

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

“RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS COLABORADORES DE UNA RED DE GIMNASIOS DE GUATEMALA.”

TESIS DE GRADO

DANIELA MARIA SARMIENTO CARCAMO

CARNET 13020-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

“RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS COLABORADORES DE UNA RED DE GIMNASIOS DE GUATEMALA.”

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

DANIELA MARIA SARMIENTO CARCAMO

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. EDGAR ARTURO TÁNCHEZ RÍOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. JOSÉ ROBERTO ARRIAZA CASTRO

Guatemala, Diciembre de 2017

Señores
Departamento de Psicología
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Estimados señores:

Por este medio hago de su conocimiento que he tenido la oportunidad de asesorar el proyecto de tesis titulado: **“Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala”**, de la estudiante **Daniela María Sarmiento Cárcamo**, carné no. **1302013**.

En vista de ello, solicito a ustedes se sirvan programar fecha para efectuar la defensa privada de tesis correspondiente, ya que a mi criterio, el trabajo realizado llena todos los requisitos metodológicos y de contenido que exige la Universidad Rafael Landívar, previo a otorgar el grado académico correspondiente a la licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

Agradeciendo su atención a la presente y quedando a sus respetables ordenes.

Atentamente,



Lic. Edgar Arturo Tánchez Ríos
Psicólogo Industrial/Organizacional
Colegiado 6269



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES

No. 052481-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante DANIELA MARIA SARMIENTO CARCAMO, Carnet 13020-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051657-2018 de fecha 21 de febrero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS COLABORADORES DE UNA RED DE GIMNASIOS DE GUATEMALA.”

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 25 días del mes de enero del año 2018.

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

ÍNDICE

Resumen	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	33
2.1 Objetivo General	34
2.2 Objetivos específicos:	34
2.4 Definición de la variable	35
2.6 Alcances y límites	36
III. MÉTODO	38
3.2 Instrumentos	40
3.3. Procedimiento	43
3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	43
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
VI. CONCLUSIONES	80
VII.RECOMENDACIONES	81
VIII.REFERENCIAS	82
ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuantitativa tuvo como objetivo identificar si existe relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. Para hacer el estudio un grupo de supervisores, gerentes y del área administrativa de la red de gimnasios participaron.

Para poder obtener la información que se necesitaba se aplicaron dos test. Para medir la variable inteligencia emocional se aplicó el Test de Inteligencia Emocional creado por De León (2012), enfocado en las teorías de Goleman (1995), las cuales miden la inteligencia emocional a través de los siguientes factores: Autoconocimiento, Autoregulación, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales. Para medir el trabajo en equipo se utilizó el instrumento creado por Vásquez (2013), enfocándose en tres factores: Tendencia Actitudinales, Tendencias de Aprendizaje y Tendencias de Relaciones Personales.

Adicional, se identificó el nivel de inteligencia emocional de los 30 participantes de la red de gimnasios de Guatemala, donde el 80% de los evaluados obtuvo un nivel de inteligencia emocional óptimo, el 17% obtuvo un nivel medio alto y el 3% un nivel bajo. Asimismo, se identificó el nivel de trabajo en equipo de los 30 participantes de la red de gimnasios de Guatemala, donde el 97% obtuvo una nota medio alta sobre trabajo en equipo y el 3% es considerado un nivel óptimo como jugador de equipo.

Se concluyó que no existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios en la ciudad de Guatemala. Se recomienda a los colaboradores que trabajen de forma más concreta en equipo para así incrementar la tolerancia, compromiso, disciplina e interés de los miembros dentro de la organización.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas e instituciones buscan atraer, contratar y retener a personal con talento nato, con ciertas cualidades y competencias que les facilite desempeñar satisfactoriamente su trabajo en la organización, no importando el rol que desempeñen. Las organizaciones buscan personal que pueda comprometerse con las metas y valores de la empresa, que trabaje en conjunto con otras personas y departamentos para alcanzar los objetivos en común. Como forma de retención, las empresas de hoy en día buscan aumentar el conocimiento, desarrollar las habilidades y las competencias de sus colaboradores mediante cursos presenciales o actividades fuera de la oficina que les permita sentirse con la organización. La mayor parte de ellas buscan que sus colaboradores trabajen como equipo para alcanzar las metas en común y adquieran nuevos conocimientos uno del otro, sin embargo, ignoran la importancia de ciertas características o cualidades que deben poseer para ser seleccionados como jugadores de cada equipo.

Durante la historia se ha observado la manera de cómo los seres humanos actúan y se comportan unos con los otros ante determinadas situaciones. Los seres humanos han sido creados para vivir en sociedad, para hacerse compañía entre ellos y poder sobrevivir. La mayoría de culturas lo permiten e incluso lo promueven para un buen desarrollo de cada individuo como miembro de la sociedad o como un grupo en conjunto. Desde los antepasados, los seres vivos han ido sobreviviendo en grupos, cada uno con distintas funciones que puestas en conjunto procuran la supervivencia de la especie. El trabajo en equipo es tomado en cuenta como una competencia en la mayoría de las empresas de hoy en día. Su relevancia, como forma de trabajo en los colaboradores que conforman una institución, es la razón por la cual se busca promover para permitir alcanzar mejores resultados juntando las habilidades de cada individuo.

El ser humano es un ser complejo que experimenta distintas emociones, sentimientos que se ven reflejados en sus acciones cuando se relacionan con los demás. No saber controlar las emociones puede truncar el objetivo de trabajar en equipo, que se creen conflictos de trabajo a raíz de emociones que no se logran controlar y se materializan. La inteligencia emocional viene a ser importante hoy en día, puesto que es la forma en la que la persona maneja sus emociones o

situaciones impactantes. Es la manera cómo el individuo logra salir de un estado emocional no sano o de un estado emocional bastante fuerte.

En la Psicología, el profesional ayuda al paciente a mantener una vida mentalmente sana, apoyándolo en situaciones que la persona por su cuenta no puede manejar. La inteligencia emocional no se clasifica directamente como un tipo de inteligencia, más bien, como una forma de vida de acuerdo con las situaciones y la manera que cada individuo sabe sobrellevar.

Alrededor del mundo se han realizado distintos estudios sobre la inteligencia emocional, así como del trabajo en equipo. Investigaciones realizadas en Europa, Latinoamérica y Guatemala han proporcionado excelentes resultados. Se debe tener una definición clara de los conceptos inteligencia emocional y trabajo en equipo, pues esto tiene ventajas en el mundo laboral y principalmente en la salud mental de los individuos; así como la manera en la que estas dos variables se relacionan o se ven afectadas según el ambiente laboral y los objetivos de los colaboradores; son importantes los conceptos, sin embargo los estudios empíricos.

A continuación, se presentan una serie de tesis nacionales que desarrollan el tema de inteligencia emocional y trabajo en equipo.

La investigación de Aguilar (2016), tipo descriptiva, tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. Se utilizaron 30 sujetos del Hotel Campo en Quetzaltenango, comprendidos en una edad de 18 a 40 años, de ambos géneros. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con interrogantes de opción sí, no y por qué. El resultado obtenido fue que el trabajo en equipo es importante para que los colaboradores puedan desempeñar mejor su labor y a la vez exista un buen clima organizacional dentro de la organización. Los resultados obtenidos indicaron que el 100% de los participantes mencionó que sí trabajan de forma eficiente y enfocada con su grupo de trabajo. Un 80% revelaron que los trabajadores tienen sentido de pertenencia al equipo de trabajo cuando éstos tienen un buen desempeño. Respecto al apoyo de su jefe inmediato, el 70% mencionaron que sí cuentan con el apoyo del jefe de manera que les presta atención y busca soluciones, el 30% indicó que no. De acuerdo a la flexibilidad del jefe un 70% de los participantes mencionaron que el jefe si es flexible, mientras el otro 30% indicó que no lo es. Al momento de evaluar el trato justo entre el

jefe y los colaboradores un 73% respondió que sí lo recibe, un 23% mencionó que no. De acuerdo a la satisfacción de trabajar en la organización el 73% indicaron que sí se sienten satisfechos de laborar para la empresa donde trabajan, mientras que el 27% mencionaron que no pues dicen que hay un mal manejo de personal. Se concluyó que el trabajo en equipo está relacionado con el clima organizacional beneficiándose a través de aportaciones de todos los integrantes. Se recomendó fomentar el trabajo en equipo a través de las capacitaciones.

Así mismo, Hernández (2014) realizó un estudio de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo establecer la influencia entre inteligencia emocional y servicio al cliente en la Cooperativa Salcajá R.L. 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 utilizaron 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. De acuerdo a los resultados obtenidos el 58% de la población tiene un nivel de inteligencia emocional diestro, puede manejar sus emociones. El 20% tiene un nivel óptimo, tienen un control medio. El 10% tienen un nivel de control extremo. El 12% se encuentra en un nivel bastante bajo. El 72% está de acuerdo que los colaboradores tienen disponibilidad para atenderlos. El 28% no está. El 68% está de acuerdo que los colaboradores demuestran confianza y seguridad. El 32% comentó que los clientes no están de acuerdo con el servicio que se ofrece. 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, se evidencia que la inteligencia emocional influye en el servicio al cliente. Se recomendó efectuar capacitaciones sobre inteligencia emocional en la organización.

Por otro lado, González (2015) realizó un estudio de tipo descriptivo, que tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en los

colaboradores de la cuenta de Claro RD, distribuidos entre Analistas de Tiempo Real, Calidad, Gerentes de Cuenta y Supervisores, los sujetos que participaron fueron 25 de ambos géneros y entre el rango de edad de 23 a 28 años. Se utilizó como instrumento la Escala de Likert 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. El resultado indicó que existe satisfacción laboral y trabajo en equipo. El 96% de la población indicó que consideran a sus compañeros como un equipo. El 4% indicó que no considera a sus compañeros parte de un equipo. El 100% se siente identificado con su equipo de trabajo. El 56% indicaron que realizan actividades para relacionarse con su equipo de trabajo. El 44% procura realizar el trabajo en equipo dentro de la organización. La conclusión es que se debe mejorar el trabajo en equipo especialmente en la comunicación. La recomendación es crear estrategias de comunicación asertiva y aumentar las actividades que permitan la interacción social dentro de la organización.

Así mismo, Díaz (2014) realizó una investigación que tuvo como objetivo general fijar la correlación entre comunicación organizacional y el trabajo en equipo. La investigación se realizó con 45 sujetos en un rango de edad de 18 a 77 años, de ambos géneros de la empresa investigada. El instrumento que se utilizó fue una escala de Likert de 33 preguntas que medía la influencia que hay entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo de los individuos. En los resultados obtenidos se comprobó que si existe asociación en la comunicación organizacional y el trabajo en equipo, por la buena relación que hay entre los colaboradores y jefes, lo que consiente desarrollar de forma eficiente sus labores diarios. Los resultados fueron positivos porque los colaboradores se sienten identificados con la empresa. El 60% de la población está totalmente de acuerdo. Se observó que hay buena comunicación entre colaboradores. Se obtuvieron resultados que el 78% de la población indicó estar bien informados. Se observó que un 84% está de acuerdo que los medios formales son útiles para comunicarse. Respecto a la retroalimentación que los jefes inmediatos le dan, se observó que el 60% de la población tienen una efectiva comunicación con la retroalimentación. El 68% informa que la comunicación con su jefe inmediato es efectiva. El 60% indican que reciben una buena retroalimentación de parte de sus jefes sobre su trabajo, sin embargo, el 20% no están de acuerdo

y no ha afectado que el trabajo se realice de forma correcta. Se concluyó de acuerdo a la percepción que tienen los empleados de la empresa, la forma cómo crece la comunicación.

Un estudio desarrollado por De León. (2012) tuvo como objetivo establecer si había relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa de la Ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacionales. Los sujetos que participaron en la investigación fueron 40 individuos de ambos géneros, en un rango de edades entre 18 y 51 años, solteros y casados, con un nivel académico de diversificado y universitario, quienes laboran en puestos administrativos en oficinas centrales. Para poder alcanzar los objetivos utilizaron dos instrumentos, ambos de elaboración propia, el primero el Test de Inteligencia Emocional (TIE) el cual a través de cinco indicadores: auto-conocimiento, auto- motivación, auto- regulación, habilidades sociales y empatía. El segundo es el Test de Estrategias de Manejo de Conflictos (TEMC), el cual determina cuál es la estrategia que la persona usa al resolver problemas y afrontar situaciones difíciles, los indicadores que se utilizaron en este instrumento fueron: mediación, negociación, arbitraje y conciliación. Los resultados que se obtuvieron al utilizar el coeficiente de correlación de Pearson en el análisis estadístico fueron que no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la Inteligencia Emocional y sus indicadores con las estrategias de manejo de conflictos. En conclusión, las estrategias de manejo de conflictos negociación fue la que predominó en la mayoría de sujetos evaluados, así como la mayoría tienen un nivel de Inteligencia Emocional óptimo. Se recomendó a la empresa la realización de capacitaciones para desarrollar e incrementar las competencias emocionales en los colaboradores y así tengan un clima laboral adecuado.

Por otro lado Zarate (2012) la investigación tuvo como objetivo identificar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el ámbito laboral. Los sujetos que participaron fueron 80 individuos de ambos géneros, con un rango de 18 a 65 años de edad, casados y solteros, y en distintos puestos como cajeros, asistentes, jefes de tienda. El

instrumento que se utilizó fue la prueba psicométrica CE, el cual evalúa y realiza una proyección de la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y empresas. Del otro lado se utilizó una encuesta para medir el nivel del ambiente laboral. Tenía varios ítems los cuales contextualizan la estancia de cada empleado dentro de la empresa, así como las competencias que están definidas en la organización. El resultado obtenido indicó que sí existe asociación de la inteligencia emocional como factor relevante dentro de las empresas, no sólo enfocándose en su comportamiento y ámbito laboral, sino también en la realización de actividades en sí, obteniendo como resultado una baja productividad de acuerdo a las funciones y actividades de cada colaborador. Se indicó que el 50% de los encuestados se sienten importantes dentro de la empresa, donde se pudo observar que la actitud y la inteligencia emocional son parte esencial en su clima laboral. Se señaló que el 51% de los colaboradores consideró que la comunicación que el jefe mantiene con ellos mismos crea influencia en la mayoría aunque no en todos. El 25% dijo que la comunicación es bueno pero no el ideal. El 6% demostró que la comunicación que existe entre ellos como colaboradores y su jefe inmediato no influye en su desempeño por no ser la correcta. En conclusión, se confirmó que la inteligencia emocional, el clima laboral y la actitud es una de las causas principales que favorecen a la insatisfacción laboral. Se recomendó crear nuevas actividades en la organización que originen y estimulen la inteligencia emocional de los empleados para llegar al nivel de efectividad que la organización desea.

Las siguientes tesis internacionales proporcionan más información sobre el trabajo en equipo e inteligencia emocional.

La investigación de Pulido, Augusto, y López, (2016) realizada en España, tuvo como objetivo analizar la influencia que tiene la inteligencia emocional Percibida (IEP) sobre los estresores ocupacionales y el bienestar psicológico. La muestra fueron estudiantes de enfermería en su período de prácticas clínicas, 127 estudiantes quienes realizaban prácticas en centros de salud y hospitales. El instrumento que utilizaron fue una batería de pruebas que medían la inteligencia emocional percibida, estresores ocupacionales específicamente en el área de

enfermería y bienestar psicológico. Los resultados obtenidos fueron que la atención a las emociones es la principal causa de estrés laboral en las prácticas de los estudiantes. La claridad emocional y la regulación son las dimensiones que predicen un bienestar psicológico. Se concluyó que los niveles de inteligencia emocional apoyan a los estudiantes de enfermería a saber sobrellevar las situaciones estresantes del trabajo.

Aguilar (2015) realizó un estudio en Bogotá con el objetivo de la investigación es analizar los aspectos de inteligencia emocional en los gerentes para propagarse hacia la competitividad de las organizaciones colombianas. Es relevante el correcto manejo de las emociones y su relación con la competitividad organizacional. Se utilizaron herramientas que buscan mejorar el proceso de aprendizaje como potencialización del coaching y la programación neurolingüística en el ámbito laboral facilitando el aprendizaje e incursión de la inteligencia emocional como una competencia esencial para las labores diarias. Se concluyó que la inteligencia emocional es de bastante importancia de acuerdo al desempeño de los colaboradores. Para poder entrenar las emociones se deben tener identificados distintos aspectos como identificación de los sentimientos, control de los impulsos, empatía, búsqueda de soluciones, actitud y trabajo en equipo. La programación Neurolingüística es relevante para llegar a los objetivos de todos los empleados.

Así mismo, Pérez (2012) realizó un estudio que tuvo como objetivo analizar la relación que hay entre la inteligencia emocional percibida y la motivación auto determinada en la educación universitaria. La muestra que se utilizó es de alumnos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Se concluyó que la integración de los modelos motivacionales y emocionales accede a un nivel de comprensión de las consecuencias de interés, y bienestar psicológico al establecer puentes relacionales complejos donde se comprenden las limitaciones de cada uno. Se realizaron distintas hipótesis, la primera El clima motivacional de orientación con las funciones que debe cumplir influyen con las necesidades psicológicas de las personas. Los resultados obtenidos indicaron que el clima motivacional influye positivamente en las necesidades psicológicas. La segunda hipótesis fue si la atención emocional afecta en la percepción de necesidades psicológicas básicas, los resultados que se obtuvieron indicaban que la hipótesis no se cumple. La tercera hipótesis la claridad emocional influiría en la percepción de necesidades psicológicas

básicas, según los resultados sí se confirmó la hipótesis. Según los resultados el 29% de la varianza de las necesidades psicológicas básicas, y el 17% de la motivación auto determinada, así como un 23% respecto a la consecuencia interés. De acuerdo al factor claridad emocional indica mantener una relación significativa con las necesidades psicológicas básicas, donde se explica que un 38% de la varianza de todas las necesidades psicológicas básicas, un 19% de la motivación auto determinada y el 23% de la consecuencia interés.

López (2008) en su investigación tuvo como objetivo conocer si la inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje son factores predictivos del rendimiento académico. La muestra fue de 236 alumnos de cuatro distintas facultades de la Universidad pública de Lima. El instrumento utilizado fue la Escala de Estrategias de Aprendizaje (ACRA), así como el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron. Como resultados los estudiantes al finalizar el año presentaron una inteligencia emocional promedio. Según el género si se obtuvieron diferencias altamente significativas. En las estrategias de aprendizaje se obtuvieron como resultado que las más utilizadas es la Estrategia de Codificación, de igual forma hubo diferencia significativa en las cuatro estrategias según el género de los individuos. En los resultados obtenidos se observó que el 36% de los evaluados tienen una inteligencia emocional nivel promedio. Se obtuvieron resultados que las mujeres usan más las estrategias de aprendizaje en comparación con los hombres, pues se obtuvo una diferencia altamente significativa, así como ellas obtienen un alto rendimiento académico.

