análisis descriptivo de la dimensión 4: Empatía

Tabla 7
Empatía

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	27,5
Normal	18	45,0
Alta	11	27,5
Total	40	100,0

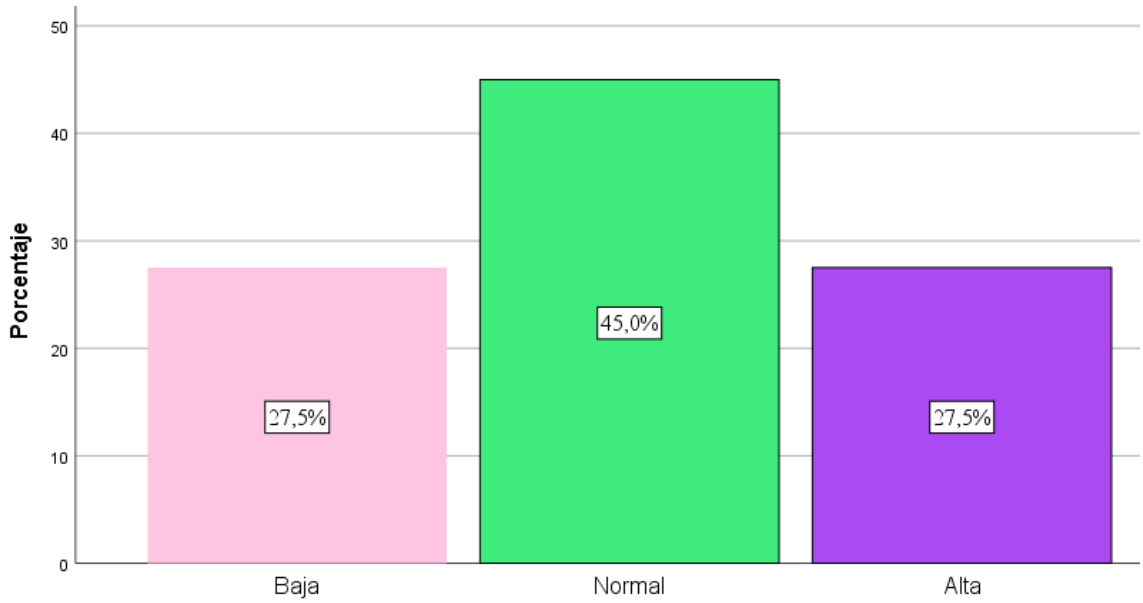


Figura 5 Empatía

Interpretación:

La tabla 7 y la figura 5 nos muestra el resultado de la empatía del personal administrativo de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, el 27.5% del personal administrativo muestra una baja empatía, 45% normal y 27.5% alta. La empatía normal predomina en los trabajadores debido a que la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas es aceptable.

Análisis descriptivo de la dimensión 5: Habilidades sociales

Tabla 8
Habilidades sociales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	27,5
Normal	16	40,0
Alta	13	32,5
Total	40	100

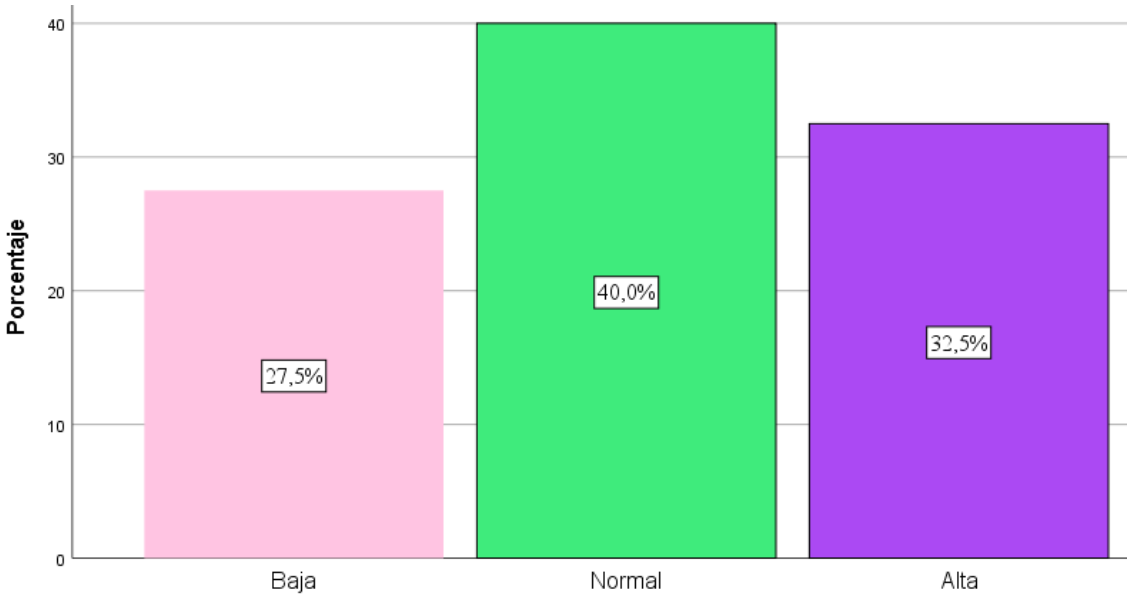


Figura 6 Habilidades sociales

Interpretación:

La tabla 8 y la figura 6 nos muestra el resultado de las habilidades sociales del personal administrativo de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, el 27.5% del personal administrativo muestra una baja habilidad social, 40% normal y 32.5% alta. La habilidad social normal predomina en los trabajadores debido a que la capacidad de crear sinergia grupal en la consecución de metas colectivas es aceptable.

Análisis descriptivo de la variable: Trabajo en equipo

Tabla 9
Trabajo en equipo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	13	32,5
Regular	17	42,5
Buena	10	25,0
Total	40	100

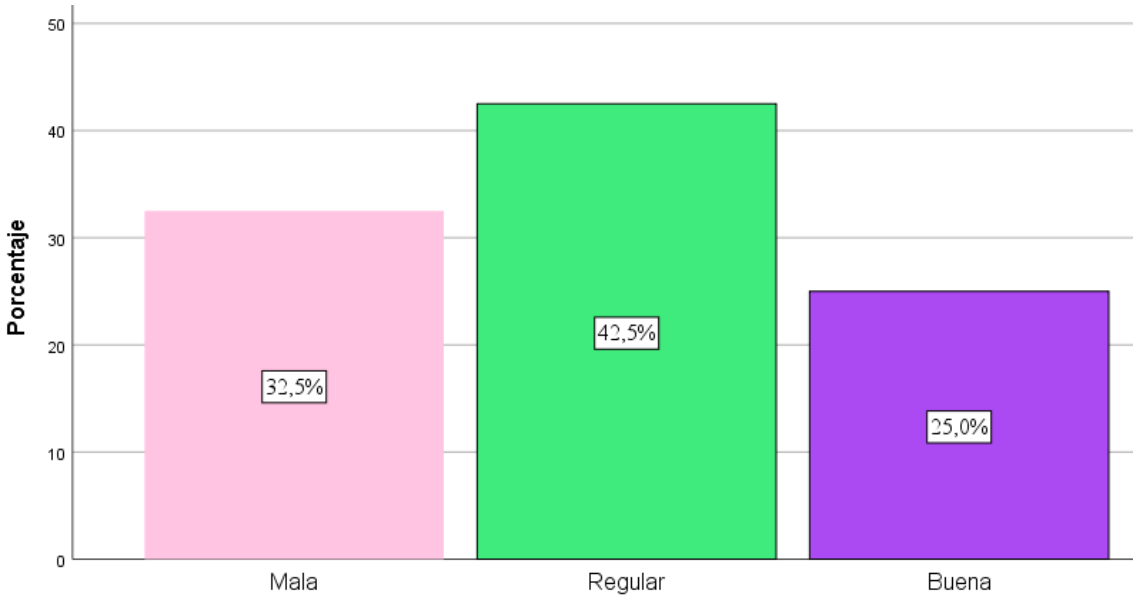


Figura 7 Trabajo en equipo

Interpretación:

La tabla 9 y la figura 7 nos muestra el resultado sobre el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, un 32.5% manifiesta que el trabajo en equipo que viene realizando el personal administrativo es malo, 42.5% menciona que es regular y 25% lo considera como buena. En el resultado evidenciado predomina el trabajo en equipo regular debido a que los trabajadores utilizan moderadamente bien el código comunicación y se identifican con las metas de la institución.

Análisis descriptivo de la dimensión 1: Comunicación

Tabla 10
Comunicación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	14	35,0
Regular	12	30,0
Buena	14	35,0
Total	40	100

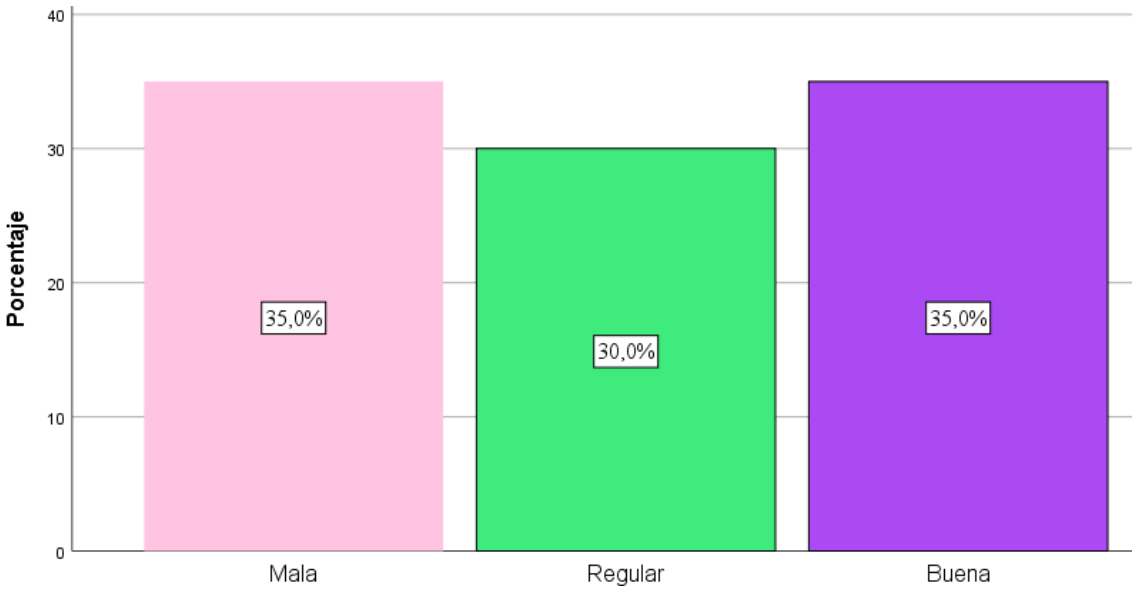


Figura 8 Comunicación

Interpretación:

La tabla 10 y la figura 8 nos muestra el resultado sobre la comunicación entre los personales administrativos de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, un 35% manifiesta que la comunicación entre ellos es mala, 30% indica que es regular y 35% lo considera como buena. De acuerdo a estos resultados, la comunicación entre los personales administrativos es mala debido a que no está nada bien el canal que se utiliza para la transmisión de un mensaje.