A continuación, se presenta una breve explicación sobre el concepto de Inteligencia Emocional y los factores que la conforman; así como de Trabajo en equipo.

Definición de Inteligencia Emocional

Mayer y Salovey (1990) definieron el término inteligencia emocional como la manera en que la inteligencia social influye en la capacidad de tener autocontrol y poderlo tener con los demás,

así como los sentimientos y emociones en relación con las demás personas. Saber la manera de utilizarlos.

Durante la historia se han realizado distintos estudios sobre la inteligencia del hombre, la forma como la mente funciona, principalmente sobre el impacto que la inteligencia tiene en el mundo laboral y académico. Según Goleman (1999) por medio de la inteligencia emocional, no todas las personas que tienen un coeficiente intelectual alto tienen una inteligencia emocional elevada. Es decir, no solo por tener un coeficiente intelectual alto las personas serán exitosas completamente.

Aunque ha habido distintas personas que se han encargado de realizar estudios específicamente en el área de inteligencia emocional, el objetivo es el mismo. Identificar la manera en la que las personas tienen la resiliencia para superar todos los obstáculos de la vida.

Goleman (2001) le da a la inteligencia emocional un término bastante completo, es la forma como las personas interactúan entre sí, pues toma en consideración las emociones y habilidades que tienen las personas para controlar los impulsos; la motivación, la autoconciencia, empatía pues es la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar de los demás, perseverancia, enfocado bastante en el compromiso de la persona y entusiasmo; los cuales son precisos para una interacción social exitosa.

Por otro lado, Martin y Boeck (2002) indican que la inteligencia emocional está formada por la comprensión de las propias emociones de cada persona, es la empatía que se tiene con las demás personas, es saber manejar las emociones de la mejor forma posible para tener una vida satisfactoria.

Distintos investigadores se han tomado el tiempo en realizar trabajos de campo para poder obtener resultados en este caso específicamente sobre el efecto que la inteligencia emocional tiene en los seres humanos. La manera que el individuo utiliza las capacidades que tiene a su alcance para cumplir sus objetivos y evitar malestar en general.

Además, Goleman (1999) indica que la inteligencia emocional no es algo que se trae desde el nacimiento, más bien se puede ir desarrollando conforme la persona va creciendo y va

adquiriendo más experiencia respecto a la vida y las situaciones que ésta da, así como la misma vida desarrolla en los individuos la capacidad de manejar las situaciones difíciles.

Puede decirse que la inteligencia emocional es la capacidad de entender, sentir y aplicar de forma eficiente las emociones como una fuente de energía humana, utilizando dichas emociones como una conexión que interviene en la salud mental del individuo menciona (Cooper y Sawaf 2004).

Doron (2008) indica que la inteligencia emocional es un conjunto de funciones que son adaptables al organismo, al cuerpo, a la forma como este funciona, y al medio ambiente, combinando las conductas y dando como resultado nuevos conocimientos, resolviendo los problemas de la mejor manera posible conforme reglas de lógica.

Según Hernández (2014) existen seis principios de la inteligencia emocional descritos a continuación:

- Las emociones son información: las emociones tienen información relevante, son señales que indican características de la persona. Así como una alerta cuando la otra persona no se encuentra bien o algo le molesta. El autor indica que las emociones tienen una causa ya definida, el estado de ánimo son una serie de sentimientos que tienen una duración determinada, pues no duran para siempre. Están muy relacionadas con la química corporal. Una persona que tiene inteligencia emocional tiene la habilidad para diferenciar la influencia del humor.
- Se pueden ignorar las emociones, pero eso no da resultados: la conducta en la mayoría de casos es modificada por las emociones, así como intervienen en el juicio personal. Todo este proceso puede ser de forma inconsciente, generalmente las personas no saben lo que está pasando en su interior.
- Las decisiones deben incorporar las emociones para que puedan ser eficaces: esto significa que los antepasados han separado la mente del cuerpo creando así un ser sin sentimientos, convirtiendo al hombre en una criatura sin impulsos y sin sentimientos.

- Las emociones siguen distintos patrones de forma lógica: las emociones son consideradas fundamentales en los humanos, pues de igual forma son parte esencial en las relaciones sociales. Es decir, las personas que tienen sus emociones y sentimientos claros tienen mayor posibilidad de tener éxito en la vida personal y relaciones interpersonales.
- Los universales emocionales existen: hay reglas universales respecto a las emociones y sus efectos así como la forma en la que se revelan, es por eso que la inteligencia emocional de cierta manera funciona. Una persona que sonrío se entiende que está feliz en América y en Asia.

Las Emociones

Según Muñoz (s.f.), las emociones son los sentimientos que todo individuo tiene, y son útiles en la vida de toda persona. Van siendo cada vez más importantes al momento que cada persona las utiliza porque le permite tomar decisiones, y facilitar las relaciones interpersonales. Las emociones salen a la luz o se expresan cuando una persona considera que una situación es lo suficientemente relevante para su vida. Las emociones son buenas para el ser humano, el problema es cuando las personas no saben controlarlas y las expresan en momentos erróneos y con la intensidad inapropiada. Las emociones lo que provocan en las personas es reaccionar ante alguna situación para que pueda actuar o guardar en su memoria un recuerdo de cómo una situación hizo sentir a esa persona. Las emociones no son negativas; la forma en que la persona enfrenta las situaciones y crea de esto algo negativo según su perspectiva da como resultado una sensación negativa o no agradable en el individuo.

Según Mayer y Salovey (1990) la inteligencia emocional contiene la destreza para observar con exactitud, apreciar y pronunciar emoción, de tal manera que todo esto lleva a producir sentimientos que promuevan el crecimiento personal. La inteligencia emocional se encuentra bastante definida como una persona completa respecto a la forma de pensar y el humanismo que vive en ella.

Por su parte (López, 2008) indica que una emoción es un estado afectivo que experimentan los seres humanos, es una reacción subjetiva al ambiente y viene acompañada de cambios orgánicos (endocrinos y fisiológicos de origen innato, influidos por la experiencia.”. Así mismo, indica que las emociones tienen funciones adaptativas del organismo humano al medio ambiente o todo lo que les rodea.

De igual manera, nuevamente (López, 2008) comenta que existen distintas emociones, las describe de la siguiente manera:

- El miedo: relacionado con la lucha y huida, la persona se encuentra en estado de alerta donde experimenta ansiedad y señales internas del cuerpo, las cuales permitirán a la persona huir, atacar u ocultarse, el miedo le pone una barrera a las facultades intelectuales y las capacidades de aprendizaje.
- La sorpresa: es un factor motivacional intrínseco, se concentra bastante en la observación y está bastante relacionada con la curiosidad.
- La ira: prepara al cuerpo a la lucha, a defenderse y protegerse. La energía brota por todo el cuerpo a través de las hormonas y por medio de la sangre. El ritmo cardíaco se acelera.
- La tristeza: la persona entra a una etapa de duelo, la energía se disminuye, así como el metabolismo. El cuerpo se mira y se siente débil.
- La alegría: principalmente se aumenta la energía en el cuerpo, es uno de los estados que mayormente interviene y apoya en el aprendizaje, pues se le facilita al individuo dicho proceso, ya que está dispuesto a eliminar pensamientos negativos.

Goleman (1999) indica que la inteligencia emocional viene de acuerdo a la forma en la que en el pasado una persona resolvió un problema, las emociones van dirigidas a los desafíos que el ser humano mismo se pone como reto.

Las emociones son provocadas por factores externos que afectan ya sea de forma negativa o positiva al ser humano dependiendo de la experiencia que cada uno haya tenido. Las situaciones, el medio ambiente, el pasado de la persona, así como la relación con las personas que conviven. La inteligencia emocional depende de la personalidad de las personas, de su forma de ver la vida y de afrontar los inconvenientes que ésta trae.

Las emociones tienen distintas funciones en el hombre, dentro de ellas Goleman (2001) describe que los sentimientos más fuertes son esenciales en la especie humana. Es decir, son parte de los hombres. Existe una enorme ventaja en las emociones, es que ellas tienen el poder de hacer actuar a las personas de una forma extraordinaria.

La complejidad de las emociones, y los efectos que éstas causan es la capacidad que debe tener la persona para saber controlar todas las situaciones al mismo tiempo y de forma correcta. Soto (2001) indica que manejar una situación emocional en un ámbito laboral necesita de capacidades para resolver problemas, por medio de la confianza, la persuasión, el entendimiento y la recomendación, pero sobre todo el conocerse a sí mismo y demostrar confianza.

Martin y Boeck (2003) aseguran que para ser exitoso la persona debe saber manejar las propias emociones, así como la de los demás. En el ámbito laboral las emociones positivas tienen efectos positivos en los colaboradores, pues tendrán un mejor rendimiento y desempeño laboral, y un excelente clima dentro de la organización. Las emociones no se pueden evitar pues es algo innato en el ser humano, pero sí se pueden controlar y es ahí donde se encuentra la inteligencia emocional. Cuando el individuo encuentra el punto exacto entre la balanza para mantener una vida mentalmente saludable y una inteligencia emocional.

Doron (2008) define las emociones como el estado particular de un organismo que sobreviene en condiciones ya definidas junto con la experiencia y manifestaciones somáticas.

En el mundo laboral es donde se puede observar de mejor forma que tan consciente es la persona de sus emociones, así como de la forma en la que actúa dependiendo de las circunstancias. Caruso y Salovey (2005) indican que a través de estudios realizados, los investigadores han obtenido información bastante relevante respecto a las emociones en el

mundo laboral, los resultados que se han obtenido son que las emociones influyen en la mayoría de veces al tomar decisiones, emitir juicios.

Áreas que involucra la inteligencia emocional

Según Salovey y Mayer (como se citó en Chiavenato, 2011) existen cinco áreas que comprenden la inteligencia emocional, los cuales se describen a continuación:

- Conocer las propias emociones: es identificar las emociones que la persona está sintiendo y saberla calificar de forma correcta.
- Administrar las emociones: saber y sino aprender a medir la energía que cada emoción trae dentro de lo cual se incluye la intensidad y calidad, para saber ajustar a la situación.
- Motivarse a sí mismo: es la capacidad de dominar las emociones e impedir impulsos para llegar a una meta, siempre estar optimista y confiado de sí mismo en situaciones difíciles.
- Reconocer las emociones en los demás: saber identificar las emociones de los demás por medio de los mensajes no verbales.
- Manejar las relaciones: saber tener un control no solo de las emociones propias sino de la de los demás, porque de esa manera se determina si hay una relación positiva o negativa dependiendo de las emociones que la dominen.

Según Salovey y Mayer (como se citó en Chiavenato, 2011) mencionan ciertos aspectos que intervienen directamente en la inteligencia emocional, los cuales se describen a continuación:

- 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. Newstrom (2011) dice que las personas por medio de su percepción es la forma en la que miran al mundo, analiza las situaciones, e interpreta las cosas. El autor indica que 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.

- El contexto: es el espacio donde sucede todo. Suele ser el entorno donde se da lugar a que ocurran los distintos actos o situaciones.

- Integridad de las personas: Newstrom (2011) indica que 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.

- 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. Según Newstrom (2011), existen unas ciertas barrera que impiden la comunicación asertiva entre individuos:

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

- **Inteligencia Personal:** Son aptitudes que establecen la manera en cómo las personas se relacionan con ellos mismos. Según Torres (2009), coexisten tres módulos:

1. **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.
2. **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.
3. **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.

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

Definición: Trabajo en Equipo

Por otro lado, se investigó sobre la segunda variable estudiada “El Trabajo en Equipo”. Robins (2009) indica que un grupo de trabajo es aquel que interactúa sobre todo para compartir y tomar decisiones que apoyen a cada integrante a cumplir con el objetivo de su responsabilidad.

El trabajo en equipo se da por la unión de distintos miembros que buscan un fin en común. Apoyándose entre sí, colaborando con los conocimientos que cada uno tiene para cumplir el objetivo.

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 hacia los mismos objetivos dentro de un mismo círculo. Son un grupo de personas que en conjunto atribuyendo con sus capacidades, aptitudes y talentos, indica Ander- Egg y Aguilar (2007).

En la actualidad, las empresas se basan en trabajar por medio de los equipos, por el hecho que los objetivos generales de las empresas están entrelazados. Por ser parte de una organización y a pesar de estar en distintos puestos, las empresas buscan gente con similares perfiles para así tener mayor concatenar al momento de trabajar. El trabajo en equipo ha ido creciendo a lo largo de la historia en la mayoría de organizaciones por el hecho que se obtienen mejores beneficios

Existe diferencia entre grupo y equipo. Cada uno cumple con distintas funciones y formas de trabajar. Un equipo es un grupo de personas organizadas para un servicio. Un grupo es cuando varias cosas o personas que forman un conjunto.

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. Según Katzenbach y 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.

Las organizaciones enfocan primordialmente todas sus funciones en trabajo en equipo, desde las funciones que cada colaborador debe cumplir ocupando el puesto en que labora, hasta el momento de las metas organizacionales. Las empresas buscan siempre mantener un ambiente laboral estable y saludable, el cual se crea principalmente por medio de la persona y la forma cómo se siente al respecto de tales situaciones. Generalmente, son los supervisores, gerentes o coordinadores los encargados de mantener un buen clima organizacional y coordinar.

Gutiérrez (2007) indica que el trabajo en equipo es un grupo de personas que 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.

Condiciones Trabajo en Equipo

Según Aguilar (2016) existen distintas condiciones para que el trabajo en equipo sea eficiente, a continuación se describen:

- 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. 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.

Conducta de los Equipos

Según González (2015), 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, 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 la hace único ante los demás individuos. Entonces al reunir a distintas personas para que estas logren un mismo objetivo se combinan infinidad de personalidades lo cual en ciertas ocasiones provoca 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.

Principios básicos del trabajo en equipo

Según Toro (2015) 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:

1. 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.
2. Cada uno de los integrantes del equipo tiene saber cuál es su responsabilidad y cuáles son las funciones que debe cumplir.
3. 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.

4. 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; es por ello que es indispensable que exista comunicación entre todos los participantes del equipo.

Técnicas de Desarrollo del Trabajo

Según De León (2011), explica en su tesis que las técnicas de desarrollo son una herramienta útil que permite el crecimiento y desarrollo de los trabajos en equipo. A continuación se describen dichas técnicas.

- Integración de los miembros: tiene que ver con las funciones que la persona debe cumplir y las tareas que debe realizar, así como con las composiciones que ésta tiene como resultado. Se mencionan ciertas características que deben tener los equipos de trabajo para ser más eficientes dentro de la institución: cuentan con equipo simultáneo, tienen una meta en común, crean un método para llegar hasta la meta establecida, se comprometen con el método para seguirlo, deben analizar la situación antes de tomar una decisión, existe el confianza en el equipo, tienen un alto nivel de equilibrio con los miembros del equipo, así como la correspondencia entre unos y otros, tienen la habilidad de facultar autoridad con los demás individuos del equipo.

- Desarrollo de equipo y el rol del facilitador: se construye a partir del diagnóstico que se realiza de acuerdo a las necesidades para formar un equipo en las instituciones. Se escoge a un facilitador quien se encargará de la programación y de liderar al equipo, se indicará que funciones debe cumplir cada personas las cuales son propuestas según las habilidades, experiencia y conocimiento de cada persona, se les proporcionan los materiales necesarios para que puedan trabajar y alcancen más de lo esperado.

- Las reuniones constitutivas: son de suma importancia para el trabajo en equipo y su desempeño, pues en estas reuniones organizan la agenda del equipo, se reestablecen objetivos

que deben conseguir, las expectativas de los individuos participantes y las metas que como equipo deben llegar.

Habilidades Sociales y Personales Indispensables para el Trabajo en Equipo

Según De León (2011), al momento que las personas empiezan a trabajar como equipo dentro de una institución tienen que sentirse parte del equipo para tener empatía y no trabajar por los propios intereses sino por los intereses en común del grupo, esto se puede llevar a cabo por medio de la coordinación y soporte de todos los participantes, deben respetar la opinión de los demás, estar dispuestos a ayudarse entre sí, lógicamente al trabajar como equipo con otras personas es necesario que exista lealtad entre los integrantes porque de esa manera irán floreciendo demás valores que obtienen como resultado algo positivo.

La actitud es uno de los factores que mayormente influyen en el trabajo en equipo; porque al momento que todos cumplen roles distintos y tienen obligaciones diferentes, deben llegar a un mismo objetivo, por lo tanto, es esencial que cada uno de los participantes cuenten con muy buena actitud porque de esa manera llena el grupo con energía positiva y será una manera más compleja de trabajar. Los individuos, así mismo, deben contar con la disponibilidad para asumir nuevas funciones, combinando la disposición de las personas para realizar lo que está en sus obligaciones y tener la actitud adecuada para llegar a la meta da como resultado un buen clima dentro de las personas, ya que todo depende totalmente de ellos.

Para poder definir bien los roles que cumplen las personas dentro de los grupos de trabajo o la forma en la que se estarán desempeñando influyen varios factores, dentro del cual se estará mencionando uno de los más relevantes “Actitud”.

Actitud en el Trabajo

Según Alcover (2015), la actitud es uno de los factores que primordialmente afectan el comportamiento del ser humano, los individuos manifiestan su actitud sobre otras personas, momentos y cosas, luego obtienen una reflexión o juicio positivo o negativo respecto a las situaciones, personas u objetos. La actitud tiene tres tipos de información:

1. Componente cognitivo: son las opiniones respecto a los rasgos positivos o negativos de una cosa.
2. Componente Afectivo: están incluidas las emociones que dicha cosa u objeto ha provocado.
3. Componente Conductual: determinar las experiencias que se relación con el escenario en el que se vive. Todos estos componentes forman la base de las actitudes que posteriormente se analizan y terminan dando como resultado el comportamiento en la empresa, porque se une el conocimiento de una cosa y aprueba que hayan relaciones con ese objeto.

Existen distintas maneras de ampliar, primordialmente por la utilidad que posee dicho objeto, a continuación se mencionarán las dos más relevantes:

- Funciones del conocimiento o evaluación del objeto: las actitudes guían el objeto a factores relevantes ya sean positivos o negativos, los cuales pueden ser manejados de forma eficiente.
- Función de identidad o expresiva de valor: el ser humano concreta su identidad de acuerdo a su actitud y sus opiniones, principalmente según la presión social o el trabajo en equipo.

Las personas van creando su actitud dependiendo de su historia, de la manera en la que almacenan recuerdos, de acuerdo a la información que tiene de su medio ambiente. El mundo laboral, la actitud que las personas tengan hacía el trabajo depende de los valores, normas y procesos que tenga la empresa, para que todo salga bien se deben tomar en cuenta tres integrantes:

- Confianza: en el mundo laboral las personas tienden a convivir con otros individuos durante largas horas del día, siguiendo normas que la propia organización ha establecidos donde a

veces se ha visto dañada la confianza y lealtad en el ámbito laboral. Se han realizado distintos estudios donde las personas investigan de qué manera la confianza ha ido afectando las relaciones entre colaboradores e identificar de qué manera se puede ir desarrollando.

Todos estos factores están muy relacionados con la conducta de las personas, si deciden confiar en alguien o en algo o no, así como los riesgos que la confianza involucra. Barrios (2017) habla en su tesis sobre la confianza indicando que es el resultado de una mezcla donde están involucradas las personas en quienes se confía, el argumento, las propiedades de la persona en la quién se confía. En el mundo laboral se toman en cuenta estos factores para determinar el dominio que tiene eso en el desarrollo de la confianza.

La manera en la que se crean las relaciones dentro del trabajo influye bastante el desempeño que los colaboradores tendrán como conjunto. Ya que si se encuentran como un mismo equipo de trabajo distintas decisiones dependerán de la confianza y lealtad que exista entre los empleados. La comunicación es esencial dentro del mundo laboral, y si existe la confianza en el grupo de personas, habrá buena comunicación. Las relaciones entre las personas se vuelven más sencillas y la persona se enfocará más en llegar a la meta que tiene establecida que en lograr comunicarse o confiar en sus compañeros.

- **Implicación:** Según Barrios (2017), habla sobre el nivel en el que un individuo se siente identificado con el trabajo que hace, así como qué tan importante es para esta persona su trabajo. El desempeño de la persona dentro de su puesto de trabajo influye en su autoestima como persona. Se identifica la actitud que un empleado tiene de acuerdo al trabajo que cumple y qué tanto se envuelve en él.

Se puede ver analizada la forma en la que el colaborador considera que su trabajo le trae beneficio en su vida personal, que tan útil le es, especialmente el valor que la persona le dé a su empleo. Se puede observar que un individuo realmente está interesado en su trabajo y le da valor a él si tiene ciertos rasgos donde sale a la luz la motivación interna, cuentan con un buen

autoestima, y sobre todo ética. Con estos tres rasgos la persona es capaz de utilizar sus habilidades de una forma totalmente positiva, se sienten satisfechos con el trabajo que desempeñan, su actitud ayuda y obtienen excelentes consecuencias.

- Compromiso: es una fuerza que obliga a la persona crear una ligadura con su objetivo, este también interviene en el comportamiento de la persona. Según la psicología el ser humano que tiene compromiso hacia algo o alguien se distingue del resto porque cree estar obligado por una fuerza invisible para lograr el objetivo deseado con esa persona u objeto. Al momento que se advierte un compromiso este trae como consecuencia una necesidad de ser parte de una empresa, donde se describen tres modelos que los individuos normalmente toman.
- Compromiso afectivo: es una relación emocional que los empleados adquieren hacia la organización, se sienten parte de la empresa y crean una identificación hacia ella, es por ello que desean permanecer a tal.
- Compromiso continuo: los colaboradores se dan cuenta de los beneficios económicos que obtienen al permanecer en la organización.
- Compromiso normativo: los colaboradores sienten que le deben a la empresa por todo el trabajo y esfuerzo que han hecho por ellos, y es por ello que deciden quedarse.

El involucramiento, el compromiso y la actitud no son aspectos que nazcan solos o se desarrollen sin ningún involucramiento; sino que se debe trabajar en ellos para que esto cree las circunstancias adecuadas.

Etapas en la Formación de Equipos

Katzenbach (2012) habla en su libro sobre el trabajo en equipo (como se citó en Pérez 2017) que es una de las unidades más simples y útiles dentro de las empresas. El autor menciona que los equipos son unidades totalmente naturales, las cuales necesitan de distintas habilidades y liderazgo para poder funcionar correctamente.

Dentro de las empresas realmente no es complicado realizar equipos para que trabajen en conjunto, pero como se mencionó anteriormente si es necesario que todos tengan la actitud para llegar al objetivo establecido.

Siempre se busca que las personas que entren a trabajar en las empresas tengan características similares que permitan ir hacia el mismo camino, lograr las metas que se les indican, así como contar con la actitud necesaria para pertenecer al mismo equipo de trabajo. Existen distintas fases que todo equipo pasa al momento de ser creado y desarrollado. Estas se describen a continuación:

- Fase Uno (Asignación individuos): Se asignan los individuos que estarán participando en el equipo de trabajo, se les demuestra el área de trabajo. Generalmente se concentran en tener objetivos individuales antes que estos sean grupales, no les agrada la idea de tener que compartir responsabilidades, afrontar los problemas, y evadir cambios. Lo que hacen los individuos es identificar las cualidades y fortalezas de cada uno de los demás integrantes de su grupo de trabajo, y crean normas y leyes para que puedan trabajar correctamente entre sí.
- Fase Dos (Grupos): los individuos del equipo aprenden a desarrollar una identidad dentro del equipo, ya se definen claramente los roles que cada uno debe cumplir, aclarar sus propósitos, ponen nuevamente las normas que deben tener como conjunto. Aquí se determina un líder que estará a cargo del equipo imponiendo reglas, no siempre existe un líder.

- Fase Tres (Equipos): Esta se considera la última fase, en esta fase los miembros ya se encuentran preparados para responder a las necesidades del equipo, ya saben compartir responsabilidades y trabajar como equipo.

Según Gautier y Vervisch (2002) mencionan que los equipos que tiene un buen desempeño les piden a sus integrantes que cuenten con distintas competencias, ya sean colectivas o individuales, y así entre todos poder complementarse.

Los autores mencionan distintas competencias individuales que deben poseer las personas:

- Contar y desarrollar disímiles habilidades.
- Completar la competencia técnica que posee cada integrante.
- Estar pendiente y saber escuchar al compañero.
- Identificarse con el equipo y sus integrantes.

Para que cada miembro del equipo cumpla con una función y logre su objetivo se establecen ciertos roles los cuales generalmente se proponen dependiendo de la personalidad del individuo, sus responsabilidades, así como la actitud que tiene ante ciertas situaciones. A continuación se especifican los tipos de roles en el grupo de trabajo, según Belbin (2000):

- Roles de Acción:

1. Impulsor: es la persona que tiene como objetivo animar a los demás integrantes, generalmente es alguien con una personalidad bastante activa y con mucha energía, es una persona con un alto nivel de audacia y capacidad para superar obstáculos.
2. Realizador: esta persona debe tener una capacidad de análisis alta, pues se encarga de transformar todo pensamiento y táctica en un resultado. Debe ser eficaz y eficiente en lo que hace.

3. Rematador: esta persona es la encargada de revisar que todo esté bien. Generalmente tiende a ser muy perfeccionista y a tener hecho todo antes de tiempo, ya que en algún caso se deba corregir o terminar con algo aún cuentan con el tiempo necesario.

- Roles Sociales:

1. Coordinador: no se debe confundir con el líder porque no necesariamente el coordinador cumple con esa función. Este se encarga de coordinar lo que debe realizar cada integrante para llegar a la meta establecida. Esta persona debe generar confianza ante sus compañeros. Es comprensivo, tiene la habilidad para escuchar a los demás, sin embargo, no permite que alguien influya en él. Es una persona que sabe facultar y tomar decisiones.

2. Investigador: esta persona busca información donde sea, no puede permitir que el equipo no siga avanzando, crea contactos. Es una persona que tiene una personalidad bastante sociable y apasionada. Usualmente no da ideas originales sino que busca información y la proporciona.

3. Cohesionador: es una persona bastante tranquila y pacífica, es bastante útil como intermedio para solucionar problemas ya que tiene la habilidad de escuchar, tiende a ser sutil.

- Roles Mentales

1. Creador: esta persona suele ser bastante intelectual, creativa y original. Es la persona encargada de solucionar cualquier problema complicado y de proponer ideas al momento de trabajar.

2. Evaluador: esta persona tiende a ser alguien que juzgue las situaciones y oportunidades. Se encarga de analizar lo positivo y negativo dentro del trabajo. Ofrece herramientas para que todo el equipo sepa tomar la decisión correcta dependiendo de lo expuesto.

3. Especialistas: es la persona experta en lo que está haciendo, generalmente sabe bastante, tiene iniciativa, cuenta con un alto conocimiento y habilidades técnicas.

Mejora de la Eficiencia de un Grupo y Equipo

Para mantener un buen desempeño dentro del grupo de trabajo es indispensable contar con cambios dentro del equipo ya que cada individuo cumple distintos roles los cuales en conjunto permiten llegar a la meta establecida. El líder es la persona encargada del grupo de trabajo, debe contar con las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos establecidos, e incluir a ello la competencia como persona para que pueda manejar un grupo de trabajo de manera eficiente.

Según Evans y Lidsay (2008) el liderazgo ha sido un tema estudiado desde el siglo XXI, donde se han ido incluyendo temas sobre las teorías de rasgos y teorías de comportamiento las cuales indican la forma en la que interactúan los individuos de un grupo de trabajo, ambas teorías se describen a continuación:

1. Teorías de rasgos: el objetivo de la investigación que realizaron los expertos en el tema era identificar los rasgos poseen los líderes de un grupo de trabajo. Las características que se involucraron fueron sociabilidad, apariencia, facilidad verbal, estatura física, estabilidad social. Se identificaron 7 rasgos que deben tener los líderes dentro de cualquier grupo de trabajo.
 - **Dinamismo:** los líderes que cuentan con este tipo de rasgos se esfuerzan bastante, desean superarse, cuentan con bastante energía, tienen un alto nivel de logro, son personas bastante ambiciosas, y tiene mucha iniciativa.
 - **Deseos de dirigir:** son personas bastante influyentes, ya que se desea es dirigir lo más que puedan.

- **Honestidad e integridad:** son personas que cuentan con bastante confianza en sí mismo y la comparten con su equipo de trabajo, pues son bastante honestos y sinceros. Se puede comprobar su honestidad entre lo que dicen y lo que hablan.
- **Confianza en sí mismo:** son personas que tienen seguridad en sí mismos, por ello saben tomar decisiones y convencen a las personas que están tomando la decisión correcta.
- **Inteligencia:** cuentan con bastante conocimiento pues son capaces de sintetizar e interpretar toda la información que se les dé, son capaces de resolver problemas y establecer visiones.
- **Conocimientos pertinentes al trabajo:** son personas que tienen una enorme conjunto de información sobre la empresa donde trabajan, específicamente cualquier tema técnico o industrial. Esto les da la oportunidad de saber tomar las decisiones correctas.
- **Extraversión:** son individuos extrovertidos, con bastante energía, con seguridad en sí mismos, por ser extrovertidos tienen la facilidad de crear relaciones sociales en cualquier lugar o momento. Son alegres y hablan bastante.

Las Teorías contingentes de liderazgo, según Coulter (2007) hablan sobre los modelos de liderazgo y sus teorías las cuales funcionan si tienen a la persona correcta como líder. A continuación se explican detalladamente cada uno de los siguientes modelos:

- **Modelo de Fiedler:** explica que si se desea llegar a un desempeño total de los colaboradores como grupo, se debe tomar en cuenta la relación entre el nivel de situación en que el líder puede controlar o influir para actuar o tomar decisiones, y la forma en la que el líder se relaciona con los demás participantes del grupo.

- Teoría del Liderazgo situacional de Hersey y Blanchard: se basa en la habilidad de los colaboradores. Se llega a un liderazgo exitoso al determinar un estilo correcto el cual depende totalmente de la disponibilidad que tengan todos los participantes.
- Modelo de participación de líder: este modelo de Víctor Vroom y Phillip Yetton, (como citó Coulter 2007), tiene varios factores para tomar en cuenta en el liderazgo dentro de los cuales se involucran el comportamiento y la toma de decisiones. Es un modelo normativo, ya que está conformado por un modelo de normas en secuela que debe seguir la persona que se encuentra como líder y así llegar a tomar decisiones según los diversos elementos.
- Modelo de trayectoria a la meta: es un modelo un poco más simple y directo, pues indica que es tarea del líder apoyar y guiar a sus seguidores para alcanzar sus objetivos y metas establecidas, proporcionarles cualquier ayuda que los colaboradores necesitan.

Según Aguilar (2004) indica que la manera que tiene una persona según el rol que desempeña, es ahí donde se encuentra el éxito de su trabajo, qué tan influenciable logra ser con las demás personas. El autor considera que el líder realmente es una persona que les permite a los demás individuos aprender de forma eficiente.

Hay circunstancias físicas o psicológicas donde la interacción entre grupos se puede ver reflejada de forma positiva o negativa. Depende totalmente de la forma en la que el instructor crea relaciones con sus compañeros de trabajo. Lógicamente influyen factores como la confianza que el líder les proporciona a sus colaboradores, pues al momento de actuar según lo que dice se vuelve más creíble y las personas empiezan a creer en él. El aprendizaje es más eficiente y frecuente entre todos los individuos del grupo. De igual forma, Aguilar (2004) menciona la personalidad y el papel que un líder deben tener.

El papel que un líder debe tener en el grupo de trabajo depende bastante del ambiente en el cual se desarrollen las actividades en equipo. El tipo de personalidad de cada individuo pero sobre todo la responsabilidad y obligación que deba cumplir cada persona.

La personalidad del líder en un grupo de trabajo como se mencionaba anteriormente afecta e influye en el desempeño de los colaboradores, porque depende de la forma en la que afronten sus problemas, le encuentren solución a los problemas, sepan trabajar bajo presión y seguir adelante después de una adversidad.

La Comunicación

La comunicación es una parte esencial del ser humano, por medio de ella se realizan todas las actividades humanas. Desde que el ser humano se encuentra a corta edad empieza a buscar la forma en comunicarse con los demás, conforme van creciendo aprenden a comunicarse de una manera más efectiva.

El trabajo en equipo consta de distintos factores dentro de los cuales se puede ir desarrollando dependiendo del tipo de negocio donde se trabaje, la personalidad de cada individuo así como el apoyo que existe entre colaboradores.

En conclusión, la inteligencia emocional es esencial en todo ser humano especialmente porque permite a los hombres tener un estilo de vida saludable, así como, buenas relaciones interpersonales. En el aspecto académico y laboral, la inteligencia emocional permite a los individuos tener mayor eficacia en el cumplimiento de sus objetivos pues al tener el control de sus emociones transmiten confianza y madurez a los demás individuos.

Además el trabajo en equipo, así como la inteligencia emocional permite a los colaboradores en el ámbito laboral trabajar de forma eficiente al momento de compartir roles y funciones.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, el mundo laboral está compuesto por distintos factores que afectan el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización. Con el pasar de los años, se han ido descubriendo nuevos acontecimientos respecto a la forma en que el ser humano trabaja y cómo obtiene los resultados deseados de acuerdo con su forma de actuar o de ver la vida.

Los seres humanos son seres complejos que cuentan con muchas funciones y competencias que los hacen ser quienes son, aspectos de los que se conforma su personalidad y su forma de actuar ante distintas situaciones. Dentro de estas se encuentra la inteligencia emocional, la cual es la forma en la que el ser humano logra mantener un equilibrio entre sus emociones y la realidad, especialmente cuando sucede algo que le afecte de forma excesivamente negativa o positiva.

La inteligencia emocional es necesaria en todo individuo para poder mantener una relación completa y sana, así como para poder rendir al máximo en sus obligaciones como individuo en sociedad.

Por otro lado, el trabajo en equipo es la forma en la que los seres humanos se unen para realizar un trabajo con un objetivo específico, aunque cada uno cumpliendo un rol distinto. Hoy en día es comúnmente promovido el trabajo en equipo con el fin de reducir costos organizacionales e implementar la integración entre colaboradores, así como mejorar las relaciones entre departamentos y distintas áreas de trabajo.

Generalmente, las organizaciones asignan deberes y tareas con participación de todo el equipo, o en ciertos casos de toda la organización con el fin de implementar el trabajo en equipo. De esa forma no solo se desarrollan distintas capacidades y competencias, sino que les permite a los colaboradores tener distintas oportunidades de interrelacionarse entre sí, así como aprender de los demás compartiendo responsabilidades.

Debido a lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de servicio al cliente y ventas de una red de gimnasios?

2.1 Objetivos

2.2 Objetivo General

Determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios en la ciudad de Guatemala.

2.1.2 Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de inteligencia emocional.
- Identificar el nivel de trabajo en equipo.
- Identificar si existe correlación entre los indicadores de inteligencia emocional (autoconocimiento, auto regulación, automotivación, empatía y habilidades sociales) y el nivel de trabajo en equipo.
- Identificar si existe correlación entre la inteligencia emocional y las 17 cualidades que involucran las tendencias de un buen jugador de equipo.

2.3 Variables de estudio

- Inteligencia Emocional
- Trabajo en equipo

2.4 Definición de las variables

La Inteligencia emocional, según Goleman (1995) es la capacidad que tienen los seres humanos para reconocer sus propios sentimientos y poder manejarlos, así como los de las demás personas generando resultados positivos. Dentro de la inteligencia emocional existen distintos conceptos o capacidades básicas que le permiten al ser humano contar con habilidades para diversas ocasiones. La inteligencia emocional, está relacionada con el funcionamiento físico de la persona, básicamente porque la forma en la que este piensa y razona afecta totalmente en su inteligencia emocional, pues para su buen funcionamiento como individuo, el sistema nervioso cumple su rol fundamental como ser complejo para la interacción de las distintas emociones.

Por su parte, trabajo en equipo, según Katzenbach y Smith (1995) es un número reducido de individuos con distintas capacidades que se complementan entre sí, con el fin de llegar a un mismo objetivo o propósito, tienen planes en común y responsabilidades compartidas.

2.5 Definición operacional de las variables de estudio

Para medir la variable inteligencia emocional se aplicó el Test de Inteligencia Emocional creado por De Leon (2012), enfocado en las teorías de Goleman (1995) los cuales miden la inteligencia emocional a través de los siguientes factores:

- Autoconocimiento
- Autoregulación
- Automotivación
- Empatía.
- Habilidades Sociales.

Para medir el trabajo en equipo se utilizó el instrumento creado por Vásquez (2013), enfocándose en tres factores:

- Tendencia Actitudinales
- Tendencias de Aprendizaje

- Tendencias de Relaciones Personales

2.6 Alcances y límites

Dentro de los alcances se indicó que el presente estudio exploró a los colaboradores de una red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala. La investigación abarcó solamente a los supervisores de servicio al cliente, gerentes de gimnasio, oficinas centrales, asesores de servicio al cliente y ventas, supervisores de clases de grupo, así como entrenadores y supervisores de acondicionamiento físico del gimnasio por lo que los resultados no pudieron ser generalizados para otros grupos o poblaciones. Otro de los límites de investigación es la falta de tiempo que tuvieron los colaboradores de llenar el cuestionario, así como la veracidad con la que contestaron las preguntas establecidas.

2.7 Aporte

Para el campo de la psicología permitirá evaluar cómo se encuentran los colaboradores de una red de gimnasios respecto a su nivel de inteligencia emocional y las cualidades que presentan al trabajo en equipo. Permitirá que los sujetos evaluados tengan mayor conocimiento sobre la inteligencia emocional y cómo ésta afecta para alcanzar sus objetivos. De igual manera, se permitirá obtener los datos suficientes para saber qué aspectos son los que afectan a los colaboradores dentro de su área de trabajo y por qué motivo obtienen resultados positivos o negativos al trabajo en equipo.