Análisis descriptivo de la dimensión 2: Confianza

Tabla 11
Confianza

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	11	27,5
Regular	17	42,5
Buena	12	30,0
Total	40	100

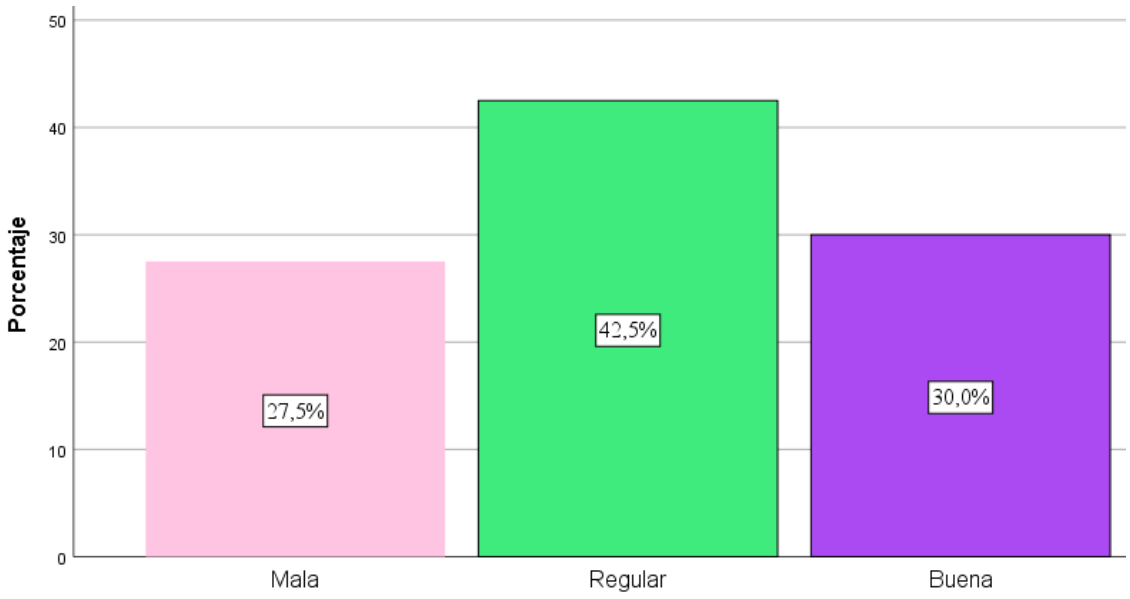


Figura 9 Confianza

Interpretación:

La tabla 11 y la figura 9 nos muestra el resultado sobre confianza entre los personales administrativos de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, un 27.5% manifiesta que la confianza entre ellos es mala, 42.5% indica que es regular y 30% lo considera como buena. El resultado muestra que predomina una confianza regular entre los trabajadores, debido a que el ambiente dentro de la institución es moderadamente bien.

Análisis descriptivo de la dimensión 3: Manejo de conflictos

Tabla 12
Manejo de conflictos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	30,0
Regular	15	37,5
Buena	13	32,5
Total	40	100

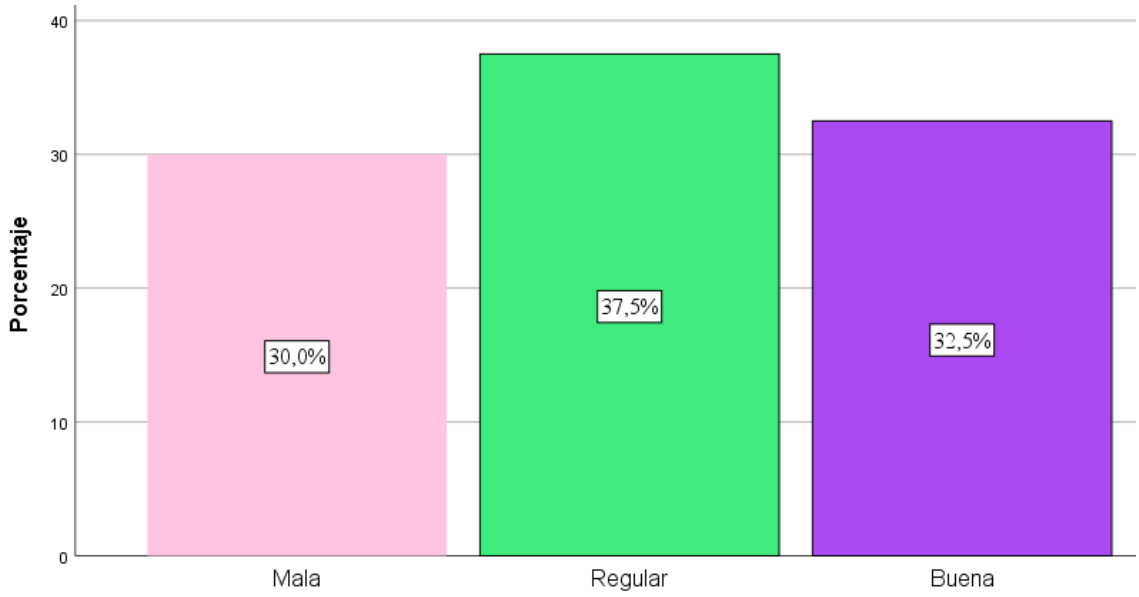


Figura 10 Manejo de conflictos

Interpretación:

La tabla 12 y la figura 10 nos muestra el resultado sobre el manejo de conflictos del personal administrativo de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, un 30% manifiesta que el personal administrativo viene realizando un mal manejo de conflictos, 37.5% indica que es regular y 32.5% lo considera como buena. El resultado muestra que predomina un manejo de conflicto regular debido a que es moderadamente bien que los trabajadores sientan la necesidad de superarse cada día.

Análisis descriptivo de la dimensión 4: Compromiso

Tabla 13
Compromiso

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	11	27,5
Regular	16	40,0
Buena	13	32,5
Total	40	100