Para las organizaciones se ofrecerá información exacta sobre la forma en la que ambas variables, inteligencia emocional y trabajo en equipo pueden de alguna manera trabajar en conjunto o si realmente no tienen una relación alguna.

Para la universidad y la carrera de psicología, aportará una investigación con temas de psicología que le permitirán a futuros estudiantes realizar sus estudios respecto a temas relacionados con la inteligencia emocional y trabajo en equipo.

Dentro del aporte adicional se ofrecerá un trifoliar con información sobre la inteligencia emocional y la manera como los colaboradores puede manejar y controlar sus emociones. Así mismo, con la información de trabajo en equipo, el cual tendrá un impacto positivo en futuras investigaciones que estudiantes planteen realizar.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Los sujetos que participaron en la elaboración de la investigación se encontraban en un rango de edad de 20 a 40 años, fueron 30 sujetos de ambos géneros, 15 mujeres y 15 hombres, guatemaltecos con nivel académico diversificado y universitario, residentes de la Ciudad de Guatemala. Los individuos han tenido experiencia laboral en diferentes áreas, quienes actualmente se encuentran laborando en una red de gimnasios de la ciudad de Guatemala comprendidos en diferentes jornadas. El tipo de muestreo fue no probabilístico, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se define como un subgrupo de población que es seleccionado mediante características de la investigación y no por probabilidad.

Tabla No. 3.1.1

Género		Porcentaje
Femenino	15	50%
Masculino	15	50%
Total	30	100%

Tabla No. 3.1.2

Edad				
Rango	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje
18 – 30 años	11	73.33%	10	66.67%
31 – 40 años	3	20%	5	33.33%
41 – 50 años	1	6.67%	0	0%
Total	15	100%	15	100%

Tabla. 3.1.3.

Puesto de Trabajo		
Puesto	Participantes	Porcentaje
Supervisor	21	70%
Gerente	3	10%
Administrativo	6	20%
Total	30	100%

Tabla. 3.1.4.

Escolaridad		
Nivel educativo	Participantes	Porcentaje
Diversificado	10	33.33
Universitario	20	66.67
Total	30	100%

3.2 Instrumentos

Para la presente investigación, tomando en cuenta que se tienen dos variables, se utilizaron dos instrumentos para evaluar cada una de las mismas.

Se utilizó el instrumento creado por Vásquez (2013), el cual busca identificar las cualidades con mayor importancia como miembros de un equipo de trabajo. Fue creado con base a las 17 cualidades que John Maxwell (2002) y se dividieron en tres grupos tendencias actitudinales, tendencias de aprendizaje y tendencias de relaciones personales.

Trabajo en Equipo:

Tabla No. 3.2.1.

Tendencias Actitudinales	Tendencias de Aprendizaje	Tendencias de Relaciones Personales
Colaborador	Orientado a la solución	Valora a las relaciones
Tenaz	Preparado	Desinteresado
Consciente de su misión	Disciplinado	Practica el mejoramiento personal
Intencionado	Competente	Valora a los demás
Entusiasta	Adaptable	Comunicación
Confiable		
Comprometido		

Según Vásquez (2013) el instrumento está formado de tres preguntas por cada cualidad mencionada anteriormente. Es decir, tiene en total 51 enunciados. Según las respuestas que pueden marcar hay cuatro:

1. totalmente en desacuerdo
2. en desacuerdo
3. de acuerdo
4. totalmente de acuerdo.

En las distintas respuestas se pueden medir cuatro parámetros que permiten obtener la interpretación necesaria:

- De 51 a 89 puntos: la persona no se siente parte del equipo, no tiene las capacidades para relacionarse de forma eficiente, así como colaborar con los demás miembros del equipo. Es una persona que prefiere trabajar de forma individual.
- De 90 a 128 puntos: Estos individuos tienen las habilidades para integrarse y colaborar con los demás participantes del equipo, se siente parte del equipo, pero si tiene la oportunidad de trabajar sola lo hace.
- De 129 a 167 puntos: Este tipo de persona tiene cualidades que le permite ser un buen participante del equipo, sin embargo, hay situaciones en las que demuestra para lo que él es bueno como individuo, por lo tanto, debe continuar entrenando.
- De 168 en adelante puntos: Tiene todas las cualidades necesarias para ser clasificado como un excelente miembro del equipo. Estos individuos se sienten parte del equipo, apoya, colabora, y sobre todo son confiables.

Para evaluar cada uno de los enunciados, el resultado con menor cantidad que se puede obtener es de 3 puntos, el mayor resultado es de 12 puntos. Es decir, se evalúan en tres rangos:

- ✓ De 3 a 6 puntos: Bajo.
- ✓ De 7 a 9 puntos: Medio.
- ✓ De 10 a 12 puntos: Alto.

El segundo instrumento se aplicó es la prueba Test de Inteligencia Emocional para todos los participantes de la investigación. (TIE) creada por De León (2012). Enfocado en las teorías de Goleman (1995) los cuales miden la inteligencia emocional a través de:

- Auto conocimiento.
- Auto regulación
- Auto motivación
- Empatía
- Habilidades Sociales

Todos los indicadores tienen un mínimo de seis puntos y un máximo de 24 puntos.

De León (2012) indica que el cuestionario consta de cuatro opciones de respuestas entre: siempre, casi siempre, a veces y nunca. El tiempo que se debe utilizar para realizar la prueba no es un máximo de treinta minutos. La prueba está formada por 30 enunciados, donde pueden obtener el punteo mayor de 120 puntos, y la mínima de 30 puntos:

Tabla No. 3.2.2.

Nivel	Puntos
Nivel Óptimo	De 91 a 120 pts.
Nivel Medio Alto	De 71 a 90 pts.
Nivel Intermedio	De 50 a 70 pts.
Nivel Bajo	De 30 a 50 pts.

3.3. Procedimiento

- Se realizó una lista de temas que eran de interés investigar.
- Se entregaron tres temas al catedrático para que junto con Facultad escogieran y aprobaran un tema.
- Facultad entregó el tema elegido para iniciar la investigación.
- Se investigó acerca de las variables inteligencia emocional y trabajo en equipo en distintas fuentes bibliográficas para la integración en el marco teórico.
- Se puso en contacto con los colaboradores de las redes de gimnasio para ver la disponibilidad que tienen para realizar el estudio.
- Se realizó el marco teórico de la tesis.
- Fue revisada por el asesor de Tesis.
- Se procedió a la realización del trabajo de campo con la aplicación de dos instrumentos dentro de los gimnasios.
- Se procesaron los resultados obtenidos por cada participante y se clasificaron según los requerimientos establecidos anteriormente.
- Se usó la correlación de Pearson para hacer el análisis estadístico.
- Posteriormente, se realizaron los resultados, el análisis y la discusión de resultados.
- Basándose en los resultados, se realizaron las conclusiones y desarrollaron las recomendaciones.
- Para terminar, se hizo el informe final del trabajo de investigación.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

El presente estudio posee un enfoque Cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Además, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo tiene las siguientes características:

1. Proponer un problema de estudio definido y específico.
2. Al haber establecido el problema de estudio, se revisa lo ya investigado, conocida mayormente como revisión de literatura.

La investigación empleó un alcance correlacional, el cual tiene como objetivo evaluar la relación que hay entre dos o más temas, conceptos, variables o categorías. Este tipo de alcance busca ver la relación entre varios fenómenos y la manera cómo interactúan entre sí.

Según Rusu. (s.f) el estudio correlacional evalúa el grado de relación entre dos variables, pues intenta predecir un concepto o variable en base al comportamiento conocido de otra variable. Los pasos que se toman para realizar un estudio correlacional, al momento de tener las variables que se desean estudiar, se mide el grado de relación entre ambas variables, se analiza si la correlación que hay es positiva o negativa, este resultado es expresado en una hipótesis. Luego de haber tenido una hipótesis ésa se evalúa para obtener pruebas. Finalmente, los datos serán analizados por medio de la R de Pearson en Excel.

Tabla No. 3.4.1.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula

Valor	Significado
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla No. 3.4.2.

Valores críticos de la r de Pearson para una prueba unilateral según grados de libertad (N-2)

<u>N - 2</u>	<u>0.05</u>	<u>0.025</u>	<u>0.01</u>	<u>0.005</u>
1	0.988	0.997	0.9995	0.9999
2	0.900	0.950	0.980	0.990
3	0.805	0.878	0.934	0.959
4	0.729	0.811	0.882	0.917
5	0.669	0.754	0.833	0.874
6	0.622	0.707	0.789	0.834
7	0.582	0.666	0.750	0.798
8	0.549	0.632	0.716	0.765
9	0.521	0.602	0.685	0.735
10	0.497	0.576	0.658	0.708
11	0.476	0.553	0.634	0.684
12	0.458	0.532	0.612	0.661
13	0.441	0.514	0.592	0.641
14	0.426	0.497	0.574	0.623
15	0.412	0.482	0.558	0.606
16	0.400	0.468	0.542	0.590
17	0.389	0.456	0.528	0.575
18	0.378	0.444	0.516	0.561
19	0.369	0.433	0.503	0.549
20	0.360	0.423	0.492	0.537
21	0.352	0.413	0.482	0.526
22	0.344	0.404	0.472	0.515
23	0.337	0.396	0.462	0.505
24	0.330	0.388	0.453	0.496
25	0.323	0.381	0.445	0.487
26	0.317	0.374	0.437	0.479
27	0.311	0.367	0.430	0.471
28	0.306	0.361	0.423	0.463
29	0.301	0.355	0.416	0.456
30	0.296	0.349	0.409	0.449
35	0.275	0.325	0.381	0.418
40	0.257	0.304	0.358	0.393
45	0.243	0.288	0.338	0.372
50	0.231	0.273	0.322	0.354
60	0.211	0.250	0.295	0.325
70	0.195	0.232	0.274	0.302
80	0.183	0.217	0.256	0.283
90	0.173	0.205	0.242	0.267
100	0.164	0.195	0.230	0.254

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

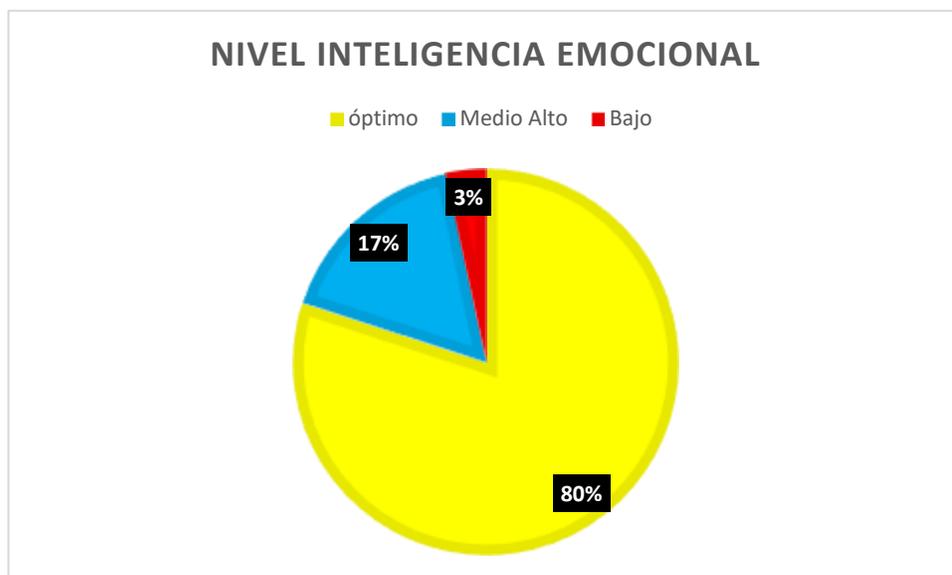
A continuación se presentan detalladamente los resultados obtenidos luego de haber aplicado el Test de Inteligencia Emocional y el test de trabajo en equipo.

Gráfica 4.1



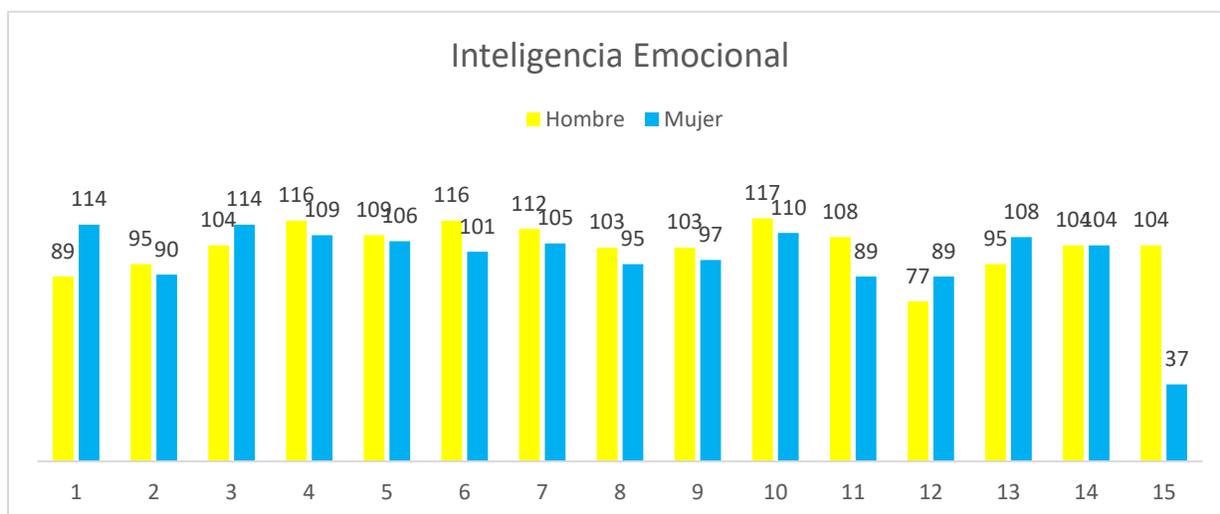
La gráfica número 1 refleja el porcentaje de participantes, mujeres y hombres, que fueron evaluados. El total de participante fueron 30, 15 de los participantes fueron del género femenino y los otros 15 participantes fueron de género masculino. Se utilizó dicha cantidad de hombres y mujeres con el fin de determinar si el género afecta de alguna manera, ya sea positiva o negativamente, las dos variables estudiadas tomando en cuenta que la mente de cada género funciona de distinta manera y eso puede ser notorio en la forma en la que trabajan en equipo, se desenvuelven en el mundo laboral, la forma en la que conviven con sus demás compañeros, así como la comodidad y confianza que existe entre las mujeres y los hombres.

Gráfica 4.2



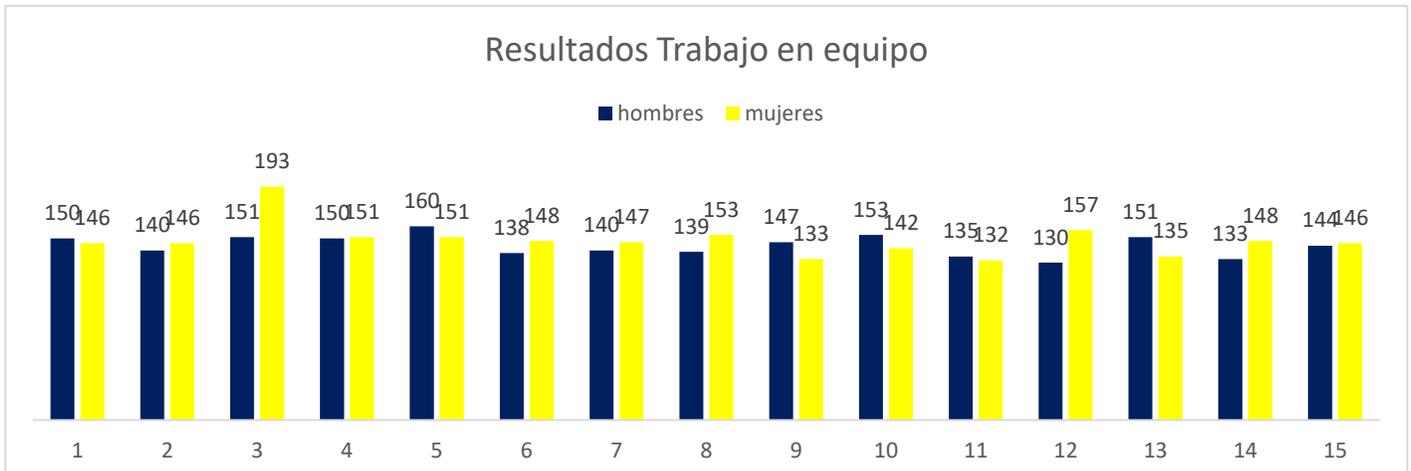
En la gráfica número 2 se muestra el nivel de inteligencia emocional que obtuvo el total de participantes. Se pudo observar que un 80% obtuvo el nivel óptimo, el cual indica que la mayoría de participantes cuentan con un nivel adecuado de inteligencia emocional. El 17% obtuvo un nivel Medio Alto, y el 3% obtuvo un nivel bajo de inteligencia emocional. No hubo ningún participante con un nivel intermedio. La mayor parte de la población que cuenta con un nivel óptimo de inteligencia emocional son personas que se conocen a sí mismos, que reconocen sus emociones en todo momento, saben controlarse, optan distintos puntos de vista y tienen buenas relaciones interpersonales. El 20%, tres personas en total obtuvieron un nivel medio alto. Del 80%, 13 participantes de los 15 masculinos obtuvieron un nivel óptimo; 11 de las 15 participantes femeninas obtuvieron un nivel óptimo. Del 17% del nivel medio alto, 2 fueron participantes hombres y 3 mujeres. El 3% fue un participante femenino que obtuvo un nivel bajo. Se puede interpretar con los resultados obtenidos que los hombres tienen más inteligencia emocional.

Gráfica 4.3



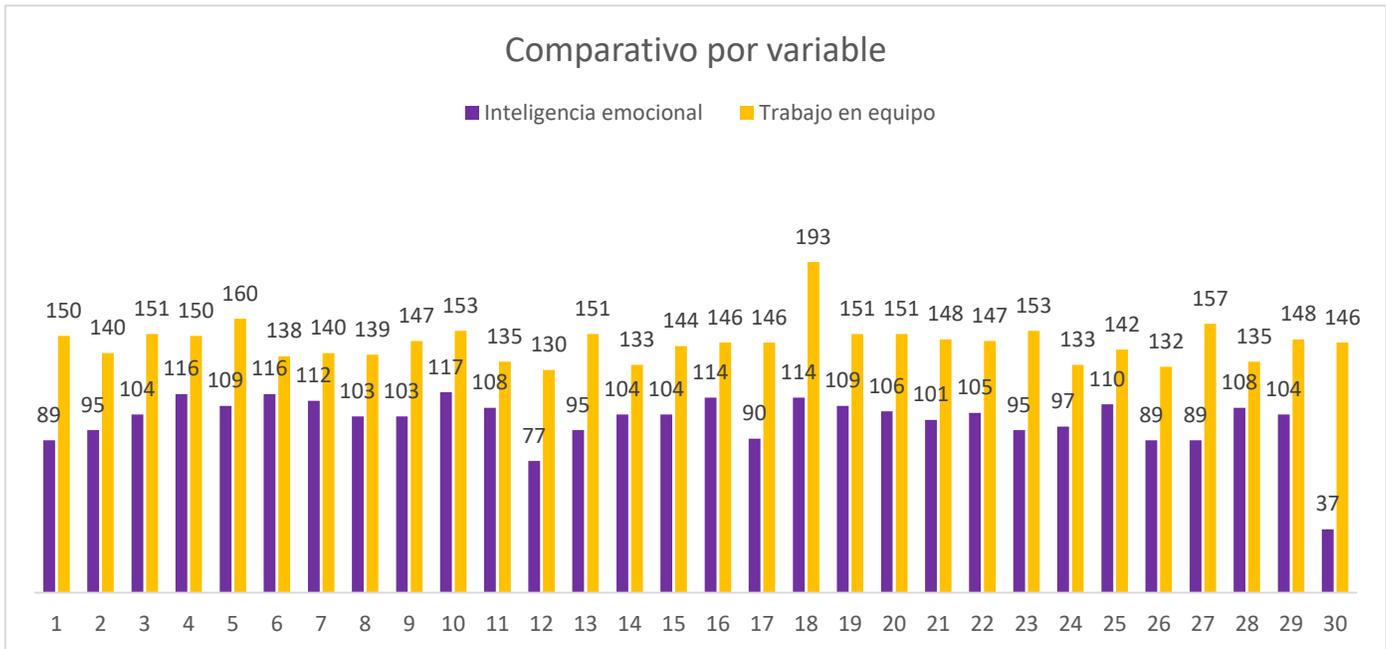
La gráfica número 3 muestra el resultado que se obtuvo del test de Inteligencia Emocional donde se observa que los hombres tienen en la mayoría de casos una nota más elevada que las mujeres. 10 de los 15 participantes masculinos obtuvieron una nota mayor que las mujeres lo cual se puede interpretar que el 67% de la población investigada masculina posee una inteligencia emocional adecuada. Se considera que el hombre, según su fisiología, tiene menos cambios temperamentales, maneja mejor sus emociones a diferencia que las mujeres y tiende a ser un ser racional y la mujer un ser emocional en la mayoría de los casos. A pesar que el hombre en la presente investigación obtuvo una nota más elevada que las mujeres, la diferencia no fue significativa entonces se puede concluir que el género no afecta totalmente o en un gran porcentaje el nivel de inteligencia que posee cada individuo.

Gráfica 4.4



En la gráfica 4 se muestra el resultado de trabajo en equipo por género. Si se observa detenidamente, se identifica que entre ambos géneros no existe una diferencia significativa entre el resultado de trabajo en equipo. 6 de los 15 participantes masculinos obtuvieron una nota más elevada que el género femenino. 9 de los 15 participantes femeninos obtuvieron una mejor nota de trabajo en equipo a comparación de los hombres. Se puede interpretar con la muestra que las mujeres tienen mejores resultados al trabajar en equipo. Asimismo, se evidencia en este género un nivel alto en el factor de Adaptabilidad, así como en las cualidades de valorar a los demás y ser conscientes de su misión, lo que les permite a los participantes tener las competencias necesarias para ser un excelente jugador de equipo.

Gráfica 4.5



La gráfica de los resultados de Inteligencia Emocional y Trabajo en equipo nos muestra que el tener un buen nivel de inteligencia emocional no es sinónimo de trabajar bien en equipo. Por ejemplo, el sujeto #30 tiene un nivel de inteligencia emocional bajo, sin embargo, sigue mostrando buenas cualidades para trabajar en equipo como el resto de sus compañeros, los cuales obtuvieron en promedio un nivel medio alto en los distintos factores que se evaluaron de la inteligencia emocional. El sujeto #18, por su parte, es el único sujeto que obtuvo un nivel óptimo, el cual representa el 3% de la población.

A continuación se presentan los resultados estadísticos obtenidos:

Tabla No. 4.1

Inteligencia Emocional

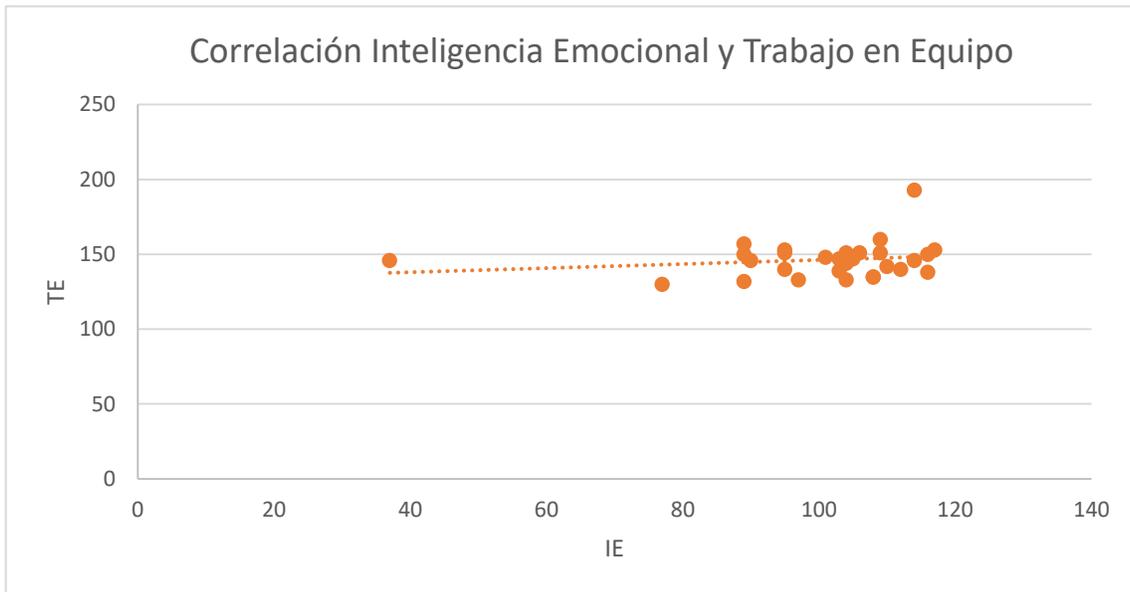
MÍNIMO DE PUNTUACIÓN	37
MÁXIMO DE PUNTUACIÓN	117
MEDIA	98.97
MODA	104
MEDIANA	104
CORRELACIÓN	0.179
VALOR CRÍTICO	0.296

Tabla No.4.2

Trabajo en Equipo

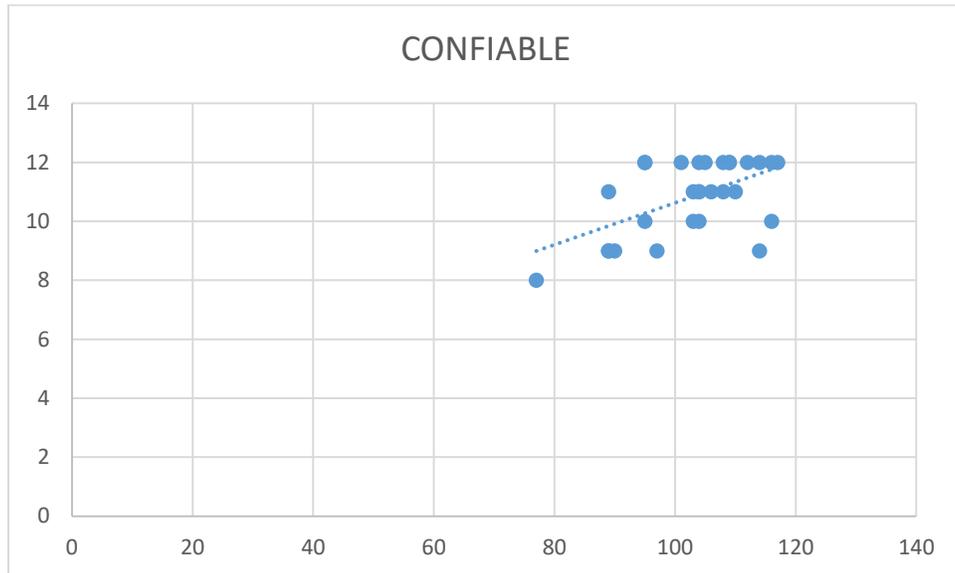
MÍNIMO DE PUNTUACIÓN	130
MÁXIMO DE PUNTUACIÓN	193
MEDIA	145.49
MODA	151
MEDIANA	146.50
CORRELACIÓN	0.179
VALOR CRÍTICO	0.296

Gráfica 4.6



En la gráfica 6 se muestra la correlación de Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo. Se obtuvo una correlación de 0.1794, lo cual indica que hay una correlación positiva débil entre las dos variables estudiadas. El nivel de inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño como jugador dentro de un trabajo en equipo. El valor 0.1794 es menor que el valor crítico de 0.296, por lo que la correlación no es significativa.

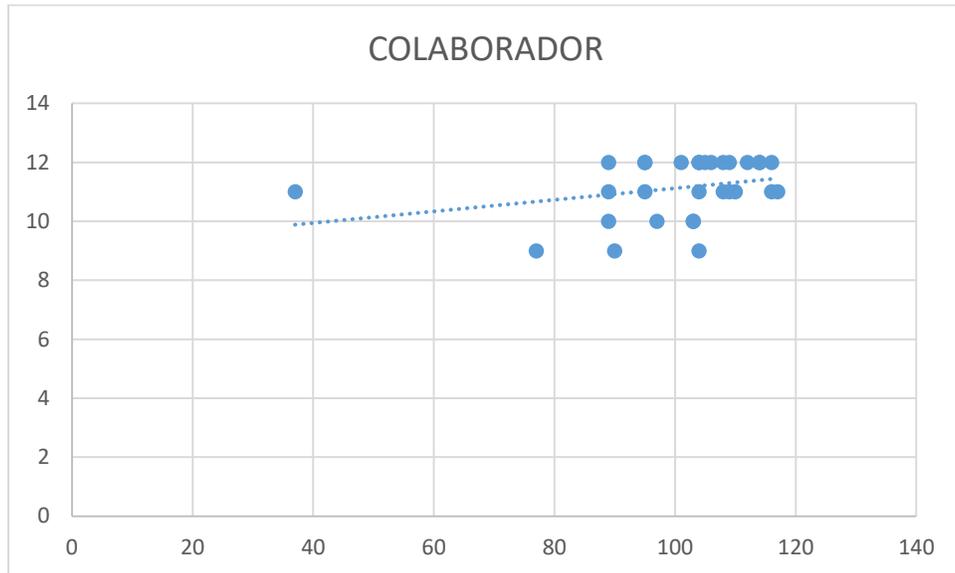
Gráfica 4.7



Coeficiente de correlación de Pearson	0.210038275
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 7 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor confiable de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación 0.21 en base a la correlación de Pearson y su valor crítico de 0.296, existe correlación positiva débil, es decir hay una correlación no significativa.

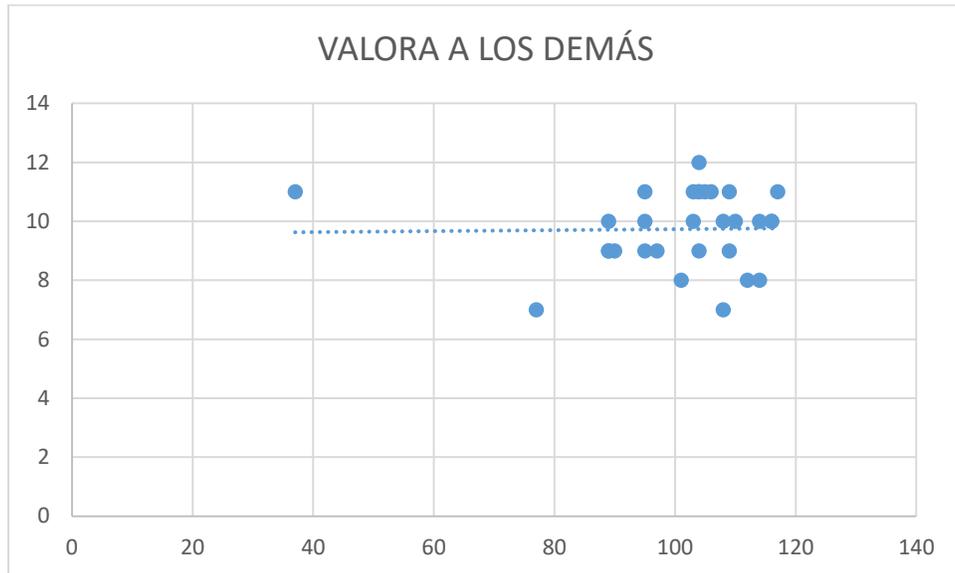
Gráfica 4.8



Coeficiente de correlación de Pearson	0.300075697
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 8 se muestra la correlación entre el resultado de inteligencia emocional y el factor de colaborador de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según la correlación obtenida de 0.30, existe una correlación positiva débil. La correlación es significativa.

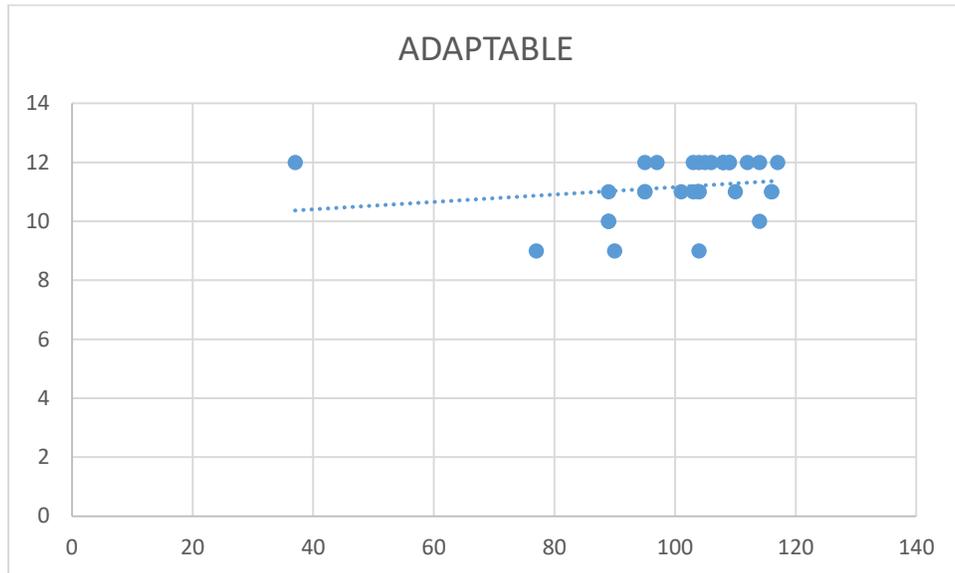
Gráfica 4.9



Coeficiente de correlación de Pearson	0.0197166269282393
---------------------------------------	--------------------

En la gráfica 9 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Valora a los Demás de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de 0.019 de Pearson, existe correlación positiva muy débil, por lo tanto no hay correlación significativa.

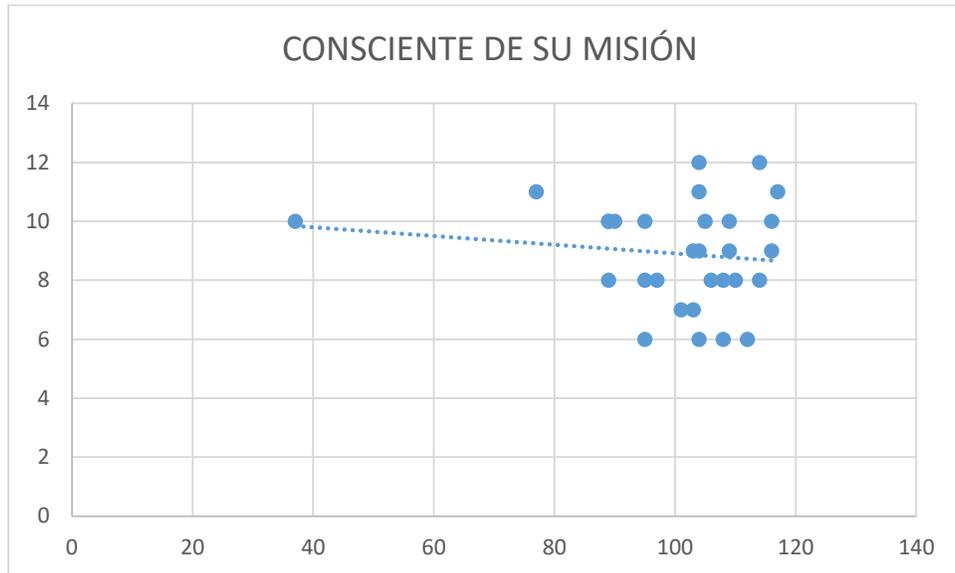
Gráfica 4.10



Coeficiente de correlación de Pearson	0.176140201
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 10 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Adaptable de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.176, si existe correlación positiva débil. Es decir que la variable inteligencia emocional puede afectar en una cantidad mínima el factor adaptable, por lo tanto, la correlación no es significativa.

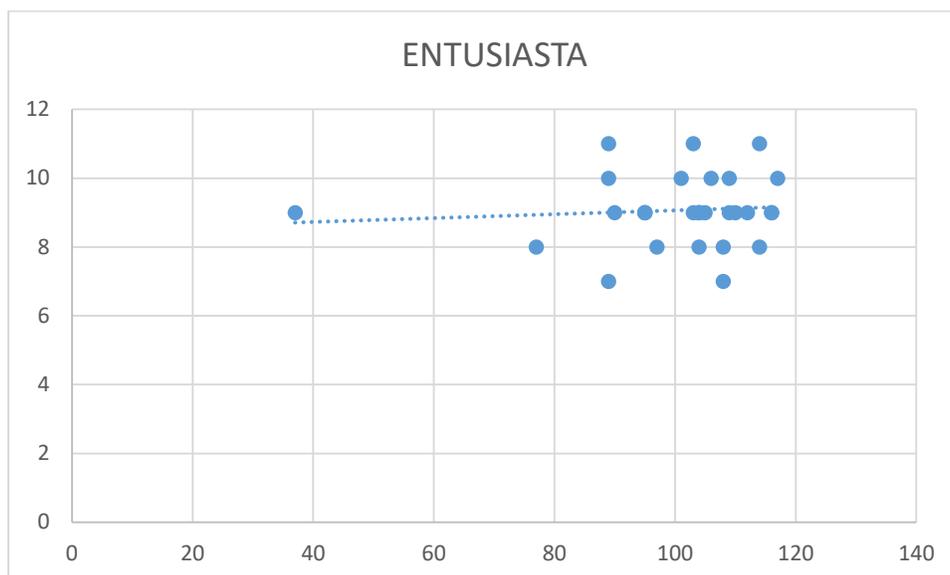
Gráfica 4.11



Coeficiente de correlación de Pearson	-0.130355665
---------------------------------------	--------------

En la gráfica 11 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Consciente de su Misión de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson -0.13, si existe correlación negativa débil entre ambas variables pero es débil; es decir, no es significativa.