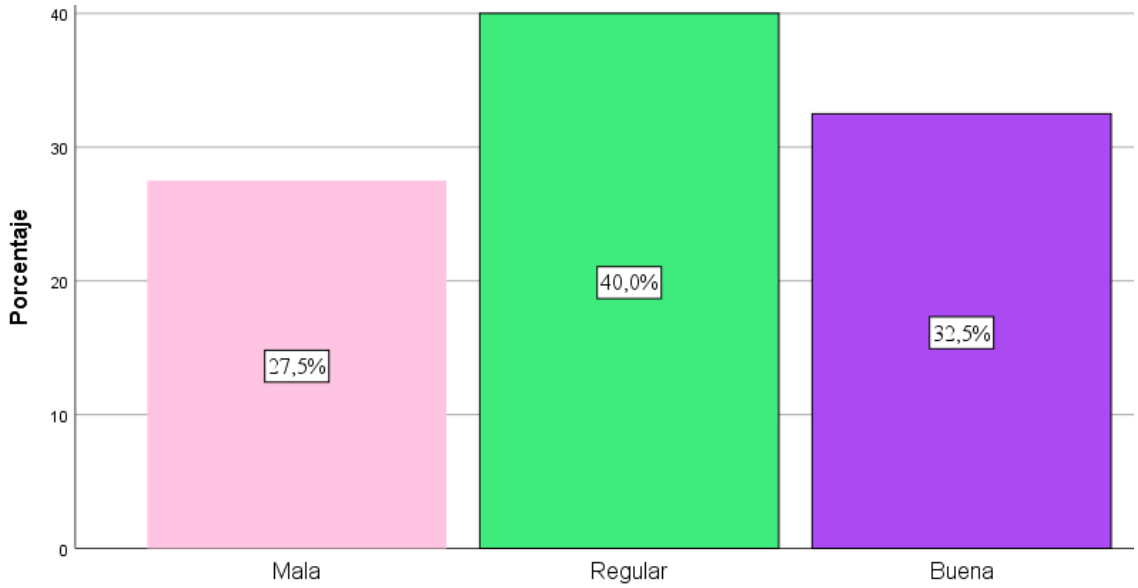


Figura 11 Compromiso

Interpretación:

La tabla 13 y la figura 11 nos muestra el resultado sobre compromiso del personal administrativo de la UGEL Huanta 2019, del 100% de los encuestados, el 27.5% manifiesta que el compromiso del personal administrativo es malo, 40% indica que es regular y 32.5% lo considera como buena. El resultado evidencia que predomina un compromiso regular del personal administrativo debido a que se identifican moderadamente con las metas y objetivos de la institución.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 14
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0,095	40	,200*
Autoconciencia	0,103	40	,200*
Autocontrol	0,108	40	,200*
Motivación	0,095	40	,200*
Empatía	0,101	40	,200*
Habilidades Sociales	0,080	40	,200*
Trabajo en equipo	0,093	40	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 14 se muestra la distribución de los datos recolectados, la variable inteligencia emocional y sus dimensiones: autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales; la variable trabajo en equipo presentan una distribución normal ya que el p-valor =0.200 es mayor al nivel de significancia 0.05. A partir de estos resultados se toma la decisión de utilizar la prueba estadística de Pearson.

3.3. Contrastación de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona de manera directa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Hi: La inteligencia emocional se relaciona de manera directa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

prueba estadística

Tabla 15
Correlación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo

		Inteligencia Emocional	Trabajo en equipo
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,421**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	40	40
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,421**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	40	40

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

Regla de decisión

Si p-valor > α se acepta la Ho

Si p-valor < α se rechaza la Ho

Decisión:

La tabla 15 muestra la correlación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo con p-valor de 0.003, siendo esta menor al nivel de significancia α = 0.05 establecido previamente, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, de que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Además, se tiene un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.421, lo que presenta una relación directa media entre las variables, en consecuencia, con una inteligencia emocional alta existirá un trabajo en equipo bueno por parte del personal administrativo de la UGEL Huanta.

Planteamiento de la hipótesis específica 1

Ho: La autoconciencia no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Hi: La autoconciencia se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

Prueba estadística

Tabla 16
Correlación entre autoconciencia y trabajo en equipo

		Autoconciencia	Trabajo en equipo
Autoconciencia	Correlación de Pearson	1	,397*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	40	40
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,397*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Regla de decisión

Si p-valor > α se acepta la Ho

Si p-valor < α se rechaza la Ho

Decisión:

La tabla 16 muestra la correlación entre autoconciencia y trabajo en equipo con p-valor de 0.011, siendo esta menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$ previamente establecido, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, de que

la autoconciencia se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Además, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.397, lo que indica una relación directa media entre la dimensión autoconciencia y la variable trabajo en equipo, por ende, con una alta autoconciencia existirá un trabajo en equipo bueno por parte del personal administrativo de la UGEL Huanta.

Planteamiento de la hipótesis específica 2

Ho: El autocontrol no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Hi: El autocontrol se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

Prueba estadística

Tabla 17
Correlación entre autocontrol y trabajo en equipo

		Autocontrol	Trabajo en equipo
Autocontrol	Correlación de Pearson	1	,363*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	40	40
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,363*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Regla de decisión:

Si p-valor > α se acepta la Ho

Si p-valor < α se rechaza la Ho

Decisión:

La tabla 16 muestra la correlación entre autocontrol y trabajo en equipo con p-valor de 0.021, siendo esta menor al nivel de significancia que fue previamente establecido α = 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y la acepta la hipótesis específica de investigación, de que el autocontrol se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

También, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.363 lo que indica una relación directa media entre la dimensión autocontrol y la variable trabajo en equipo, entonces, con un alto autocontrol existirá un trabajo en equipo bueno por parte del personal administrativo de la UGEL Huanta.

Planteamiento de la hipótesis específica 3

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Hi: La motivación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Nivel de significancia

α = 5% = 0.05

Prueba estadística

Tabla 18
Correlación entre motivación y trabajo en equipo

		Motivación	Trabajo en equipo
Motivación	Correlación de Pearson	1	,462**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	40	40
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,462**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	40	40

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

Regla de decisión:

Si p-valor > α se acepta la Ho

Si p-valor < α se rechaza la Ho

Decisión:

La tabla 18 muestra la correlación entre motivación y trabajo en equipo con p-valor de 0.003, siendo esta menor al nivel de significancia previamente establecido α = 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis especifica de investigación, de que la motivación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

También, el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.462, lo que indica una relación significativa media entre la dimensión motivación y la variable trabajo en equipo, en conclusión, con una alta motivación existirá un trabajo en equipo bueno por parte del personal administrativo de la UGEL Huanta.