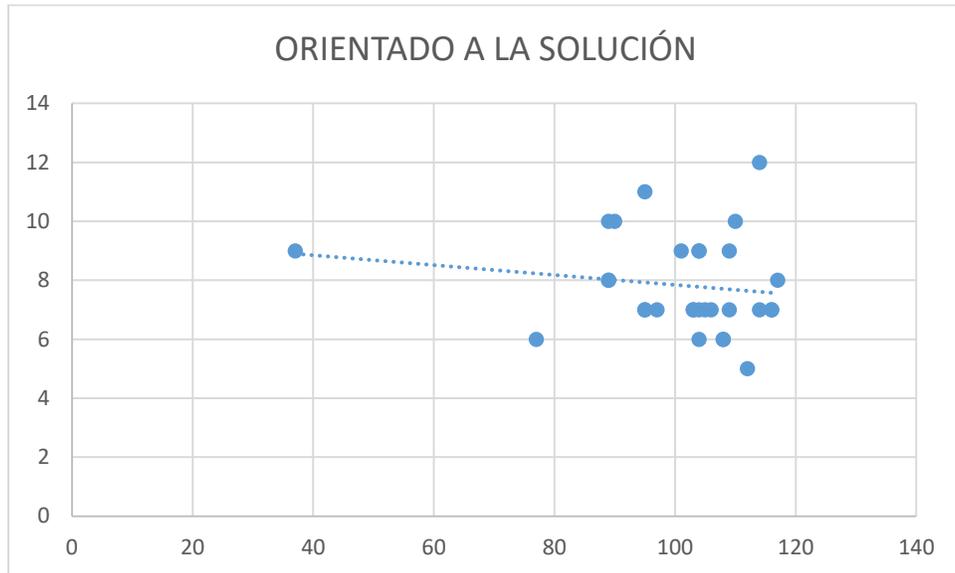
Gráfica 4.12



Coeficiente de correlación de Pearson	0.085159854
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 12 se muestra la correlación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el factor Entusiasta de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.085, si existe correlación positiva entre ambas variables pero es muy débil, además no es significativa. Es decir que el nivel de inteligencia emocional puede afectar muy poco el factor entusiasta en los individuos al momento de ser evaluados.

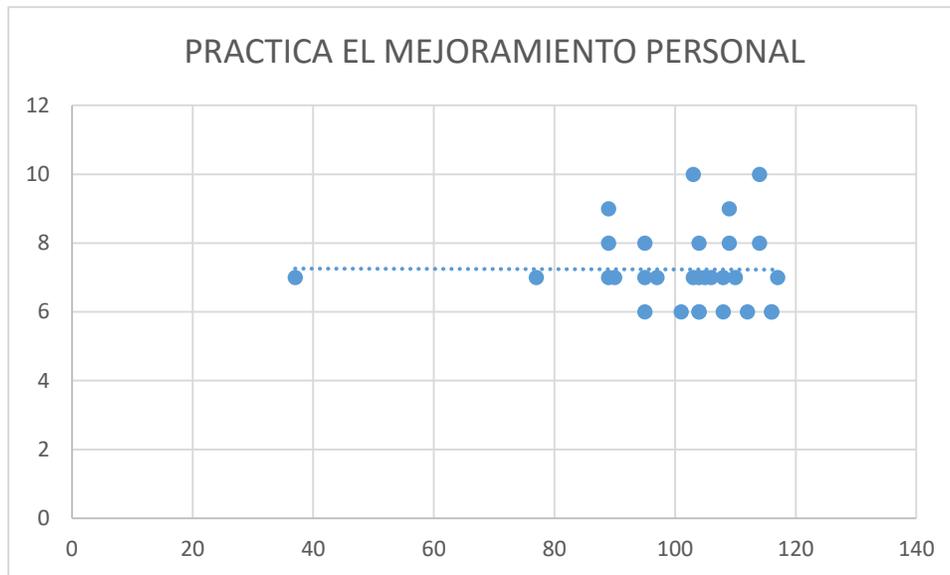
Gráfica 4.13



Coeficiente de correlación de Pearson	-0.15746679
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 13 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Orientado a la Solución de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson -0.157, existe una correlación negativa débil.

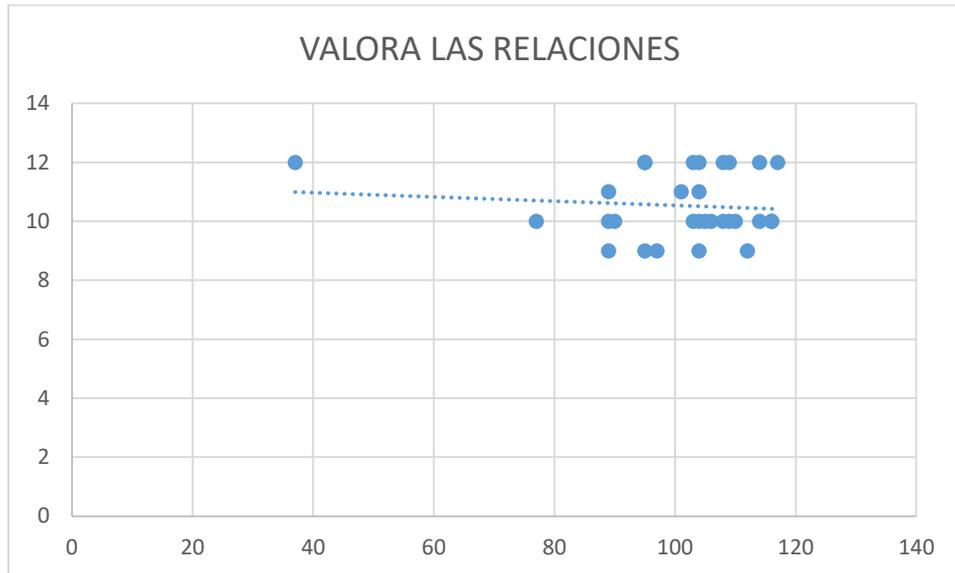
Gráfica 4.14.



Coeficiente de correlación de Pearson	0.001339846
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 14 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Practica el Mejoramiento Personal de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.0013, existe correlación alguna entre ambas variables porque está muy cercano al 0 impidiendo haber algún tipo de relación. No hay correlación.

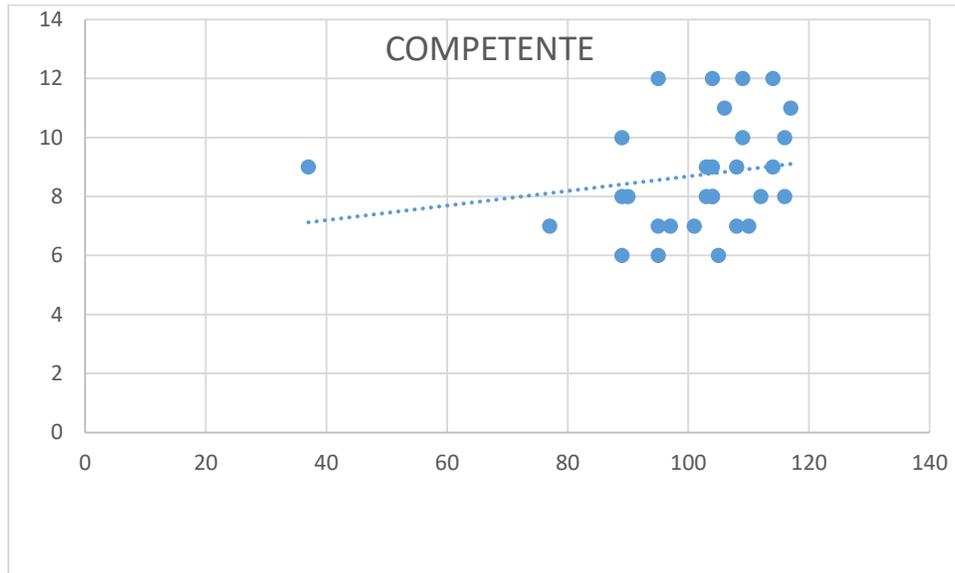
Gráfica 4.15



Coeficiente de correlación de Pearson	-0.100379812
---------------------------------------	--------------

En la gráfica 15 se muestra la correlación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el factor Valora las Relaciones de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson -0.100, existe correlación negativa débil.

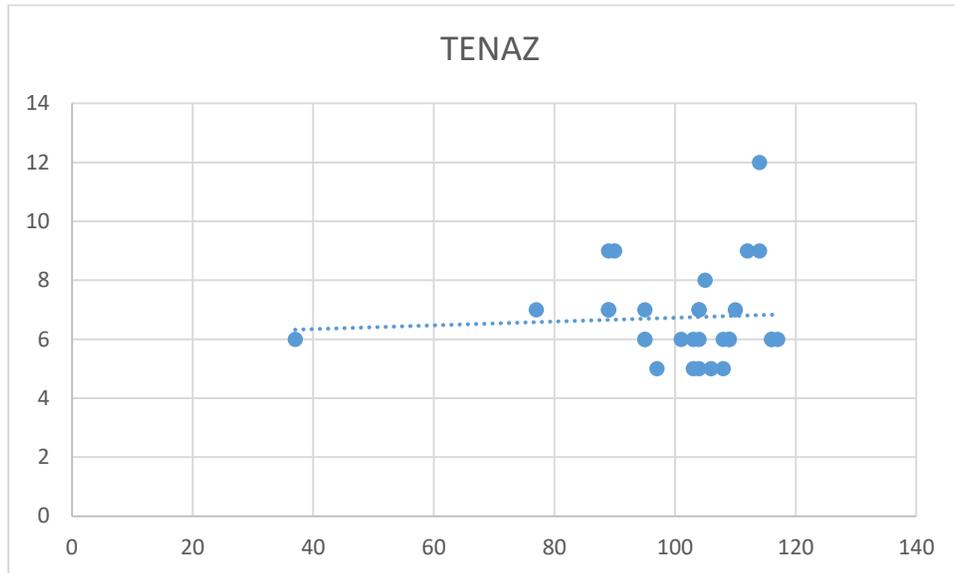
Gráfica 4.16



Coeficiente de correlación de Pearson	0.203493173
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 16 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Competente de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.2034, si existe correlación positiva débil pero no significativa.

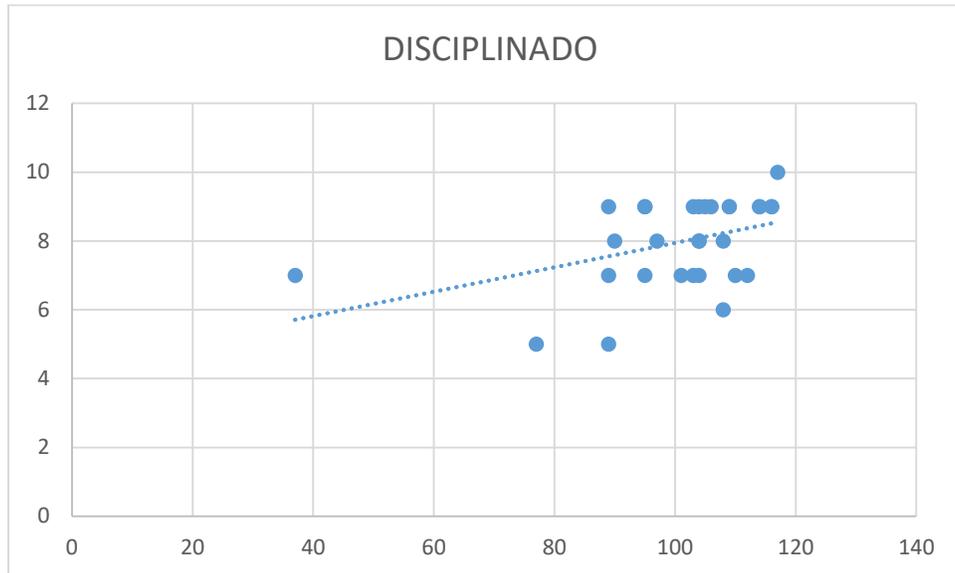
Gráfica 4.18



Coeficiente de correlación de Pearson	0.062944557
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 18 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Tenaz de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.062, sí existe correlación positiva pero es muy débil.

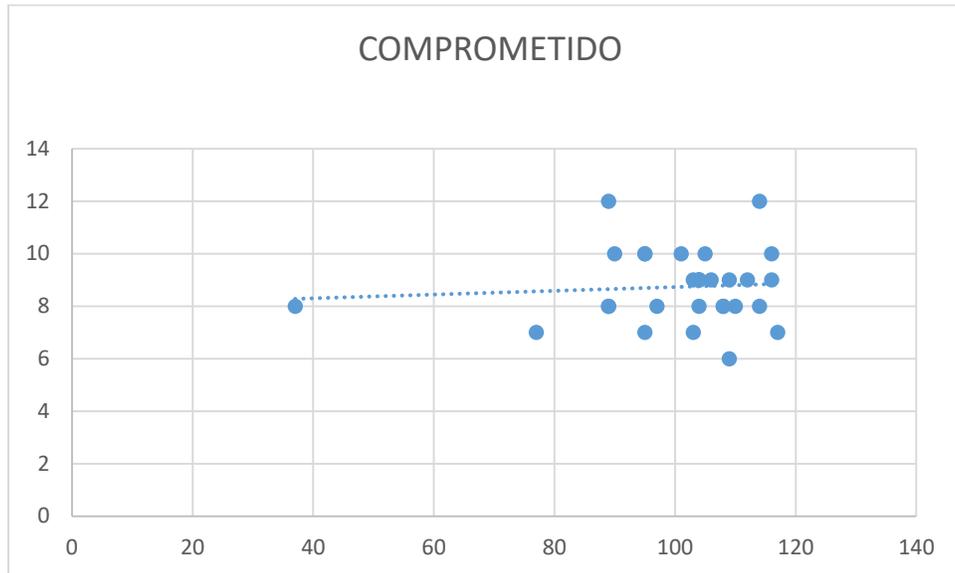
Gráfica 4.19



Coeficiente de correlación de Pearson	0.429706067
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 19 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Disciplinado de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.429, existe una correlación positiva débil. Es decir, que la inteligencia emocional puede influir en cierto nivel en lo disciplinado que será el participante. La correlación es significativa.

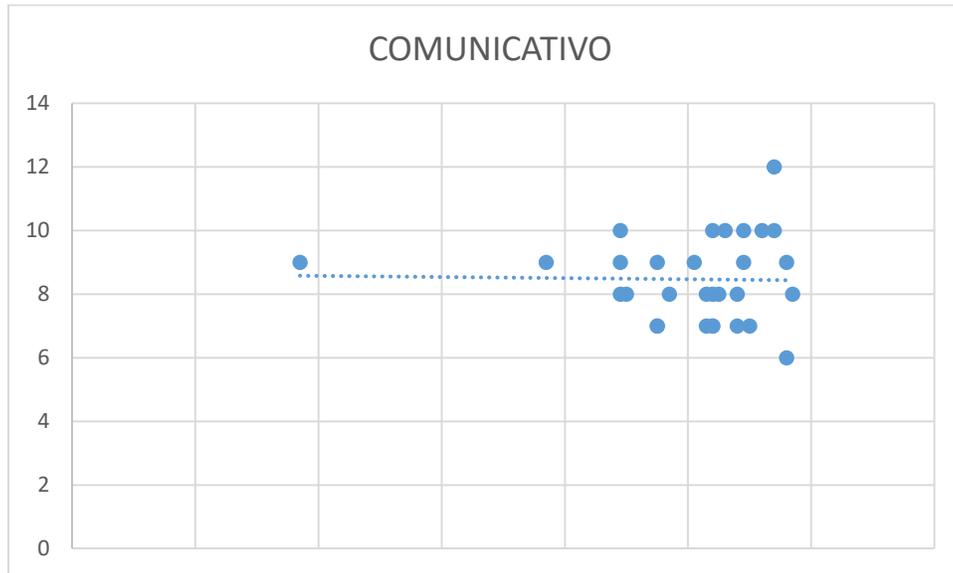
Gráfica 4.20



Coeficiente de correlación de Pearson	0.079442999
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 20 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Comprometido de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.07, existe correlación positiva muy débil.

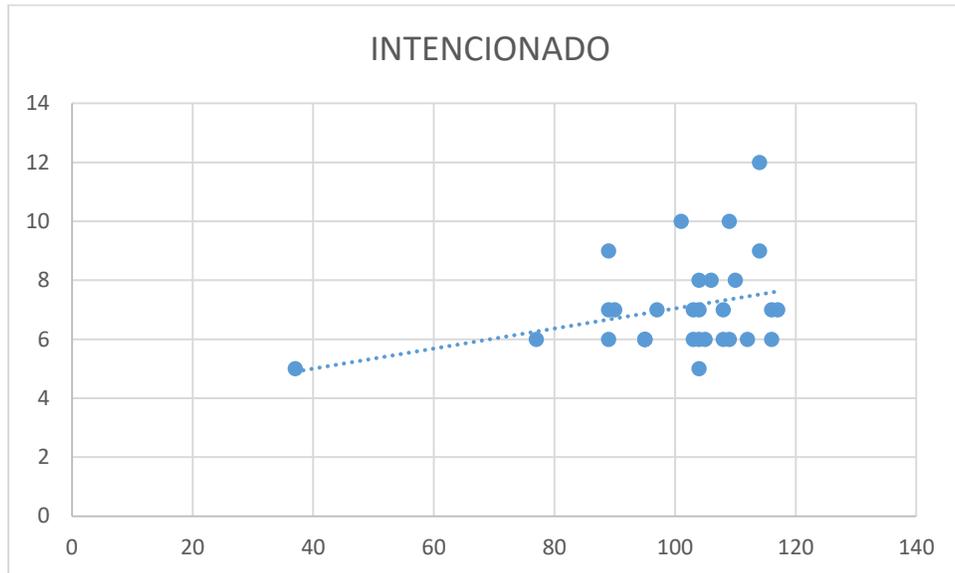
Gráfica 4.21



Coeficiente de correlación de Pearson	-0.020692311
---------------------------------------	--------------

En la gráfica 21 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Comunicativo de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de -0.020, existe correlación negativa muy débil. No hay correlación significativa.

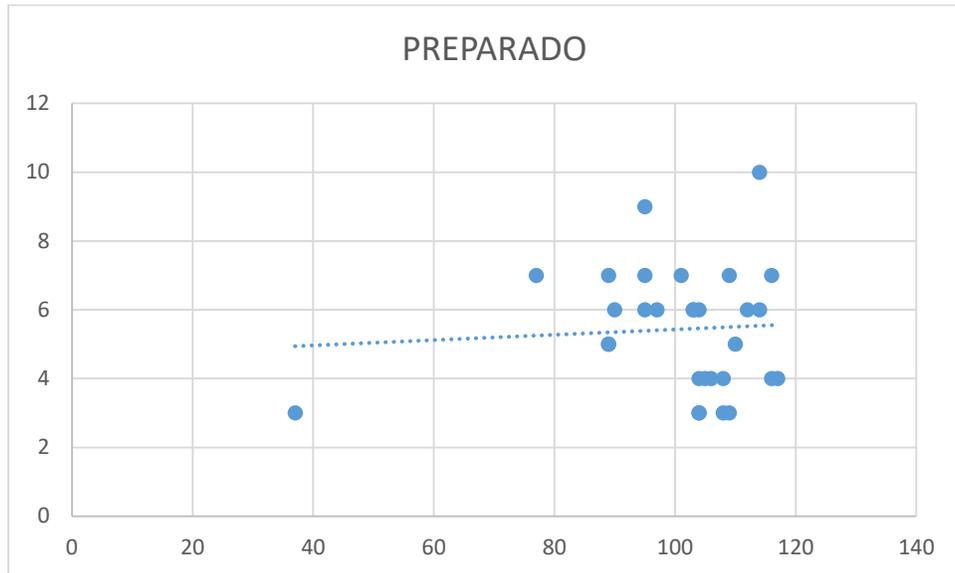
Gráfica 4.22



Coeficiente de correlación de Pearson	0.328638699
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 22 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Intencionado de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.328, existe correlación positiva débil. La correlación es significativa.

Gráfica 4.23.

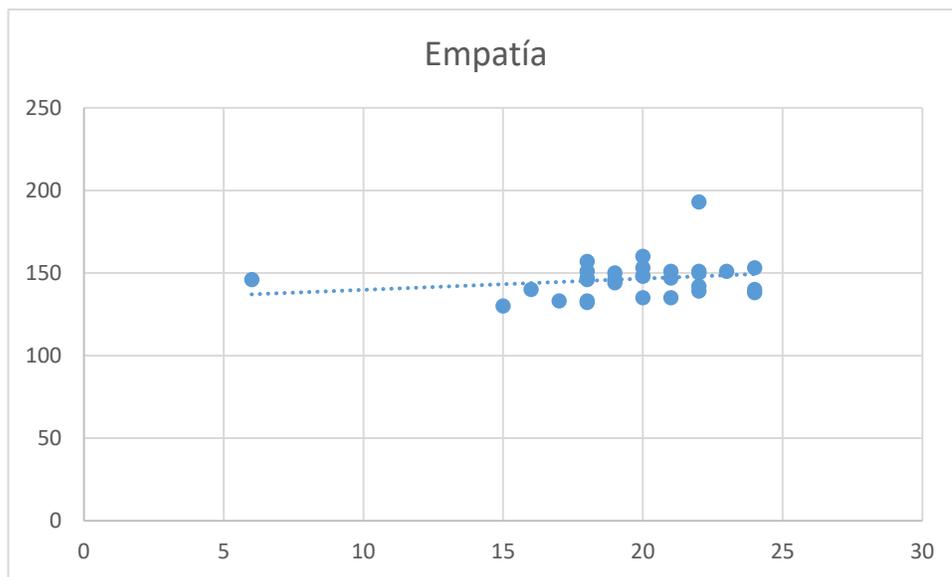


Coeficiente de correlación de Pearson	0.066434604
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 23 se muestra la correlación entre el nivel total de Inteligencia Emocional y el factor Preparado de las 17 cualidades de Trabajo en Equipo. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.066 existe correlación positiva muy débil.

A continuación se muestra las correlaciones de trabajo en equipo en relación con los factores de inteligencia emocional.

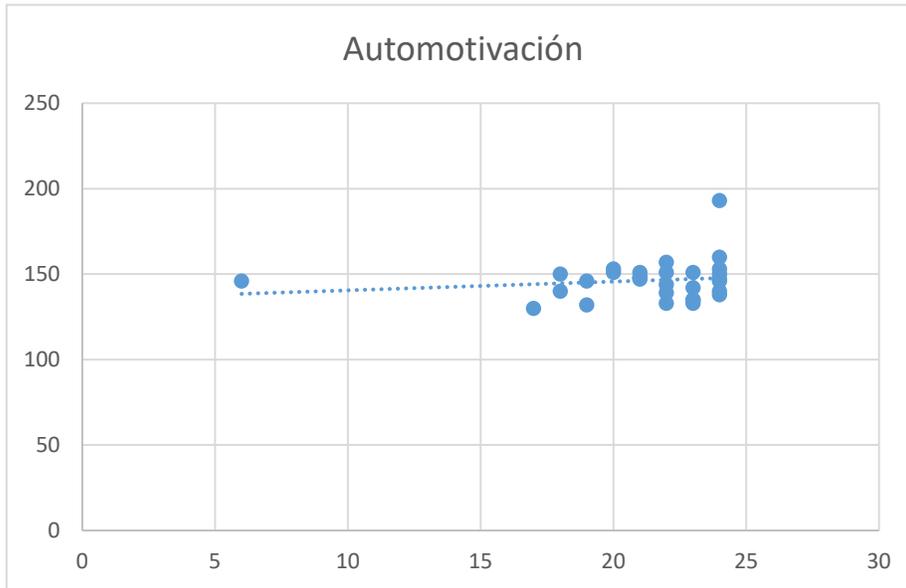
Gráfica 4.24.



Coeficiente de correlación de Pearson	0.200966981
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 24 se muestra la correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Empatía de los factores de Inteligencia Emocional. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.200 si existe correlación positiva débil.

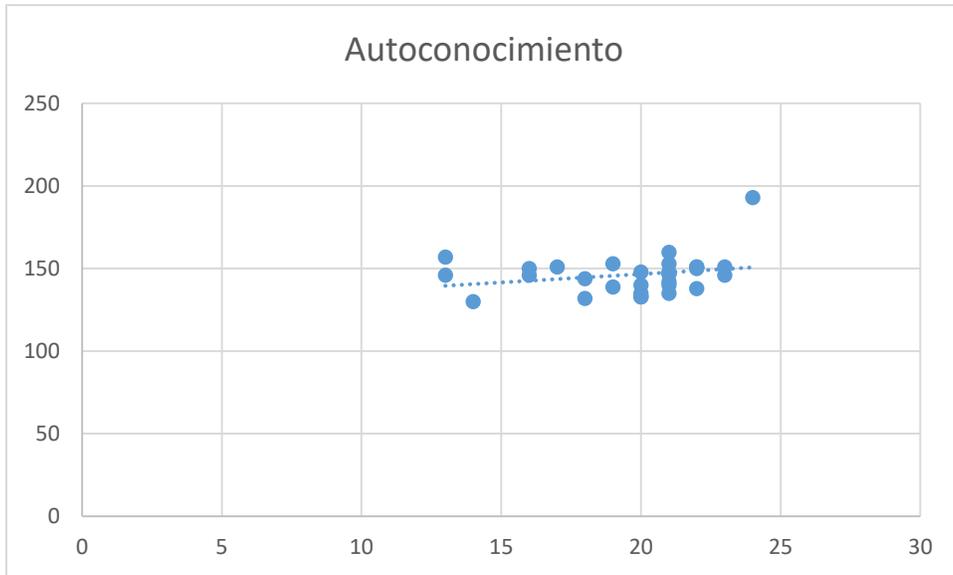
Gráfica 4.25



Coeficiente de correlación de Pearson	0.154665775
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 25 se muestra la correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Automotivación de los factores de Inteligencia Emocional. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.15 existe correlación positiva débil, es decir, no es significativa.

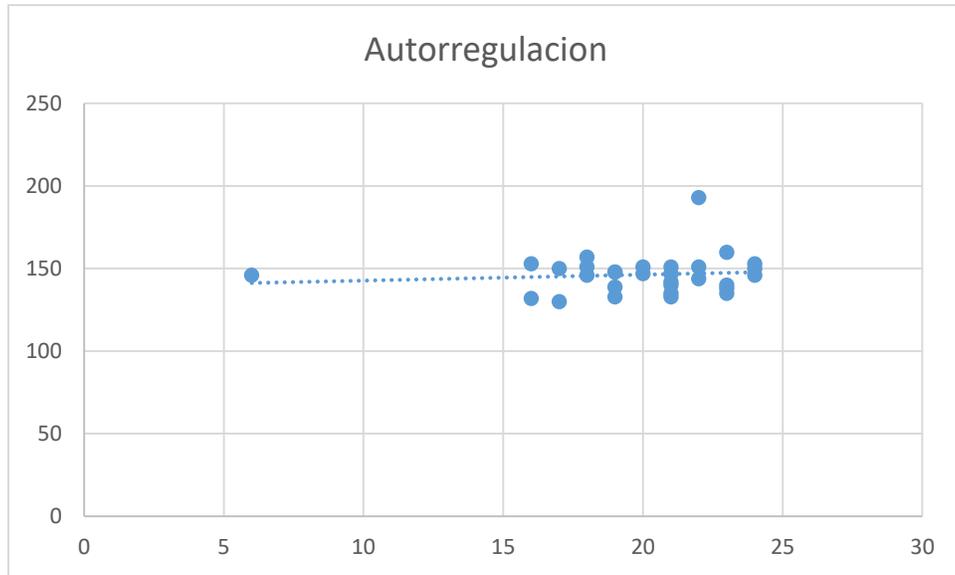
Gráfica 4.26



Coeficiente de correlación de Pearson	0.247821208
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 26 se muestra la correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Autoconocimiento de los factores de Inteligencia Emocional. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.25, si existe correlación positiva débil, lo que se puede interpretar que el nivel de trabajo en equipo no tiene relación significativa en comparación con el factor de autoconocimiento en la inteligencia emocional.

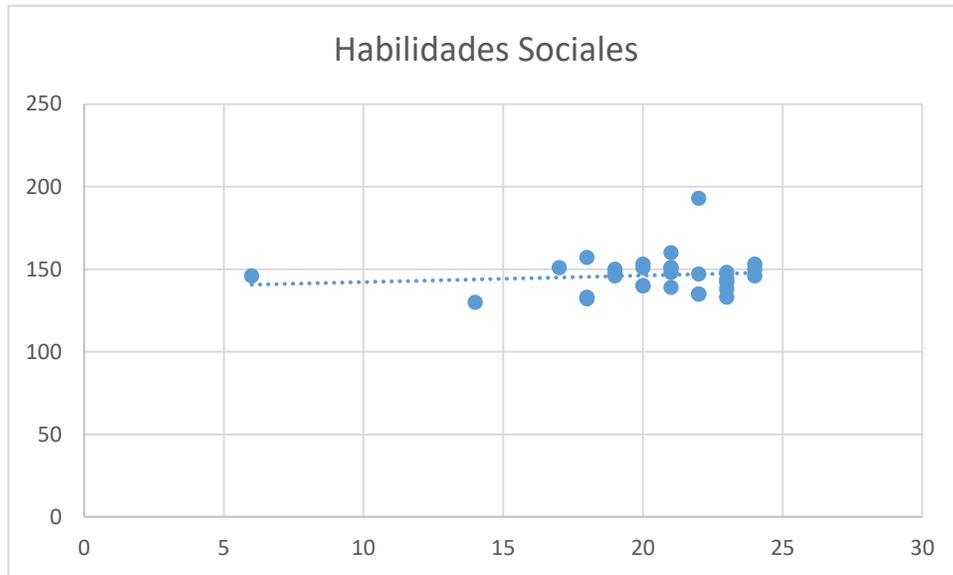
Gráfica 4.27



Coeficiente de correlación	0.109078328
----------------------------	-------------

En la gráfica 27 se muestra la correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Autorregulacion de los factores de Inteligencia Emocional. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.109, existe correlación positiva débil pero no es estadísticamente significativa.

Gráfica 4.28



Coeficiente de correlación de Pearson	0.120024492
---------------------------------------	-------------

En la gráfica 28 se muestra la correlación entre el nivel total de Trabajo en Equipo y el factor Habilidades Sociales de los factores de Inteligencia Emocional. Según el resultado del coeficiente de correlación de Pearson 0.12 indica que existe correlación positiva débil, lo que indica, que no hay correlación significativa. Es decir, que la variable trabajo en equipo se relaciona de una manera mínima con el factor habilidades sociales.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la actualidad las organizaciones le dan mayor importancia a un ambiente laboral agradable, un lugar donde el colaborador se sienta cómodo al momento de realizar sus tareas, pero sobre todo, un lugar donde éste pueda crecer de forma profesional. El ser humano, como ser cambiante necesita de distintos aspectos como su personalidad y competencias humanas que le permitan desenvolverse como seres excelentes en su ocupación.

Varios individuos han realizado investigaciones sobre factores que tienen relación con el desempeño de las personas en su lugar de trabajo, sin embargo, han dejado a un lado la importancia que hay en el trabajo en equipo dentro de las organizaciones, pues este les permite llegar a su objetivo de forma más eficiente.

La inteligencia emocional es un tema que debería ser mencionado en todas las organizaciones con el objetivo de proporcionar una salud mental a todos sus colaboradores a través de las relaciones que se manejan en las empresas, el clima que crean las distintas personalidades y la cultura que ofrece la organización. La presente investigación tuvo el objetivo de identificar si existe alguna relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo dentro de los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala, por lo tanto, se compararon los resultados obtenidos en dicha investigación con los resultados investigados anteriormente en los antecedentes.

En el presente estudio se comprobó una correlación débil, estadísticamente no significativa en la relación de las variables inteligencia emocional y trabajo en equipo de los 30 participantes evaluados de la red de gimnasios de la Ciudad de Guatemala.

A continuación se interpretan todas las correlaciones obtenidas. En la correlación principal de Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo, se obtuvo una de 0.1794 lo cual indica que hay una correlación positiva débil entre las dos variables estudiadas. La correlación del

factor confiable de las 17 cualidades de trabajo en equipo en relación con el nivel de inteligencia emocional es de 0.21, en base a la correlación de Pearson existe correlación positiva débil. Esto significa que el factor confiable en relación con la inteligencia emocional no cuenta con un alto nivel correspondencia. Hernández (2015), en su estudio que tuvo como objetivo establecer la influencia entre inteligencia emocional y servicio al cliente, tuvo como resultado que el 68% está de acuerdo que los colaboradores demuestran confianza y seguridad en relación con su inteligencia emocional y su servicio al cliente. El autor de la investigación mencionada anteriormente, indica que 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, se demuestra que la inteligencia emocional influye en el servicio al cliente. Esto tiene poca relación pero similitud con el presente estudio en cuanto a que el control de las emociones influye en la forma en la que la persona llegue a tener cierto nivel de inteligencia emocional.

En la investigación se muestra que el trabajo en equipo se encuentra en un buen nivel para el 97% de la población evaluada, lo que indica que para tener un buen nivel de trabajo en equipo debe existir comprensión, confianza, valorar a los demás, ser disciplinado, entre otras. El estudio de Aguilar (2016), nos indica que el trabajo en equipo es importante para que los colaboradores puedan desempeñar mejor su labor y a la vez exista un buen clima organizacional dentro de la empresa, es decir, el trabajo en equipo se encuentra relacionado con el clima de una organización, dentro de los cuales se incluyen factores como flexibilidad con el jefe, atención e incluso llega a afectar el desempeño del colaborador. El resultado obtenido fue que el trabajo en equipo es importante para que los colaboradores puedan desempeñar mejor su labor y a la vez exista un buen clima organizacional dentro de la organización. Los resultados obtenidos en la investigación realizada por Aguilar (2016) indicaron que el 100% de los participantes mencionaron que sí trabajan de forma eficiente y enfocada con su grupo de trabajo. Un 80% revelaron que los trabajadores tienen sentido de pertenencia al equipo de trabajo cuando éstos tienen un buen desempeño. Respecto al apoyo de su jefe inmediato, el 70% mencionaron que sí cuentan con el apoyo del jefe de manera que les presta atención y busca soluciones, el 30%

indicó que no. De acuerdo a la flexibilidad del jefe un 70% de los participantes mencionaron que el jefe si es flexible, mientras el otro 30% indicó que no lo es. Al momento de evaluar el trato justo entre el jefe y los colaboradores un 73% respondió que sí lo recibe, un 23% mencionó que no. De acuerdo a la satisfacción de trabajar en la organización el 73% indicaron que sí se sienten satisfechos de laborar para la empresa donde trabajan, mientras que el 27% mencionaron que no pues dicen que hay un mal manejo de personal. Se llegó a la conclusión que el trabajo en equipo está relacionado con el clima organizacional beneficiándose a través de aportaciones de todos los integrantes. Si se compara el estudio mencionado anteriormente con el presente estudio; se puede identificar que la forma en la que las personas se sientan dentro de la organización apoya a que el colaborador trabaje en equipo cumpliendo con todas sus funciones. Según el presente estudio los distintos factores de trabajo en equipo como valorar las relaciones, confiable y colaborador son factores que uniéndolos crean un buen clima organizacional, lo que significa que son necesarios para tener un buen trabajo en equipo.

De acuerdo a la variable inteligencia emocional, se determinó en la presente investigación que el 80% de la población evaluada obtuvo un nivel óptimo. Según la investigación de Hernández (2015), quien se encargó de investigar la relación entre inteligencia emocional y servicio al cliente, menciona que el 58% de su población obtuvieron un nivel emocional diestro de inteligencia emocional, es decir, que puede manejar de forma correcta sus emociones. El 20% de su población tiene un nivel óptimo de inteligencia el cual en su investigación se determina como control medio de las emociones, en comparación con la presente investigación el 17% obtuvo un nivel medio alto de inteligencia emocional, es decir, que saben manejar sus emociones pero no a la perfección de acuerdo a las funciones que deban cumplir. En el estudio de Hernández (2015) 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, se evidencia que la inteligencia emocional influye en el servicio al cliente. Si se compara dicha conclusión con la presente investigación, la cual indica que no existe relación significativa entre trabajo en equipo e inteligencia emocional se puede notar que ambas investigaciones concuerdan en que si se tiene un buen control de las emociones

se llega a tener un buen nivel de inteligencia emocional, lo que le permite a la persona socializar de forma sana y ofrecer un excelente servicio al cliente.

De tal manera Gonzalez (2015), quien investigó sobre el trabajo en equipo y satisfacción laboral, concluyó que se debe mejorar el trabajo en equipo, principalmente con la comunicación. En el presente estudio, la variable trabajo en equipo contaba con el factor comunicación como parte para ser un buen jugador de equipo, como factor importante en la variable, según los resultados obtenidos se concluyó que el 97% de los participantes cuentan con buena comunicación porque tienen un buen nivel de trabajo en equipo. En ambos estudios se pudo determinar que el factor comunicación por mencionado por parte de ambos, es de vital importancia para contar con un excelente trabajo en equipo. Según la presente investigación, el trabajo en equipo se puede trabajar de distintas formas, logrando utilizar todas las herramientas que posee el ser humano en su entorno, específicamente sus capacidades como ser humano, por lo tanto, los pequeños factores que poco a poco se van sumando y creando una definición completa de lo que es trabajo en equipo, permite tener una visión más clara de la forma en la que la sociedad solicita hoy en día que todos los seres humanos puedan trabajar en conjunto para llegar a una meta en común.