Planteamiento de la hipótesis específica 4

Ho: La empatía no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Hi: La empatía se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Nivel de significancia

α = 5% = 0.05

Prueba estadística

Tabla 19
Correlación entre empatía y trabajo en equipo

		Empatía	Trabajo en equipo
Empatía	Correlación de Pearson	1	,455**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	40	40
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,455**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	40	40

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

Regla de decisión:

Si p-valor > α se acepta la Ho

Si p-valor < α se rechaza la Ho

Decisión:

La tabla 19 muestra la correlación entre empatía y trabajo en equipo con p-valor de 0.003, siendo esta menor al nivel de significancia previamente establecido α = 0.05 por lo cual se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, de que la empatía

se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Además, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.455 lo que indica una relación directa media entre la dimensión empatía y la variable trabajo en equipo, por lo tanto, con una alta empatía existirá un trabajo en equipo bueno por parte del personal administrativo de la UGEL Huanta.

Planteamiento de la hipótesis específica 5

Ho: Las habilidades sociales no se relacionan significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Hi: Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

Prueba estadística

Tabla 20
Correlación entre habilidades sociales y trabajo en equipo

		Habilidades Sociales	Trabajo en equipo
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	,398*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	40	40
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,398*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Regla de decisión:

Si p-valor > α se acepta la Ho

Si p-valor < α se rechaza la Ho

Decisión:

La tabla 20 muestra la correlación entre habilidades sociales y trabajo en equipo con p-valor de 0.011, siendo esta menor al nivel de significancia α = 0.05 que fue establecido previamente por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, de que las habilidades sociales se relacionan significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.

Además, el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.398, lo que indica una correlación directa media entre la dimensión habilidades y la variable trabajo en equipo, por lo tanto, con una alta habilidad social existirá un trabajo en equipo bueno por parte del personal administrativo de la UGEL Huanta.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. Asimismo, en base a las teorías y definiciones de diversos autores se lograron elaborar los instrumentos, los cuales permitieron recolectar los datos. Con la finalidad de corroborar las hipótesis.

Dentro de este marco, Goleman (2005) indicó que la inteligencia emocional son un "conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de la persona y sus reacciones de acuerdo a su estado de ánimo" (p. 68). Para sus dimensiones se tomó los componentes de la inteligencia emocional mencionados y definidos por López y Gózales (2018) las cuales son: autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales.

Respecto al trabajo en equipo, Gutiérrez (2007) mencionó que el trabajo en equipo es cuando un grupo de personas interactúan y colaboran para lograr objetivos en común estableciéndose en la unidad de una misma misión a través de aportaciones, habilidades y

conocimientos de cada uno de los integrantes. Para sus dimensiones se tomó los componentes de esta variable que son: comunicación, confianza, manejo de conflictos y compromiso.

Con lo expuesto y con la ayuda del software estadístico SPSS - V26 se procedió a contrastar las hipótesis planteadas. Respecto a la hipótesis general, donde se menciona que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa con el trabajo en equipo, el resultado evidencia un nivel de significancia de 0.003 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.421 lo que indica que las variables de estudio se relacionan de manera directa en la UGEL Huanta. Este resultado es explicado debido a que el 42.5% del personal administrativo de la institución estudiada presenta una inteligencia emocional normal, el 30% alta y 27.5% baja. Estos resultados guardan relación con la investigación de Bustamante (2017) "Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017" quien concluye que existe relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en su unidad de estudio, sin embargo, es incongruente con la investigación de Sarmiento (2018) "Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una Red de Gimnasios de Guatemala" ya que no pudo encontrar la correlación entre las variables en su unidad de estudio.

Respecto a la hipótesis específica 1 se observa que el valor del nivel de significancia es 0.011 y el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.397, en consecuencia, la autoconciencia se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019, además se pudo conocer que un 42.5% del personal administrativo de la institución estudiada muestra una autoconciencia normal, 30% alta y 27.5% baja. Los resultados evidenciados tiene relación con la investigación de Hernández (2014) "Inteligencia Emocional y servicio al cliente, estudio realizado con el personal de

servicio al cliente de la Cooperativa Salcajá R.L" ya que concluyó que los empleados de su unidad de estudio reconocen y controlan sus emociones para agradar a los clientes, sin embargo, no guarda relación con la investigación Viera (2015) debido a que concluyó que la empresa no cuenta con estrategias de manejo de inteligencia emocional, los cuales vienen afectando el rendimiento laboral de los trabajadores y el trabajo en equipo, además, presentan deficiencias en la resolución de problemas.

Sobre la hipótesis específica 2, se observa que el valor de significancia es 0.021 y el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.363, de acuerdo a estos resultados se acepta la hipótesis específica de investigación de que el autocontrol se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019, además se logró conocer que un 42.5% del personal administrativo de la institución estudiada muestra un autocontrol normal, 30%alta y 27.5% baja. Estos resultados tienen relación con la investigación de Elera (2016) "Tesis estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Sechura - año 2016" puesto que concluyó que los trabajadores de su unidad de estudio presentaron un nivel aceptable de autocontrol, por ello tiene potencial para controlar sus impulsos generando confianza en los demás, esto es uno de los componentes del trabajo en equipo.

Respecto a la hipótesis específica 3, se observa que el nivel de significancia es 0.003 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.462, de acuerdo a estos resultados se acepta la hipótesis específica de investigación de que la motivación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019, de igual forma se pudo conocer que un 37.5% del personal administrativo muestra una motivación norma, 35% alta y 27.5% baja. Estos resultados guardan relación con la investigación de

Bustamante (2017) “Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa publica en la provincia de Huaraz, 2017” quien concluyó que existe relación entre las variables de su estudio y la motivación es un componente de la inteligencia emocional como una habilidad relacionada con el comportamiento humano para lograr y cumplir objetivos.

Sobre la hipótesis específica 4, se observa un nivel de significancia de 0.003 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.455, con estos resultados se acepta la hipótesis específica de investigación de que la empatía se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019, además se pudo conocer que un 45% del personal administrativo muestra una empatía normal, 27.5% alta y otro 27.5% baja. Estos resultados tienen relación con la investigación de Elera (2016) “Tesis estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Sechura - año 2016” puesto que concluyó que los trabajadores evaluados presentan un nivel aceptable de empatía, lo que indica que tienen potencial para mostrar conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros para trabajar en grupo.

Respecto a la hipótesis específica 5, el resultado evidencia un nivel de significancia igual a 0.011 y un coeficiente de correlación de 0.398, con ello se acepta la hipótesis específica de investigación de que las habilidades sociales se relacionan significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019, además se logró conocer que un 40% del personal administrativo muestra una habilidad social normal, 32.5% alta y 27.5% baja. Estos resultados guardan relación con la investigación de Canaza, Larriviere y Ramirez (2015) *“*Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015” puesto que concluyó que existen altos niveles favorables de las variables de estudio en el docente, lo que le permite mejorar la

capacidad de transmitir valores y desarrollar competencias en sus estudiante, lo que quiere que tiene capacidad para interactuar con el medio social.

V. CONCLUSIONES

1. La inteligencia emocional se relaciona de manera directa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019 con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.421. En los resultados del cuestionario se pudo conocer que en el personal administrativo predomina una inteligencia emocional normal, lo cual da a conocer el conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que presentan los trabajadores para realizar actividades en equipo dentro de la institución.
2. La autoconciencia se relaciona de manera significativa con el trabajo en equipo y presenta un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.397. Además, se obtuvo del cuestionario que el personal administrativo posee una autoconciencia normal, indicando que si cuentan con la capacidad de reconocer sus emociones personales.
3. El autocontrol se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. y el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.363. Mediante la información del cuestionario se pudo conocer

que el personal administrativo predomina un autocontrol normal, es decir dicho personal regularmente controla sus estados emocionales, casi siempre asume responsabilidades de sus acciones.

4. La motivación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. y el coeficiente de correlación de Pearson es igual 0.462. del cuestionario se pudo conocer que el personal administrativo predomina una motivación normal, el personal mayormente acepta las iniciativas para lograr sus objetivos personales dentro de la institución, están conformes con el esfuerzo que realiza, se automotivan de manera individual.

5. La empatía se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.455; del cuestionario se pudo conocer que el personal administrativo predomina una empatía normal, el personal pocas veces cuenta la capacidad de comprender los problemas de sus compañeros de trabajo, pero tiene la capacidad de anticiparse a situaciones problemáticas a partir de ello toman las decisiones.

6. Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019 y un coeficiente de correlación de Pearson igual 0.398. del cuestionario se pudo conocer que el personal administrativo predomina una normal habilidad social, porque indican estar satisfechos con la calidad de mensajes claros y directos a otras personas, pero no muestran facilidad de relacionarse con los compañeros de trabajo a partir de sus emociones propias, es decir les cuesta trabajar en equipo para alcanzar una meta en común.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los responsables del área de recursos de la UGEL Huanta realizar talleres y programas referidos a la inteligencia emocional y trabajo en equipo, con ayuda de expertos, de manera mensual para mejorar el diálogo y la comunicación entre los trabajadores, para que además los trabajadores logar escuchar a terceros, todo ello con la única finalidad de mejorar el trabajo en equipo en la institución, ya que se demostró que existe relación entre las variables de estudio.
2. El personal administrativo de la UGEL Huanta debe contar con un cuaderno de apunte, donde debe registrar sus sentimientos y así podrá llevar un seguimiento de como se ha sentido con una determinada situación y que acciones tomó para mejorar debe interpretar sus sentimientos, motivaciones con la finalidad de contrarrestar sus preocupaciones.
3. El personal administrativo de la UGEL Huanta debe realizar una lista de los problemas que viene ocurriendo y ver la manera de cómo superarlo, a partir de una valoración más adecuada de esa manera, mejorar la capacidad de controlar sus propios estados

emocionales y asumir la responsabilidad de sus actos y adaptarse a los cambios que viene presentando la institución.

4. El personal administrativo de la UGEL Huanta debe descansar 10 minutos para meditar el problema, realizar ejercicios de relajación en el puesto de trabajo y debe pensar frecuentemente que puede conseguir todo lo que se propongan laboral de esa forma mejorará sus habilidades de enfocar sus emociones y experiencias en la consecución de objetivos, pero siempre interactuando con los demás miembros de la institución.
5. El personal administrativo de UGEL Huanta antes de actuar debe formularse una interrogante ¿de qué manera podrían afectar los comentarios vertidos al resto de los compañeros de trabajo?, el personal debe ponerse en el lugar del compañero de trabajo con la finalidad de practicar la empatía y así mejorar sus habilidades de entender los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás miembros de la institución. En caso de realizar una crítica debe intentar que sea de manera constructiva.
6. El personal administrativo de la UGEL Huanta debe promover actividades con dinámica de juegos grupales, campeonatos deportivos, etc. que permitan establecer vínculos en el bienestar del personal, mejorando su capacidad de interactuar con los demás miembros de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguado, J. (2016). *Inteligencia emocional en docentes de instituciones educativas de la ciudad de Pampas*. (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.

Alcover, C. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill.

Alegría, O. (2013). *Efectos de la inteligencia emocional en el desempeño profesional del auditor*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.

Ander y Aguilar (2001). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: NetbibloS.L

Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. España: Editorial Elearning S.L.

Bar On, R. (1997). *Emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: Multi-Health System.

Bustamante, M. (2017). *Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa publica en la provincia de Huaraz, 2017* (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Lima. Perú

Canaza, J., Larriviere, A. y Ramirez, J. (2015). *Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015* (Tesis para optar el grado a nombre de la nación de Maestro en Administración de Negocios). Neumann Business School Escuela De Postgrado. Tacna. Perú.

Caruso, D. y Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente*. Madrid: Algaba.

Chapman, A. (2011). *Inteligencia Emocional*. Recuperado de: http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia_emocional.

Chiavenato, A. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones.* (9 ed.). México: McGraw Hill McGaw Hill Interamericana, S.A.