Por su parte, Diaz (2014) en su estudio sobre asociación de comunicación organizacional y trabajo en equipo comprobó que si existe asociación entre ambas variables, pues factores como buena relación entre compañeros y el desempeño influyeron en dicho resultado, lo que les permite desarrollar de forma positiva y eficiente su trabajo día tras día. Según Díaz (2014) los resultados fueron positivos ya que eso significa que los colaboradores se sienten identificados con la organización lo que consiente desarrollar de forma eficiente sus labores diarios. El 60% de la población está totalmente de acuerdo. Se observó que hay buena comunicación entre colaboradores. Se obtuvieron resultados que el 78% de la población indicó estar bien informados. Se observó que un 84% está de acuerdo que los medios formales son útiles para comunicarse. Respecto a la retroalimentación que los jefes inmediatos le dan, se observó que el

60% de la población tienen una efectiva comunicación con la retroalimentación. El 68% informa que la comunicación con su jefe inmediato es efectiva. El 60% indican que reciben una buena retroalimentación de parte de sus jefes sobre su trabajo, sin embargo, el 20% no están de acuerdo y no ha afectado que el trabajo se realice de forma correcta. Se concluyó de acuerdo a la percepción que tienen los empleados de la empresa, es la forma cómo crece la comunicación. Según la investigación de Diaz (2014) donde menciona que la percepción que tienen los colaboradores de lo que es la organización influye mucho en la manera en la que los colaboradores se comunican unos con otros. Según la presente investigación, la comunicación es uno de los factores primordiales para que exista un buen trabajo en equipo. Se puede identificar que existe cierta semejanza en ambos estudios respecto a la comunicación y la manera en la que este factor puede influir en el trabajo en equipo.

VI. CONCLUSIONES

- Se identificó que no existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios en la ciudad de Guatemala.
- Se identificó el nivel de inteligencia emocional de los 30 participantes de la red de gimnasios de Guatemala, donde el 80% de los evaluados obtuvo un nivel de inteligencia emocional óptimo, el 17% obtuvo un nivel medio alto y el 3% un nivel bajo.
- Se identificó el nivel de trabajo en equipo de los 30 participantes de la red de gimnasios de Guatemala, donde el 97% obtuvo una nota medio alta sobre trabajo en equipo y el 3% es considerado un nivel óptimo como jugador de equipo.
- Se identificó que no existe correlación estadísticamente significativa entre los niveles de inteligencia emocional (autoconocimiento, auto regulación, automotivación, empatía y habilidades sociales) y el nivel de trabajo en equipo.
- Se identificó que no existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y las 17 cualidades que involucran las tendencias de un buen jugador de equipo.

VII. RECOMENDACIONES

- A la organización donde se llevó a cabo el estudio, se recomienda apoyar a sus colaboradores para que se pueda desarrollar de una manera creativa la inteligencia emocional en todos sus trabajadores.
- Se recomienda a los colaboradores promover tolerancia a los demás y las diferencias entre miembros de equipo para que se siga viendo buenos resultados dentro de la organización.
- Se exhorta a la empresa a realizar actividades donde se fomente el trabajo en equipo y el desarrollo de una inteligencia emocional en distintas actividades y juegos que permitan poner en práctica los conocimientos y habilidades de cada uno de los integrantes para irse conociendo unos a otros y alcanzar objetivos en común. Asimismo, que vayan teniendo confianza en sí mismos y empatía hacia los demás al verse todos envueltos en un mismo escenario.
- Proporcionarle a los colaboradores las herramientas necesarias o capacitaciones para que puedan asistir a cursos de inteligencia emocional y así practicarlo día a día dentro de la organización creando un buen clima laboral.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. (2004). *Capacitación desarrollo de personal*. México D.F. Limusa, S.A.
- Aguilar (2015) *La inteligencia emocional: Un cambio al éxito laboral en la alta gerencia*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Aguilar (2016) *Trabajo en equipo y clima organizacional, estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar.
- Alcover, C. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill.
- Ander-Egg.E. y Aguilar M. (2001). *Trabajo en equipo*. 1ª. Edición. Progreso. México.
- Belbin, R. (2000). *Roles de equipo en el trabajo*. Inglaterra: Belbin editorial.
- Barrios, M. (2017) *Valores laborales y comportamiento organizacional*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Caruso, D. y Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente*. Madrid: ALGABA.
- 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, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá. Editorial Norma.
- Coulter, R. (2007). *Administración un empresario competitivo*. Mexico. Pearson Custom Publishing
- De León, J. (2011). *Las técnicas de Trabajo en Equipo y su incidencia en el Proceso Educativo*. Tesis inédita. Universidad Panamericana, Guatemala.

- De León (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.
- Díaz (2014). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo, estudio realizado en una institución de educación superior en la Ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Doron, R. (2008). *Diccionario Akal de psicología*. Madrid. AKAL, S.A.
- Espinoza Somocurcio, David Jesús (2015). *Trabajo en equipo de los colaboradores de la fuerza de ventas de Tatoon Adventure Gear*. Universidad Andina del Cusco.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. México, D.F. Cengage Learning.
- Gautier, B. y Vervisch, M. (2001) *Coaching Directivo: Para el Desarrollo Profesional de Personas y Equipos*. Editorial Anaya.
- Greenwood, J. (2009) *Historia de la Psicología, un Enfoque Conceptual*. México; McGraw Hill Interamericana, S.A.
- Goleman (1995). *Inteligencia emocional*. España: Editorial Kairós.
- Goleman (2001) *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial John Wiley and Sons.
- González, K. (2015) *Trabajo en equipo y satisfacción laboral*. Universidad Rafael Landívar. (Tesis de licenciatura inédita.) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gutiérrez, L. (2007). *Trabajo en equipo y control estadístico de procesos en Seis Sigma como fuente de visión compartida: un análisis empírico de su efectividad en empresas europeas*. (En red). Disponible en: <http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=Trabajo%20en%20equipo%20y%20control%20estad%20C3%ADstico%20de%20procesos%20en%20Seis%20Sigma%20como%20fuentes%20de%20visi%C3%B3n%20compartida%3A%20un%20an%C3%A1lisis%20emp>

%C3%ADrico%20de%20su%20efectividad%20en%20empresas%20europeas&source=w
eb&cd=1&ved=0CCIQFjAA&ur=http%3A%2F%2Fdialnejt.unirioja.es. Consultado el
20 de abril de 2017.

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.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación.* México. McGraw- Hill Interamericana.

Katezenbach, J. R.: Smith, D.K. (1993) *The wisdom of teams: Creating the high performance organization.* Harvard Business School Press. Boston. M.A. (Exite traducción al castellano: *Sabiduría de los Equipos.* Diaz de Santos. Madrid, 1996).

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

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

López (2008) *La inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Martin, D. y Boeck, K. (2002). *EQ qué es inteligencia emocional* (4ª. Edición). Madrid. Editorial Gráficas COFAS, S. A.

Mayer, J y Salovey, P. (1999) *Inteligencia Emocional.* Estados Unidos, Nueva York: Dude Publishing.

Maxwell, J (2002). *Las 17 Cualidades Esenciales de un Jugador de Equipo.* Estados Unidos: Grupo Nelson.

- Muñoz, (s/f) Que son las emociones. Artículo (En red). Disponible en: <http://motivacion.about.com/od/psicologa/a/Que-Son-Las-Emociones.htm> consultado en marzo 2017.
- Newstron, J. (2011) *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13 ed.) México: MC Graw Hill Interamericana.
- Pérez (2012) *Inteligencia Emocional y Motivación del estudiante universitario*,. Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- Pérez, P. (2017) *Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo de los colaboradores de una empresa procesadora de hule*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar.
- Pulido, MP., Augusto, J. y López, E. (2016) *Inteligencia Emocional y estresores ocupacionales en estudiantes de enfermería*. Universidad de Jaén, España.
- Robbins, S. (2009). *Comunicación organizacional*. 12a. edición. Pearson Educ. México.
- Rusu, C. (S.F) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4_DII711.pdf.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional, Impacto de las Emociones*. México. Editorial Thomson.
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Torres, M. (2009) *Directividad Ejecutiva* (2ª. Ed.) México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Vásquez, A. (2013) *Diagnóstico de las cualidades de jugador de equipo, en un grupo de colaboradores de un Centro de Llamadas de la Ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Zarate (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Universidad Rafael Landívar.

ANEXOS

Anexo 1.

FICHA TÉCNICA

Nombre	Test de Inteligencia Emocional (TIE)
Autora	Nancy Paola de León Toledo
Objetivo	Medir el nivel de inteligencia emocional a través de 5 factores.
¿Qué mide?	Este cuestionario se clasifica en cinco indicadores: <ol style="list-style-type: none">1. Auto-conocimiento (ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6)2. Auto-regulación (ítems: 7, 8, 9, 10, 11, 12)3. Auto-motivación (ítems: 13, 14, 15, 16, 17, 18)4. Empatía (ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24)5. Habilidades sociales (ítems: 25, 26, 27, 28, 29, 30)
Sujetos	El test lo pueden responder personas con un nivel educativo mínimo de diversificado, mayores de edad, solteros y casados, y de puestos administrativos.
Forma de aplicación	Individual y/o colectiva, se necesita el material con las preguntas y lápiz. El sujeto debe marcar con una "X" la respuesta que mejor se adecue a sus percepciones.
Duración	Variable, entre 10 y 15 minutos, incluidas las instrucciones de aplicación y dependiendo de la capacidad lectora de los evaluados.
Reactivos	El test consta de 30 ítems.
Opciones de respuesta	Escala de Lickert, que incluye cuatro opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca.
Puntaje mínimo y máximo	Se obtienen 120 puntos máximo y 30 puntos mínimo.
Validado por:	Licda. Patricia Rosada Lic. Manuel Arias Lic. Estuardo Ceballos

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TIE)

Rango de edad: 18-30 31-40 41-50 51 a más

Género: F M

Nivel educativo: Diversificado Universitario

Estado Civil: _____

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una "X" en el espacio a la derecha la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar. Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible.

Preguntas		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1.	Reconoce con facilidad sus propias emociones.				
2.	Identifica con rapidez el factor/evento desencadenante de su emoción.				
3.	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.				
4.	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a usted.				
5.	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.				
6.	Mantiene control de sus reacciones.				
7.	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene.				
8.	Se recupera con facilidad de de los malos momentos.				
9.	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.				
10.	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.				
11.	Procura aprender de sus errores y faltas.				
12.	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.				
13.	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.				
14.	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				
15.	Hace las cosas lo mejor que puede.				

Preguntas		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
16.	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.				
Ficha Técnica					
17.	Está orgulloso(a) de sus logros y aportes.				
18.	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brinda satisfacción.				
• Nombre: Cuestionario sobre las cualidades esenciales de un jugador de equipo.					
19.	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.				
20.	Sabe identificar los sentimientos de los demás.				
21.	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la(s) persona(s).				
• Autor: Adriana María Vasquez Enriquez.					
22.	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.				
23.	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				
24.	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				
• Objetivo: Determinar las cualidades más relevantes como jugadores de equipo de los colaboradores del departamento de tarjetas de crédito del centro de llamadas, representado en diecisiete cualidades propuestas por John Maxwell²					
25.	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.				
26.	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado, expresa abiertamente con respeto.				
27.	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.				
28.	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.				
29.	Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera.				
• Qué mide: El nivel de las cualidades más relevantes como jugadores de equipo.					
30.	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				

- Reactivos: Está conformado por cincuenta y un interrogantes, correspondiendo tres, para cada una de las diecisiete cualidades.

- Forma de aplicación: Autoaplicación

Puntuación del cuestionario: Para cada reactivo existen cuatro posibles respuestas: (4) totalmente de acuerdo, (3) de acuerdo, (2) en desacuerdo y (1) totalmente en desacuerdo.

Para los cuales existen cuatro parámetros de interpretación:

a. **51 a 89 puntos:** No se siente parte del equipo, se le dificulta relacionarse y cooperar con sus compañeros, realiza las actividades de manera individual.

b. **90 a 128 puntos:** Sabe que es parte del equipo, es capaz de integrarse y cooperar, pero prefiere realizar el trabajo de forma personal cuando se puede.

c. **129 a 167 puntos:** Posee muchas de las cualidades para llegar a ser un excelente jugador de equipo, pero continuamente le gusta mostrar sus dotes personales, por lo que debe seguir entrenando.

d. **168 en adelante puntos:** Posee las cualidades necesarias, para ser un excelente jugador de equipo, se siente parte del mismo, es colaborador con los demás y es considerado como una persona de confianza, lo que añade valor a su equipo.

En la calificación de cada una de las 17 cualidades, el resultado mínimo puede ser de 3 puntos y el resultado máximo de 12 puntos, de tal forma que se evalúan en base a tres ítems:

d) **3-6 puntos:** Bajo

e) **7-9 puntos:** Medio

f) **10-12 puntos:** Alto

CUESTIONARIO

Sexo: F - M **Horario:** Matutino - Vespertino **Puesto de trabajo:** _____
Título a nivel medio: Bachillerato en Ciencias y Letras - Bachillerato en Computación - Magisterio
 Secretariado - Perito Contador **Carrera Universitaria:** _____

CUALIDADES RELEVANTES COMO JUGADORES DE EQUIPO

Instrucciones:

Para cada uno de los siguientes planteamientos, se sugieren cuatro respuestas, coloque en el espacio de punteo, el número que corresponde a la respuesta que considere mas acertada. Responda a todos los planteamientos con sinceridad.

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| A. | Totalmente de acuerdo | 4 |
| B. | De acuerdo | 3 |
| C. | En desacuerdo | 2 |
| D. | Totalmente en desacuerdo | 1 |

No	Interrogante	Punteo
1.	Me encuentro dispuesto a trabajar en equipo, con personas que no conozco.	
2.	Siempre brindo mi apoyo y colaboración a los compañeros de equipo, aún cuando sean personas que no me simpatizan totalmente.	
3.	Soy una persona que valora la lealtad y continúo con mis actividades hasta terminarlas.	
4.	Estoy siempre comunicado con mis compañeros.	
5.	Realizo bien todas mis actividades, perseverando y dando lo mejor de mí.	
6.	Considero que soy una persona confiable, para mis compañeros.	
7.	Prefiero permanecer en mi zona cómoda, antes de aceptar nuevos retos.	
8.	Me es fácil reconocer los meritos y logros de mis compañeros de equipo.	

9.	Me considero una persona entusiasta, lo cual tiene un efecto positivo sobre mis compañeros.	
10.	Cuando inicia mi día de trabajo, siempre tengo un plan y un propósito para cada cosa.	
11.	Mis compañeros y yo tenemos en mente los objetivos de nuestro departamento y realizamos nuestras actividades enfocados a los mismos.	
12.	Acostumbro a desentenderme de los asuntos e ignorarlos hasta que llegue el momento de actuar.	
13.	Dedico mucho tiempo y energía a establecer relaciones solidas con mis compañeros de equipo.	
14.	Me esfuerzo por ser superior a los demás.	
15.	Considero que para lograr el éxito, debo poner a mis compañeros de equipo antes que a mí.	
16.	Veó una solución en cada desafío que se me presenta.	
17.	Siempre persisto en mis objetivos a pesar de que mis compañeros se den por vencidos.	
18.	Coopero cuando en mi departamento se dan cambios en los procesos.	
19.	En mi equipo ayudo a multiplicar los esfuerzos de los demás, dando lo mejor de mí en las actividades que realizo.	
20.	Tiendo a comprometerme y luego no finalizo las actividades.	
21.	Considero que no he excluido a algunas personas de mi círculo de comunicación.	
22.	Concentro toda mi energía en lo que puedo hacer bien, hasta el punto de llegar a ser altamente competente en eso.	
23.	Mis decisiones son tan acertadas, que mis compañeros se sienten tranquilos cuando opino.	

Anexo 3

Inteligencia Emocional

Según Mayer y Salovey (1990) definieron al término Inteligencia emocional como la manera en que la Inteligencia social influye en la capacidad de tener autocontrol y poderlo tener con los demás, así como los sentimientos y emociones en relación con las demás personas.

	LO QUE SIENTES	LO QUE HACES
EN TI	AUTO CONCIENCIA	AUTO CONTROL
EN LOS DEMÁS	EMPATÍA	HABILIDADES SOCIALES

Goleman (1999) indica que la Inteligencia emocional viene de acuerdo a la forma en la que en el pasado una persona resolvió un problema; las emociones van dirigidas a los desafíos que el ser humano mismo se pone como reto.

López (2008) habla acerca de las emociones, y menciona que éstas son un estado afectivo que experimentan los seres humanos, es una reacción subjetiva al ambiente y viene acompañada de cambios orgánicos. Las emociones tienen funciones adaptativas del organismo humano al medio ambiente o todo lo que les rodea.



Tip para aumentar tu Inteligencia emocional:

Para ser exitoso debes saber manejar tus propias emociones, así como las de los demás.



Goleman (2001) le da a la Inteligencia emocional un término más complejo; ya que indica que es la forma como las personas interactúan entre sí, pues toma en consideración las emociones y las habilidades que tienen las personas para controlar los impulsos; la motivación, la autoconciencia, empatía y el entusiasmo.



Áreas que involucra la Inteligencia emocional:

- Conocer las propias emociones.
- Administrar las emociones.
- Motivarse a sí mismo.
- Reconocer las emociones en los demás.
- Manejar las relaciones.

TRABAJO EN EQUIPO

Robins (2009) menciona que un grupo de trabajo es aquel que interactúa sobre todo para compartir y tomar decisiones que apoyen a cada integrante a cumplir con el objetivo de su responsabilidad.



El Trabajo en equipo se da por la unión de distintos miembros que buscan un fin en común, apoyándose entre sí, colaborando con los conocimientos que cada uno tiene para cumplir el objetivo.

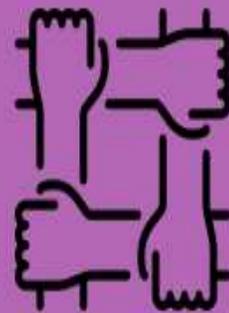


Landy y Conte (2005) mencionan que el trabajo en equipo es un conjunto de dos o más personas quienes se encuentran en constante relación, se unen para llegar un mismo objetivo, pero son independientes, para que el trabajo cruzado es indispensable que se vayan desarrollando por medio de los modelos de realización de labores específicas en un tiempo definitivo.



CONDICIONES DE TRABAJO EN EQUIPO:

- 1) Formación de equipos.
- 2) Establecer y aclarar los objetivos.
- 3) Buenos procedimientos de trabajo.
- 4) Participación y buenas relaciones interpersonales.
- 5) Comunicación y manejo de conflictos.



Según González (2015) el ser humano cuenta con diferentes necesidades para poder sobrevivir dentro de una sociedad, los grupos le permiten que puedan desarrollar las características necesarias para satisfacer las necesidades sociales, y psicológicas y así llegar a su meta.