Cooper, R. y Sawaf, J. (1998) *Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.

De León, N. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Dreiffuss, D. (2003) *Psicología*. Editorial Bruño. Lima

Elera, B. (2016). *Tesis estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Peru Agencia Sechura - año 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional de Piura. Perú.

Férreo, M. A. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas. (Tesis posgrado).* Universidad Complutense de Madrid, España. Obtenido de https://eprints.ucm.es/37674/1/T37216.pdf

Gardner, H. (1983). *Frames of mind*.New York: Basic books.

Gardner, H. (1999). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Editorial Paidós.

Goleman, D. (2004). *La inteligencia Emocional.* Bogotá: Ediciones J. Vergara Editor.

Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairos

González, K. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemal (Zavala, Valadez, & Ma., 2008)a.

Greenwood, J. (2009). *Historia de la Psicología, un Enfoque Conceptual*. México; McGraw Hill Interamericana.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México DF: McGrawHill.

Hernández, L. (2014). *Inteligencia Emocional y servicio al cliente, estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperaiva Salcajá R.L*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.

Howard, G. (2014). *Inteligencias Múltiples*. Colombia: Fondo de Cultura Económica.

Katzenbach, J. (2012). *El Trabajo en Equipo*. España: Granica Ediciones, S.A.

Landy, F., y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (13a. ed.). México: McGraw-Hill.

López, M. y Gonzáles, M. (2005). *Inteligencia emocional*. Colombia: Ediciones Gamma.

Newstron, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13a ed.) México: MC Graw Hill Interamericana.

Robbins, S. (2009). *Comunicación organizacional*. (12a ed.). México: Pearson Educación.

Sarmiento, D. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una Red de Gimnasios de Guatemala* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción. Guatemala.

Supo J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación Para las Ciencias de la Salud*. México: Createspace Independent Pub.

Tello, K. E. (2019). *Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operaciones de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019. (Tesis pregrado).* Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37594

Torres, M. (2009). *Directividad Ejecutiva* (2a. Ed.) México: McGraw Hill Interamericana Editores.

Viera, N. M. (2015). *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Hidro tecnología en la ciudad de Ambato.* Universidad técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20174/1/Nelson%20Mauricio%20Viera%20Robayo.pdf

Zarate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Inteligencia emocional y trabajo en equipo en el personal administrativo de la UGEL HUANTA, 2019.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el trabajo en equipo manifestado por el personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019? **Problemas específicos** ¿De qué manera se relaciona la autoconciencia con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019? ¿De qué manera se relaciona el autocontrol con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019? ¿De qué manera se relaciona la motivación con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019? ¿De qué manera se relaciona la empatía con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019? ¿De qué manera se relacionan las habilidades sociales con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año, 2019?	**Objetivo general** Determinar la relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. **Objetivos específicos** Analizar la relación entre autoconciencia y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. Analizar la relación entre autocontrol y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. Analizar la relación entre motivación y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. Analizar la relación entre empatía y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. Analizar la relación entre habilidades sociales y trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.	**Hipótesis general** La inteligencia emocional se relaciona de manera directa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. **Hipótesis especificas** La autoconciencia se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. El autocontrol se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. La motivación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. La empatía se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019. Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la UGEL Huanta durante el año 2019.	**Inteligencia emocional** Autoconciencia Autocontrol Motivación Empatía Habilidades sociales **Trabajo en equipo** Comunicación Confianza Manejo de conflictos Compromiso	**Enfoque:** Cuantitativo **Tipo:** Aplicada **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental transversal **Muestra:** Conformado por 40 trabajadores administrativos de la UGEL Huanta. **Técnica:** Encuesta

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones: Estimado participante le agradecemos responda cada una de las interrogantes formuladas de acuerdo a su percepción, apelando a su sinceridad y buen juicio. Seleccione la alternativa de respuesta que considere adecuada.

1= Totalmente Insatisfecho

2= Insatisfecho

3= Aceptable

4= Satisfecho

5= Totalmente Satisfecho

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSION AUTOCONCIENCIA					
1	Soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos					
2	Conozco mis propias fortalezas y debilidades					
3	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades					
4	Soy consciente de la manera como me califico					
5	Actúo de manera ética					
	DIMENSION AUTOCONTROL					
6	Soy capaz de manejar adecuadamente mis emociones y los impulsos conflictivos					
7	Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal					
8	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos					
9	Los actos de descontrol de los clientes pueden perturbar mi autocontrol hacia el cliente					
10	La emoción del placer, alegría influye mucho en mi desempeño laboral					
	DIMENSION MOTIVACION					
11	Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad					
12	Soy capaz de secundar los objetivos de un grupo u organización					
13	Suelo estar dispuesto/a para actuar cuando se presenta la ocasión					

14	Suelo ser persistente en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.					
15	Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema					
	DIMENSION EMPATIA					
16	Tengo la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan					
17	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de otros					
18	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.					
19	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo					
20	Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de los demás, aunque escapan a mi responsabilidad.					
	DIMENSION HABILIDADES SOCIALES					
21	Sé emitir mensajes claros y convincentes					
22	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios					
23	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas.					
24	Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común					
25	Habitualmente suelo ser capaz de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas					

CUESTIONARIO DE TRABAJO EN EQUIPO

Instrucciones: Estimado participante le agradecemos responda cada una de las interrogantes formuladas de acuerdo a su percepción, apelando a su sinceridad y buen juicio. Seleccione la alternativa de respuesta que considere adecuada.

1= Nada bien 2= Un poco 3= Moderadamente bien 4= Muy bien

N°	ÍTEMS	1	2	3	4
	DIMENSION COMUNICACIÓN				
1	La comunicación se emite de forma clara y precisa, cuando un docente o directivo se expresa hacia los demás				
2	La comunicación es adecuada dentro de la institución educativa				
3	El receptor recibe el mensaje de manera adecuada				
4	El mensaje que se expresa entre el emisor y el receptor es el adecuado				
5	El código que se transmite en la comunicación de los docentes y personal administrativo es el adecuado				
6	El canal que se utiliza para transmitir un mensaje entre el emisor y receptor.				
	DIMENSION CONFIANZA				
7	Existe sinceridad entre los docentes y directivos de la institución educativa				
8	Existe confianza entre los trabajadores de la institución educativa				
9	Existe competitividad y se desarrollan las capacidades dentro de los integrantes de la institución educativa				
10	Existe un ambiente adecuado dentro de la institución educativa				
	DIMENSION MANEJO DE CONFLICTOS				
11	El entorno laboral es el adecuado				
12	Los trabajadores y docentes saben controlar sus emociones dentro de la institución educativa				
13	Los docentes y trabajadores sienten la necesidad de superarse cada día más				
14	Se practica los valores de las instituciones educativas en estudia				
	DIMENSION COMPROMISO				
15	Existe un compromiso de los docentes y personal administrativo con la institución educativa				
16	Los docentes se identifican con las metas y objetivos de la institución educativa				
17	Existe lealtad con la institución educativa por parte de los docentes y administrativos				

Anexo 3. Base de datos

Variable: Inteligencia emocional

N°	Autoconciencia					Autocontrol					Motivación					Empatía					Habilidades sociales				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25
T1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
T3	2	4	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3
T4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3
T5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	3	5	5
T6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T7	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5
T8	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	3
T9	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5
T10	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3
T11	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3
T12	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
T13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1
T14	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3
T15	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
T16	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3
T17	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
T18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T19	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3
T20	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
T21	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4
T22	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5
T23	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
T24	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4
T25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4
T26	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
T27	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
T28	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	4
T29	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4
T30	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4
T31	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5
T32	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
T33	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5
T34	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
T35	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4

T36	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3
T37	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
T38	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
T39	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
T40	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2

Variable: Trabajo en equipo

N°	Comunicación						Confianza				Manejo de conflictos				Compromiso		
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17
T1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
T2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2
T3	1	4	1	3	4	3	4	4	1	1	3	1	3	1	3	4	4
T4	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
T5	4	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	4	4	1	4	4	3
T6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T7	1	4	1	3	1	1	1	1	4	3	3	4	4	1	4	1	4
T8	3	4	3	1	3	4	3	1	1	4	1	4	4	1	1	4	3
T9	4	4	4	1	1	4	3	1	1	4	1	1	3	1	1	3	3
T10	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3
T11	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
T12	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
T13	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
T14	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4
T15	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
T16	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
T17	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
T18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T19	1	1	4	3	1	1	4	3	1	3	3	4	3	1	1	1	3
T20	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3
T21	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	4	2
T22	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	3	3
T23	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
T24	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
T25	4	1	1	3	4	4	4	4	1	4	1	4	3	1	4	1	1
T26	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
T27	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	3	3
T28	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3

T29	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3
T30	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
T31	1	1	1	1	3	1	4	1	1	4	3	4	1	4	1	1	1
T32	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
T33	1	4	4	1	3	1	4	1	4	3	1	4	1	3	4	4	1
T34	1	1	4	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
T35	4	1	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	3	3	4	1	1
T36	3	1	4	1	1	3	1	4	1	4	1	1	3	4	3	1	3
T37	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2
T38	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2
T39	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2
T40	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL HUANTA, 2019"

por Yenny Ayala Gonzales

Fecha de entrega: 05-nov-2021 09:13p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1694484761
Nombre del archivo: MODIFICADO_Yenny_informe.docx (3.58M)
Total de palabras: 18386
Total de caracteres: 93568

"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL HUANTA, 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%	26%	3%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	2%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
12	1library.co Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
15	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
16	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	creativecommons.org Fuente de Internet	

		<1 %
21	www.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
28	psfmx2017.wixsite.com Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias e Informatica Trabajo del estudiante	<1 %
30	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

31	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
32	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
33	delcaribe.net Fuente de Internet	<1 %
34	www.kingstraining.com Fuente de Internet	<1 %
35	buscador.una.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
39	ohqueluna.mujeresdeempresa.com Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
	repositorio.uandina.edu.pe	

Anexo 5. Autorización para publicación repositorio

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
La Universidad del futuro, hoy

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Ayala Gonzales, Yenny

DNI: 43951061 Correo electrónico: YennyJ_ayala@hotmail.com

Domicilio: Jr. 22 de Junio # 255

Teléfono fijo: Teléfono celular: 932271171

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: De Ciencias Empresariales y de Negocios

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"La Inteligencia Emocianal y el Trabajo en Equipo del Personal Administrativo en la Ugel Huanta, 2019"

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Titulo (X) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

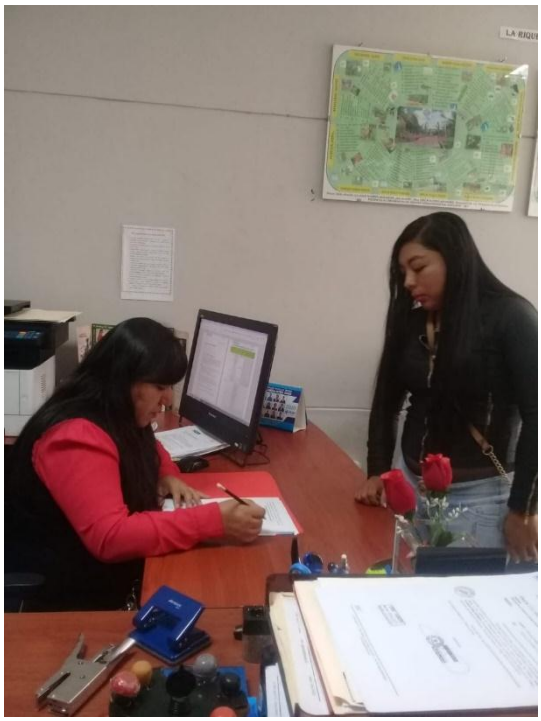
4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):
(X) Sí, autorizo el depósito total.
( ) Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____
( ) No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 08 días del mes de Setiembre de 2021.

Firma

Huella digital

Anexo 6. Otras Evidencias